

Informe Anual 2022

Mercantil Seguros. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros



INFORME ANUAL 2022

CONTENIDO

Presentación	3
Cifras e Indicadores Relevantes	6
Junta Directiva y Administración	7
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	8
Informe de la Junta Directiva	9
Informe de los Comisarios	14
Informe del Actuario Independiente	15
Margen de Solvencia - Certificación Actuarial	16
Estados Financieros	17
Análisis de los Resultados	18
Áreas Estratégicas:	19
• La estrategia comercial y del negocio	19
• La estrategia digital	20
• Negocios especializados	20
• La gestión del reaseguro	21
• La estrategia del servicio	22
• La estrategia del talento	22
• Innovación, mejora continua y control	23
• Consultoría Jurídica	24
• Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo	25
• Auditoría Interna	26
Gobierno Corporativo	27



Mercantil Seguros es una subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros (Mercantil), la primera y más completa empresa de servicios financieros de Venezuela.

Constituida en 1988 y con una trayectoria de 32 años en el mercado, Mercantil Seguros es una de las aseguradoras nacionales más grandes de Venezuela. Con alta tecnología y un gran equipo humano, su plataforma de atención y servicio para intermediarios y asegurados está orientada hacia la excelencia y calidad como premisa.

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

Nuestro norte:

***compromiso e innovación
al servicio de nuestra gente***

De nuestros Clientes

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

De nuestros trabajadores

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

De nuestros accionistas

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

Cifras e Indicadores Relevantes

Balance General	Año	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31
		2022	2022	2021	2021
		(millones US\$)	(millones Bs)	(millones US\$)	(millones Bs)
Balance General					
Inversiones		20	346	32	146
Reservas Técnicas		4	64	7	34
Total Activos		128	2.234	133	603
Patrimonio		13	232	27	124
Cuentas de Resultados					
Primas Cobradas Netas		87	1.513	105	479
Tipo de cambio		17,5	17,5	5	5
Primas Devengadas Retenidas		8	134	1	6
Siniestros Incurridos Retenidos		4	64	6	28
Comisiones y Gastos Retenidos		(8)	(133)	(14)	(66)
Gastos de Administración		9	155	9	40
Aportes y Contribuciones		5	95	5	22
Resultado Técnico		(3)	(48)	(4)	(18)
Gestión General (Ingresos de inversiones)		4	74	4	20
Resultado Neto		2	27	0	1
Indicadores de Mercado					
Participación de Mercado			29,6 %		28,0 %
Indicadores Rentabilidad					
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)			2,2 %		0,4 %
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)			20,5 %		2,0 %
Rendimiento (Beneficio Financiero)					
Utilidad / Prima Cob. Ret.			1,8 %		0,3 %
Indicadores de Suficiencia Patrimonial					
Patrimonio / Total Activo			10,37 %		20,64 %
Margen de Solvencia			5,25 %		26,48 %
Indicadores de Eficiencia					
Siniestros Siniestros Incurridos Ret. / Prima Devengada Ret.			47,7 %		442,5 %
Gastos Adm. / Prima Devengada Ret.			115,4 %		636,0 %
Comisiones & Gtos. Adq. / Prima Devengada Ret.			-98,6 %		-1041,4 %
Aportes y Contrib. / Prima Devengada Ret.			71,0 %		353,4 %
Índice Combinado			135,5 %		390,5 %
Indicadores de Liquidez					
Inversiones Aptas para Rep. Res. Técnicas / Res. Técnicas			5,41		4,34

Junta Directiva

Directores Principales

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

Directores Suplentes

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

Secretario de la Junta Directiva

Rafael Stern Schechner

Secretario Suplente

José M. Lander A.

Administración

María Silvia Rodríguez F.
Presidente y Presidente Ejecutivo

Leonardo J. Villamizar González
Gerente Negocios Especializados

Edgar A. Verrochi N.
Gerente de Comercialización

Amílcar J. Soriano Gómez
Gerente Gestión de Ventas

Rafael E. Martín Ponte
Consultor Jurídico

Bettina Suanno
Gerente Clientes

Astrid Sorando
Gerente de Contraloría

Raúl Maestres
Gerente de Finanzas

Alejandro Vera
Gerente de Productos Masivos y Estrategia Digital

Guillermo Di Candia
Gerente de Nuevos Negocios

Convocatoria Asamblea Ordinaria

MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Capital Suscrito y Pagado Bs 0,006
Caracas - Venezuela

Se convoca a los señores accionistas para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar en la sede de la Compañía ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Mercantil Seguros, Piso 8, el día 22 de marzo de 2023, 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 2022, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Considerar la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de diciembre de 2022 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 2022 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 2023, 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 2023.

Por Mercantil Seguros, C.A.



Rafael Stern Schechner
Secretario de la Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 21 de febrero de 2023

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 2022, 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 mantiene por tercer año consecutivo el primer lugar con el 29.6 %¹ de participación del total de las primas netas cobradas del mercado asegurador venezolano.

De los USD 87 millones² de primas netas cobradas por Mercantil Seguros registradas al 31 de diciembre de 2022, USD 70 millones corresponden al ramo personas: USD 46 millones de salud individual, USD 22 millones de salud colectivo y USD 2 millones en otros ramos de personas. Los USD 17 millones restantes corresponden a primas de seguros de automóviles y patrimoniales.

Con un patrimonio de USD 13 millones², margen de solvencia de 5.3 % e índice patrimonial de 10.4 % la solidez y solvencia patrimonial de Mercantil Seguros satisface las exigencias de la normativa legal y son garantía de cumplimiento de las obligaciones de la empresa.

Otras cifras que destacan la robustez de Mercantil Seguros son su activo total por USD 128 millones² y dentro de este, su cartera de inversiones por USD 20 millones² y USD 4 millones² de reservas técnicas al 31 de diciembre de 2022.

El resultado neto por USD 2 millones² en 2022 es consecuencia directa de la gestión financiera eficiente que caracteriza a Mercantil Seguros y que lo apuntala en un tercer año consecutivo, como la empresa líder del mercado.

(1) Cifras Sudeaseg

(2) Todas las cifras son oficialmente en bolívares, calculadas en USD por la tasa oficial BCV al 31/12/2022.

Productos y Servicios

Entre los principales logros registrados en el ámbito de los productos y servicios que ofrece Mercantil Seguros a sus clientes y público en general, se encuentra la incorporación de la Póliza de Viaje Mercantil Travel a su familia de productos en el primer semestre del año 2022, la cual se caracteriza por su cobertura mundial y la autogestión digital que facilita el proceso de adquisición para clientes y asesores.

Esta nueva póliza de viaje se adapta a cada cliente, ofreciendo modalidades de contratación flexibles, facilidades en las formas de pago y apoyo las 24 horas del día a través de los números de emergencia y de la aplicación para móviles.

Durante el año 2022, Mercantil Seguros mantuvo como objetivos fundamentales el fortalecer la autogestión digital, democratizar el acceso al seguro, personalizar la atención y ofrecer soluciones para las distintas inquietudes de los stakeholders o partes interesadas, es decir, asegurados, asesores, proveedores y empleados.

A través de la escucha activa a las distintas comunidades y la evaluación constante se logró identificar oportunidades de mejoras en los procesos, productos y servicios.

De igual forma, se realizó un análisis extenso de las Emergencias en clínicas, lo que permitió entender las necesidades y puntos a fortalecer en este servicio. Como resultado de este análisis, se creó un formulario digital que permitió optimizar y digitalizar las solicitudes de Emergencia, el cual se encuentra ubicado en el Portal de Proveedores de Salud, que permite verificar la asegurabilidad y tramitar rápidamente ingresos, egresos, extensiones y requerimientos adicionales. Vale destacar que el formulario de Emergencia se convirtió en un mecanismo auto gestionable que, para el cierre de 2022, permite atender una emergencia de salud cada 12 minutos.

Durante este año, Mercantil Seguros C.A continuó democratizando el mundo del seguro en Venezuela, ofreciendo productos asequibles y de calidad para la mayoría de los venezolanos, tal como lo hizo durante la pandemia en 2020 con la creación las pólizas de Salud Benefits Acces de cobertura 5000\$ y la implementación de pagos fraccionados. Como resultado de estas estrategias, en 2022 se fortaleció la Línea Vital, identificada ahora con el nombre “Pólizas Vitales”, que abarca los productos: Accidentes Personales, Renta por Hospitalización, Pago Único por Cáncer, Funerario y Vida. Como parte de este proceso se digitalizó a través de la página web la experiencia de cotización, emisión y compra de los productos vitales. Su principal atractivo son primas accesibles que permiten contar con un seguro sin que incida negativamente en las finanzas personales de los venezolanos.

A nivel de mejoras en los productos, se inició la oferta de optimización del producto de automóvil que permite el pago de primas en moneda extranjera. A través de una campaña digital personalizada, los clientes son consultados al momento de la renovación de sus pólizas al igual que sus asesores.

Para los asegurados con pólizas de salud Global Benefits, se creó una campaña de incentivo de descarga online y offline para promocionar el servicio de telemedicina gratuito de la Aplicación Médico Global Benefits, el cual es coordinado con el Grupo Venemergencia. La aplicación se encuentra disponible para teléfonos inteligentes con sistemas operativos Android e iOS.

En el año 2022 también se optimizó el proceso de soporte de HelpDesk a través de un botón ubicado en la página de Login para gestionar los requerimientos referentes a accesos, credenciales e incidentes dentro de los portales. El nuevo botón dirige al usuario a un formulario que permite tipificar y organizar las solicitudes rápidamente ya que cada solicitud recibe la asignación de un ticket y el área correspondiente puede ofrecer respuesta efectiva y en menor tiempo a todas las comunidades auto gestionables dentro del portal: asegurados, asesores, proveedores y empleados Mercantil Seguros.

Finalmente, y no por ello menos importante, se creó un cotizador digital para el producto patrimonial de Combinado Residencial, ubicado dentro del portal de asegurados y asesores que permite calcular las primas y coberturas de inmuebles de forma automática, para así gestionar la emisión de estas pólizas que amparan y protegen las viviendas residenciales. Asimismo, con el fin de optimizar la experiencia de los clientes, priorizando el desarrollo digital de los distintos productos y servicios, se implementaron formularios que han permitido agilizar los procesos de: reembolsos, emergencias y siniestros de personas que se encuentran disponibles en los distintos portales de los asegurados y asesores. De igual forma se implementó un formulario correspondiente al pago de proveedores, alineado a los esfuerzos de digitalizar y simplificar la experiencia de los distintos stakeholders.

Para ofrecer una mejor atención, se pusieron en práctica mejoras en el proceso de consignación de recaudos y cotización dentro de la experiencia digital de los corredores de seguros para los trámites correspondientes a clientes Global Benefits Elite al igual que en los sistemas cobranza de dichas pólizas. Se actualizó el botón de generación de Orden de Pago con el fin de facilitar la experiencia de pago en efectivo en divisas, a través de las taquillas de bancos. Se continúan desarrollando mejoras en las distintas plataformas, atendiendo las incidencias e importantes requerimientos de nuestros stakeholders.

Entre las estrategias de mercadeo se implementó el uso de banderines en distintas localidades de los municipios Baruta y Chacao durante un periodo de 6 meses; transmisión de cuñas radiales rotativas en los circuitos FM Center y Unión Radio durante 6 meses. Entrega de volantes por parte de nuestros aliados Grupo Venemergencia y el desarrollo de una campaña de E-mail marketing y SMS, que permitió contactar a casi 80.000 asegurados.

En el año 2022, el manejo de las redes sociales (RRSS) de Mercantil Seguros, C.A pasó a manos del equipo interno de Comunicaciones de la empresa. A través de dicha gestión se logró tipificar los principales requerimientos generados por estas vías a fin de priorizar el desarrollo del Manual de Respuestas y la elaboración de videos explicativos que atienden a las necesidades de los usuarios, aprovechando de forma dinámica los canales de comunicación.

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 2022 por Bs. 621 mil.

Al cierre del ejercicio, la cartera de cuentas por cobrar de la compañía registró un descenso de 69 % por debajo de lo registrado el año anterior, como resultado del entorno en el que se desenvuelven las aseguradoras del país.

Entre las respuestas que Mercantil Seguros, C.A. ofrece a sus asegurados para facilitar el acceso a los planes de aseguramiento están los planes de fraccionamientos para el pago de sus pólizas, que han obtenido una gran receptividad por parte de los clientes.

Compromiso Social

Para Mercantil Seguros el compromiso social se mantiene a través de los años como un valor corporativo que se desarrolla y fortalece en el tiempo. Por ello, como una de las empresas patrocinantes de la Fundación Mercantil, continúa entregando donativos a través de ella a organizaciones sin fines de lucro orientadas a la educación, la salud, la promoción del emprendimiento y la asistencia social.

Cabe destacar que a través del Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC), una organización sin fines de lucro que por más de 57 años ha destinado recursos de la iniciativa privada al desarrollo de las comunidades, Mercantil Seguros continuó apoyando proyectos, entre los que destaca el modelo de innovación social “Construcción de Comunidad a partir de la Primera Infancia”, el cual busca mejorar el hábitat de sectores pocos favorecidos, transformándolos en áreas dignas para el desarrollo integral del individuo. De igual forma mantuvo su apoyo a la Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección (FUNDANA).

Relaciones Institucionales

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

Para el período 2022-2023, la Junta Directiva de la CAV se ha comprometido en continuar trabajando con base a los principios que han regido siempre el rol gremial que representa, orientando sus actividades y acciones en unir esfuerzos entre todos los actores del sector para apoyar en el fortalecimiento del gremio a través del intercambio de criterios, ideas y objetivos comunes, promoviendo la continua comunicación con las empresas afiliadas y manteniendo como uno de sus principales principios gremiales, un constante y constructivo diálogo público-privado.

Desarrollo y Ambiente Laboral

Durante el año 2022, la gestión de Recursos Humanos estuvo orientada a contribuir con los objetivos estratégicos de Mercantil Seguros, enfocándose en el desarrollo del talento humano y en la mejora continua de mecanismos de retención y motivación.

Con el objetivo de continuar implementando programas de Calidad de Vida dirigidos a sus colaboradores, se realizaron diversas actividades recreacionales y se dio continuidad a la ejecución de los diferentes programas e iniciativas corporativas de ayuda y subsidios al personal.

De igual forma, la empresa impulsó la realización de jornadas especiales que contribuyeron al despistaje de enfermedades y a mejorar la salud los colaboradores.

En el marco de actividades realizadas durante el año 2022, estuvo la entrega de reconocimientos por años de servicios al personal a partir de 5 años de antigüedad en adelante. Los colaboradores cuya trayectoria en la empresa acumulaba entre 15 y 45 años de labores ininterrumpidas en la organización, recibieron un reconocimiento especial como agradecimiento por su compromiso, eficiencia y dedicación en el desempeño de sus labores.

Atentamente,

María Silvia Rodríguez F.

Oscar Machado K.

Federico Vollmer A.

Alexandra Mendoza de Martínez

Luis Pedro España

Fernando Eseverri I.

Francisco Torres P.

Informe de los Comisarios

Caracas, 24 de febrero de 2023

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 2022 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 23 de marzo de 2022, a la cual asistimos.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluimos 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, "Lara Marambio & Asociados" (Deloitte Venezuela)", 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 2022 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, difieren en ciertos aspectos de los Principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela (VEN-NIF)

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



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



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

Anexo: Informe de "Lara Marambio & Asociados (Deloitte Venezuela)".

Informe del Actuario Independiente

Caracas, enero 10 de 2023

Certificación Actuarial de Reservas

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

Quien suscribe, debidamente reconocido e inscrito con el N° 22 en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora certifica: que de acuerdo a la información suministrada por la Empresa **MERCANTIL SEGUROS, C.A.**, y de conformidad con la vigente Ley de la Actividad Aseguradora, las Reservas de los Seguros de Personas y la de los Seguros Generales constituidas al 31 de diciembre de 2022, ascienden a Bolívares **DOCE MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL TREINTA Y UNO CON SESENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (Bs 12.064.031,69)**.

Reservas de Primas		12.064.031,69
Seguros de Personas		9.275.453,62
- Matemáticas	464.021,00	
- Col. Riesgos en Curso	3.417.443,48	
- Indi. Riesgos en Curso	4.801.793,79	
- Funerarios	592.130,00	
- Solidarios	0,00	
- Reintegro Exp. Favorable	65,35	
Seguros Generales		2.788.578,07
- Patrimoniales	1.977.234,06	
- Obligorales	811.344,01	

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 2023

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 2022, 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 5,25 %, 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 2022

	Diciembre 31 2022 (millones US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2022 (millones Bs)	Diciembre 31 2021 (millones US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2021 (millones Bs)
Balance General				
Total Activo	128	2.234	133	603
Inversiones Aptas Reservas Técnicas	20	346	32	146
Garantía a la Nación	0	0	0	0
Inversiones No aptas Reservas Técnicas	16	272	13	59
Cuentas de Reaseguro	0	4	12	54
Activos Depreciables y Amortizables	0	3	0	1
Cuentas Diversas	86	1.501	46	208
Activos Transitorios	6	108	24	109
Otros Activos	0	0	6	26
Total Pasivo	115	2.003	105	479
Total Reservas Técnicas	4	64	7	34
Obligaciones a Pagar	2	37	3	14
Cuentas Diversas	45	786	39	175
Cuentas de Reaseguro	1	21	1	7
Depósitos Constituidos por Reaseg.	-	-	-	-
Pasivos Transitorios	48	834	40	182
Reservas de Previsión	15	260	15	67
Total Patrimonio	13	232	27	124
Total Pasivo y Patrimonio	128	2.234	133	603

(1) Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2022.

Cifras e Indicadores Relevantes

Resumen de Demostración de Pérdidas y Ganancias al 31 de Diciembre de 2021/2

	Diciembre 31 2022 (millones US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2022 (millones Bs)	Diciembre 31 2021 (millones US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2021 (millones Bs)
Cuentas de Resultados				
Primas Cobradas Netas	87	1.513	105	479
Primas Devengadas Retenidas	8	134	1	6
Siniestros Incurridos Retenidos	4	64	6	28
Comisiones y Gastos Retenidos	(8)	(133)	(14)	(66)
Gastos de Administración	9	155	9	40
Aportes y Contribuciones	5	95	5	22
Resultado Técnico	(3)	(48)	(4)	(18)
Gestión General (Ingresos de Inversiones)	4	74	4	20
Resultado Neto	2	27	0	1

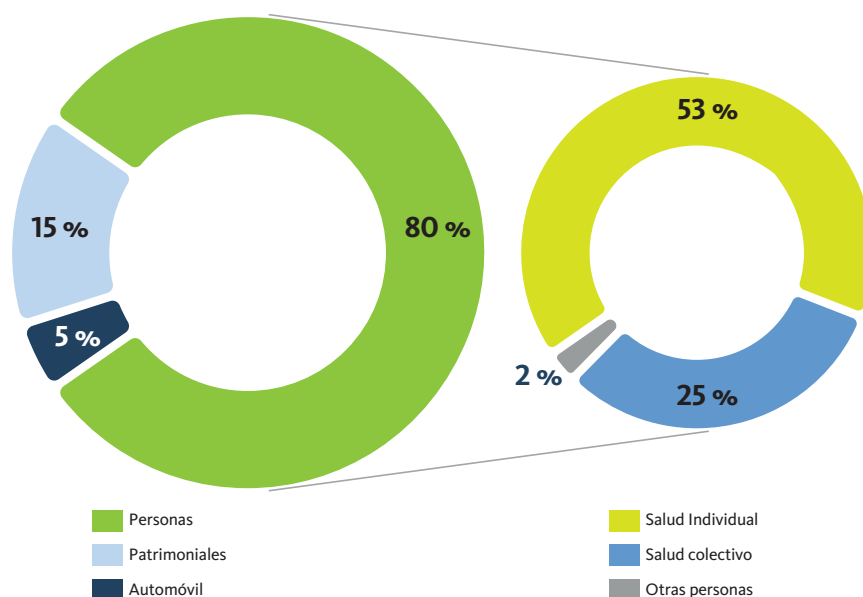
(1) Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2022.

Análisis de los Resultados

En 2022 Mercantil Seguros alcanzó primas cobradas de USD 87 millones. La mayor participación de primas la tienen los ramos de personas que representan un 80 % de la cartera, de los cuales el 53 % corresponde a Salud Individual y el 25 % a Salud Colectivo. El gráfico siguiente muestra la composición de la cartera por ramo para el año 2022:

Composición de cartera por ramo

Año 2022



Al cierre de 2022, el activo total de Mercantil Seguros alcanzó USD 128 millones, que incluyen inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas por USD 4 millones.

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

Áreas Estratégicas

En Mercantil Seguros, la gestión de las unidades de negocios se mantiene enfocada en cinco grandes áreas estratégicas: la comercial y del negocio; la digital, el servicio; el talento y la innovación.

La estrategia comercial y del negocio

Para Mercantil Seguros, 2022 fue un año en el que la estrategia comercial se centró en la especialización de la cartera de Salud, en el que el ramo Individual, con mejores resultados técnicos y una mayor atomización del riesgo, obtuvo el mayor peso de la Cartera Global al alcanzar el 72 % de la misma. Al sumar las pólizas Colectivas, este porcentaje se eleva aún más y representa el 78 % del total de primas cobradas en la cartera Global de 2022, la cual cerró en 2022 en USD 210 millones. De igual forma, vale la pena destacar que la participación de mercado del sector Salud para este año fue de 40 %.

Con la consolidación de estos resultados con el resto de los productos y servicios que ofrece Mercantil Seguros, la empresa mantuvo una vez más su liderazgo en el país al registrar una participación de mercado de 30 % y mantener la posición número 1 en el sector asegurador venezolano. como la aseguradora número 1 de Venezuela.

Para Mercantil Seguros 2022 fue igualmente un año de estructuración, replanteamiento y de un giro importante en temas de eficiencia.

En este orden de ideas, se incorporó el manejador de cola virtual para solicitudes digitales en lo que a la post venta de pólizas de Salud se refiere, así como a una importante reestructuración de los servicios de Salud, al incorporar una capa media de médicos que optimizó el servicio ofrecido. De igual forma, se apalancó el manejo coherente y monetario del siniestro con la reestructuración de los baremos médicos.

Todo esto llevó a un aumento en la generación de información a nivel informático que permitió a su vez alcanzar una mayor eficiencia en el manejo de los siniestros y un manejo optimizado de los reclamos, además de la unificación y simplificación de los procesos de indemnización.

La profundización en las operaciones y aspectos tecno-médicos en el manejo de siniestros fue un aspecto igualmente importante en la reestructuración post venta en materia de Salud, incidiendo positivamente en el servicio de emergencia, con una optimización de 100 % al cierre del año 2022.

La estrategia digital

Producto de una combinación de iniciativas, algunas estratégicas y otras operativas y sistémicas, se logró una mayor rentabilización del negocio a través de la comercialización digital de los productos masivos en el país, logrando triplicar los resultados en primas cobradas, que pasaron de USD 1,7 millones en 2021 a USD 5,3 millones en 2022 y que se tradujo de igual forma en un importante aumento en el número de pólizas activas versus las registradas en el año 2021.

A través del portal www.mercantilseguros.com se registraron más de 1,5 millones de visitas, en las cuales se emitieron más de 35.000 pólizas de Salud Individual, 15.000 pólizas de Automóvil, 750 pólizas de Vida y casi 2.000 pólizas de viaje, siendo esta última un nuevo producto de la empresa.

El lanzamiento de la nueva póliza Mercantil Travel en el segundo trimestre del año reportó ventas online cercanas a los USD 700.000, recayendo la internacionalización de la marca en el área comercial.

La gestión digital permitió en 2022 tramitar más de 45.000 cartas avales, 180.000 solicitudes de reembolso, 50.000 casos de emergencia y 170.000 órdenes a través del Plan de Atención Médica Mercantil (PAMM).

Negocios especializados

En cuanto a los Negocios Especializados, las diferentes Regiones en las que Mercantil Seguros ha segmentado su actividad, registraron en su totalidad un cobro superior al 2,22 % del presupuesto, al alcanzar USD 57,9 millones en el año 2022. El resultado técnico obtenido al 31 de diciembre de ese mismo año fue de USD 2,5 millones.

Las pólizas Patrimoniales alcanzaron en ese mismo lapso de tiempo una prima de USD 29,9 millones lo que representó un cobro de 8,91 % por encima del presupuesto, fijado en USD 27,5 millones.

Durante el 2022 se emitieron y cobraron 2.481 pólizas nuevas en el ramo Patrimoniales, lo que representó a su vez un crecimiento del inventario de 30,58 %. Se manejaron 550 siniestros, se emitieron 27 fianzas que atendieron las necesidades de afianzamiento de clientes clave de la empresa con un resultado de 0 % de siniestralidad.

Una vez más destaca la continua consolidación de la gestión integral del negocio. Los resultados obtenidos en el año 2022, derivan de la fusión de las estrategias del negocio y de las funciones operativas, técnicas y comerciales que vienen ejerciéndose de manera eficiente con los mejores indicadores de gestión.

La gestión del reaseguro

Entre los aspectos más relevantes de la gestión del Reaseguro en el año 2022, destaca el desarrollo del primer ejercicio completo con el esquema de Reaseguro No Proporcional para la cartera de Mercantil Seguros, el cual fue ejecutado adecuadamente y puesto a prueba por la ocurrencia de siniestros de cierta importancia como el causado en octubre 2022 por el deslave e inundaciones posteriores en el sector de Las Tejerías, estado Aragua, que derivaron en resultados satisfactorios para la gestión.

En otro orden de ideas, el desempeño del nuevo corredor de reaseguro de los contratos de Patrimoniales, Guy Carpenter, arrojó excelentes resultados tanto en la gestión documental como en lo referente a los pagos de las primas mínimas y en depósito, así como para el reporte y manejo de los siniestros que afectaron estos contratos.

Es importante destacar de igual manera que la transferencia de riesgos a Mercantil Seguros y Reaseguros en el año 2022 funcionó de manera fluida y cumplió los objetivos trazados entre ambas empresas.

Siendo el reaseguro una actividad globalizada, por su misma función de dispersión de riesgos, es importante tener en cuenta que la misma se ha visto afectada por las turbulencias que caracterizaron el 2022, entre las que destacan la guerra en Ucrania y su impacto en la inflación en los países que son sede de los principales reaseguradores de Mercantil Seguros, así como eventos naturales de alto impacto como el huracán Ian, que asoló la península de la Florida, en Estados Unidos.

Mercantil Seguros no estuvo exento de los efectos de estos eventos. A comienzos de año se tuvo que sustituir a un reasegurador ruso, que tenía poca participación en el respaldo de la compañía, lo que se hizo de manera satisfactoria. En el segundo semestre de 2022 varios reaseguradores que respaldaban a Mercantil Seguros se retiraron de ciertas líneas de negocios, tanto por resultados negativos como por mayores exigencias de rendimiento de capital para compensar la inflación. En el proceso de renovación de los contratos se pudo reemplazar satisfactoriamente sus participaciones y se culminó con éxito la colocación de dichos contratos para 2023, bajo el mismo esquema de reaseguro No Proporcional.

A pesar de lo expuesto anteriormente, es de destacar que Venezuela comienza a ser evaluada con mejores perspectivas por parte del mercado reasegurador, lo cual es y será muy positivo para Mercantil Seguros como primera aseguradora de Venezuela. Esto se ha manifestado en detalles como visitas de representantes de algunas reaseguradoras y corredores de reaseguro a nuestro país.

La estrategia del servicio

Para Mercantil Seguros, prestar un servicio de excelencia y calidad a los clientes es un valor corporativo y una premisa a seguir en todas las unidades que conforman la organización. Manteniendo esta condición y a fin de asegurar que los productos estratégicos de la organización cuenten con el soporte requerido, la solución diferenciada y la mejor oferta del mercado, el portafolio de productos estratégicos de Mercantil Seguros, conformado por Global Benefits, pólizas de Automóvil y los planes corporativos, está dirigido a ofrecer la mayor cobertura posible a los asegurados. En los servicios de salud, el Plan de Atención Médica Mercantil destaca por el número de solicitudes de servicios en línea que mantiene por parte de nuestros asegurados, lo que ratifica la confianza en nuestra red de proveedores a nivel nacional. La asistencia ofrecida a nuestros asegurados a través de los servicios de “Orientación Médica Telefónica”, “Atención Médica Domiciliaria” y las Consultas Médicas “On line” han favorecido los principios de la autogestión de salud y el manejo agudo de patologías médicas, permitiendo una disminución en el uso de las emergencias en clínicas, lo que se traduce en un beneficio tanto para los asegurados como para el sistema de salud nacional.

La estrategia del talento

Durante el año 2022, la gestión de Recursos Humanos estuvo orientada a contribuir con los objetivos estratégicos de Mercantil Seguros, enfocados en el desarrollo del talento humano y en la mejora continua de mecanismos de retención y motivación del mismo.

Al 31 de diciembre de 2022, Mercantil Seguros registró un total de 384 trabajadores.

Alineados a la estrategia del negocio y dando continuidad a los planes de desarrollo del recurso humano, se asignaron nuevos retos y funciones al talento interno a través de las diferentes áreas que conforman la Organización. De esta forma se ofrecieron oportunidades de desarrollo y rutas de carrera al talento interno, nuevas oportunidades de crecimiento profesional y promociones internas.

De igual forma y con la finalidad de mantener actualizado a los colaboradores, en 2022 se realizaron acciones formativas en las áreas técnicas, administrativas, regulatorias y de prevención de fraudes en el sector seguros.

En lo que a programas de Calidad de Vida se refiere, se realizaron jornadas especiales de despistaje de Hipertensión Arterial y Diabetes, con el objetivo de contribuir a mejorar la salud de todos los colaboradores.

Durante el año 2022 se mantuvo el apoyo logístico a las acciones derivadas del Plan de Contingencia por COVID-19, activado al inicio de la pandemia y sostenido por la organización desde entonces.

En este orden de ideas se dio cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica del INPSASEL, sobre la Prevención y Control del Riesgo Biológico por Exposición al virus COVID-19 en las Entidades de Trabajo, se mantuvo el Programa de Seguridad y Salud Laboral de la empresa, haciendo especial énfasis en el desarrollo de aspectos importantes asociados a la Bioseguridad.

Innovación, mejora continua y control

Durante el año 2022 la Gerencia de Tecnología y Sistemas implementó una serie de proyectos y requerimientos apuntando principalmente a la rentabilidad, la autogestión, eficiencia en los procesos de negocio, automatización y transformación digital, como objetivos estratégicos de la Organización.

Alineados a estos, se completaron 337 requerimientos y proyectos, orientados a las mejoras de los procesos y servicios de: cotización, emisión, financiamiento, pago de pólizas, configuraciones y mantenimiento de productos, tarifas, planes, y reglas de negocio en diferentes monedas.

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

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

En el año 2022 los esfuerzos se centraron igualmente en el fortalecimiento de los controles en materia de registro y actualización de datos de personas y empresas para reforzar el cumplimiento a las políticas Conozca a su Cliente, Conozca a su Asesor de Seguros y Conozca a su Proveedor de Servicios, desarrollando nuevos y mejores controles para la gestión y registro de clientes, asesores y proveedores, además de atender todos los requerimientos regulatorios, así como en materia de gestión de impuestos.

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

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

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

Apoyando el objetivo de ser una organización digital, se continúan fortaleciendo los controles y procedimientos para cumplir las metas de reducción del volumen de impresión, alcanzándose una reducción de aproximadamente 94 % a nivel nacional al comparar con el año 2016.

Para el año 2023, la Gerencia de Tecnología y Sistemas se plantea la ejecución de estrategias que continúen impulsando el logro de los objetivos de la Organización, a pesar de los retos del entorno, promoviendo la innovación, la mejora continua y las nuevas prácticas en materia de gestión tecnológica y de información.

Consultoría Jurídica

Durante el año 2022, la Consultoría Jurídica participó activamente en la asesoría legal a las diferentes Gerencias de Mercantil Seguros en la implementación de mejoras a los procesos de suscripción e indemnización, así como para la creación, adaptación, revisión e innovación estratégica de los productos comercializados por Mercantil Seguros.

También destacan dentro de las actividades desplegadas durante el año 2022, el soporte a las diferentes unidades internas en la revisión e interpretación del impacto que tienen o tuvieron las normas jurídicas emitidas durante el año por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, y demás órganos administrativos competentes; la asesoría legal activa en el manejo de los siniestros en curso, así como la redacción, revisión y comentarios de los contratos de servicios suscritos por Mercantil Seguros. Se atendió y dio respuesta oportuna a las convocatorias, requerimientos y planteamientos formulados por la Sala de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y por último, la recepción, revisión, distribución, seguimiento y respuesta a la correspondencia oficial de los diferentes organismos públicos. La Consultoría Jurídica también dio seguimiento continuo a las demandas judiciales contra Mercantil Seguros.

De igual manera, se dio seguimiento al proceso de discusión en la Asamblea Nacional del Proyecto de Reforma de Ley de la Actividad Aseguradora, finalmente aprobado en segunda discusión en octubre del 2022, quedando solo pendiente la promulgación definitiva por parte del Ejecutivo Nacional. En este sentido, se revisó en detalle el impacto que tendría este nuevo texto legal en las operaciones de Mercantil Seguros.

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

La Administración del Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (ARLC/FT/FPADM) siempre ha sido un aspecto de primordial importancia en Mercantil Seguros, al punto que desde hace varios años cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgo debidamente estructurado en todos sus niveles y mantiene planes y programas que permiten el seguimiento a las actividades de mitigación de ese riesgo.

En este sentido, el Plan Operativo correspondiente instrumenta en cada uno de los niveles los mecanismos de control interno y de supervisión apropiados, siendo aspectos fundamentales en el tratamiento de la materia, la aplicación de la política “Conozca su Cliente” como eje central de apoyo, por considerarla el medio más idóneo para obtener resultados efectivos por una parte, y por la otra, la ejecución del Programa Anual de Capacitación dirigido al personal, el cual sensibiliza y profundiza su conocimiento en esta materia.

Siendo así, los Planes Estratégicos durante el año 2022 estuvieron dirigidos fundamentalmente a identificar brechas y hallazgos de riesgo, así como evaluar la implementación y el cumplimiento de la Providencia Nro. 004, referida a la Prevención y Control de los Delitos de LC/FT/FPADM en el sector asegurador. Asimismo, se adoptaron las recomendaciones emitidas por la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera dirigidas a fortalecer los procesos de control interno.

Como premisa de actuación para garantizar el cumplimiento regulatorio durante el año 2022, la empresa enfocó sus esfuerzos a realizar actividades formativas a los empleados y fuerza de ventas de la organización, referidas fundamentalmente a problemáticas relacionadas con la delincuencia organizada, la administración de los riesgos, el delito de legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y el financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.

Para efectos del cumplimiento de la normativa y el debido seguimiento de las actividades, la organización mantuvo una revisión periódica de los resultados de la gestión desarrollada, los cuales fueron revisados de manera permanente por la Gerencia de Auditoría Interna y Firma de Auditores Externos, quienes supervisan el cabal cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa.

Finalmente, durante el año 2022 la organización se relacionó de manera permanente con los organismos reguladores nacionales e internacionales a través de una comunicación ágil y efectiva, ofreciendo el apoyo necesario en el combate contra la delincuencia organizada y dando cabal cumplimiento a la normativa vigente.

Auditoría Interna

Auditoría Interna de Mercantil Seguros, C.A. garantiza a través de un enfoque sistemático, profesional e independiente, la evolución de la efectividad del sistema de control interno, de los procesos de gestión de Riesgo y Gobierno Corporativo, enmarcada en las mejores prácticas profesionales de auditoría interna.

En el año 2022, la unidad, en el cumplimiento de sus responsabilidades, revisó y evaluó las diferentes unidades centrales y sucursales, mediante la identificación de riesgos, proporcionando a la dirección de la empresa los resultados con sus recomendaciones y contribuyendo al fortalecimiento de los controles internos.

Durante el año, se realizaron 24 auditorías y el respectivo seguimiento a los planes de acciones correctivas implementadas por los administradores de las unidades y procesos. Se acompañó a la Gerencia en la desincorporación de Activos (Donaciones y Ventas) y se prestó apoyo a los auditores externos en las auditorías practicadas y en la atención de los requerimientos solicitados por los organismos reguladores, así como en las evaluaciones en materia de prevención y control de legitimación de capitales.

Gobierno Corporativo

Asamblea

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

Junta Directiva


La Junta Directiva está compuesta por siete (7) Directores Principales, incluido el Presidente y siete (7) Directores Suplentes. Realiza reuniones 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 el Presidente, el Presidente Ejecutivo y por el número de funcionarios adicionales que presten sus servicios a la Compañía y que la Junta Directiva considere conveniente.

Coordinación General: Mercantil Seguros, C.A.
Caracas, Venezuela, Marzo de 2023.

Anexo: Informe de los Contadores Públicos Independientes y Estados Financieros



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

www.seguosmercantil.com