



Informe Anual 2023

Mercantil Seguros. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros



Informe Anual 2023

CONTENIDO

Presentación	3
Propósito	5
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	21
• La gestión del reaseguro	21
• La estrategia del servicio	22
• La estrategia del talento	23
• Innovación, mejora continua y control	24
• Consultoría Jurídica	25
• Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo	27
• Auditoría Interna	28
Gobierno Corporativo	29

Mercantil Seguros C.A., 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 35 años en el mercado, Mercantil Seguros C.A., 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.

Su misión es la de *“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.

Propósito

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 la obtención y 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
		2023	2023	2022	2022
		(millones US\$)	(millones Bs)	(millones US\$)	(millones Bs)
Balance General					
Inversiones		31	1.096	20	346
Reservas Técnicas		5	185	4	64
Total Activos		123	4.415	128	2.234
Patrimonio		21	745	13	232
Cuentas de Resultados					
Primas Cobradas Netas		190	6.831	87	1.513
Tipo de cambio		36	36	17	17
Primas Devengadas Retenidas		14	501	8	134
Siniestros Incurridos Retenidos		3	125	4	7
Comisiones y Gastos Retenidos		(25)	(890)	(8)	(133)
Gastos de Administración		20	732	9	155
Aportes y Contribuciones		12	422	5	95
Resultado Técnico		3	111	(3)	(48)
Gestión General (Ingresos de inversiones)		(2)	(57)	4	74
Resultado Neto		2	54	2	27
Indicadores de Mercado					
Participación de Mercado			27,39%		29,6%
Indicadores Rentabilidad					
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)			1,6%		2,2%
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)			11,1%		20,5%
Rendimiento (Beneficio Financiero)					
Utilidad / Prima Cob. Ret.			0,8%		1,8%
Indicadores de Suficiencia Patrimonial					
Patrimonio / Total Activo			16,87%		10,37%
Margen de Solvencia			5,45%		5,25%
Indicadores de Eficiencia					
Siniestros Incurridos Ret. / Prima Devengada Ret.			24,9%		47,7%
Gastos Adm. / Prima Devengada Ret.			146,3%		115,4%
Comisiones & Gtos. Adq. / Prima Devengada Ret.			-177,7%		-98,6%
Aportes y Contrib. / Prima Devengada Ret.			84,4%		71,0%
Índice Combinado			77,8%		135,5%
Indicadores de Liquidez					
Inversiones Aptas para Rep. Res. Técnicas / Res. Técnicas			5,92		5,41

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 S.

Secretario Suplente

Olga Coelles Navas

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

Astrid Sorando
Gerente de Contraloría

Raúl Maestres
Gerente de Finanzas

Juan Mendoza
Gerente de Nuevos Negocios

Convocatoria Asamblea Ordinaria

MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Capital Suscrito y Pagado Bs 500,00

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 20 de marzo de 2024, 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 2023, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Considerar la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de diciembre de 2023 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 2023 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 20 de marzo de 2024, se encontrarán a su disposición con quince (15) días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Presidencia de la Compañía, ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Mercantil Seguros, piso 8, Caracas.

Caracas, 21 de febrero de 2024.

Por Mercantil Seguros, C.A.



Rafael Stern Schechner

Secretario de la Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 21 de febrero de 2024

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 2023, 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 cuarto 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 190 millones ⁽²⁾ de primas netas cobradas por Mercantil Seguros al 31 de diciembre de 2023, USD 172 MM corresponden al ramo personas: USD 113 MM de salud individual, USD 44 MM de salud colectivo y USD 5 MM en otros ramos de personas. Los USD 28 millones restantes corresponden a primas de seguros de automóviles y patrimoniales.

Con un patrimonio de USD 21 millones ⁽²⁾, un margen de solvencia de 5.45 % e índice patrimonial de 16.9 %, 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 123 millones ⁽²⁾ y dentro de este, su cartera de inversiones por USD 31 millones ⁽²⁾ y USD 5 millones ⁽²⁾ de reservas técnicas al 31 de diciembre de 2023.

El resultado neto por USD 2 MM ⁽²⁾ en 2023 deriva de la gestión financiera eficiente que caracteriza a Mercantil Seguros, llevándole a su vez, por cuarto 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 31/12/2023

Productos y Servicios

La implementación de estrategias innovadoras y un enfoque constante en la excelencia del servicio al cliente permitió a Mercantil Seguros, C.A., mantenerse a la vanguardia del sector asegurador en Venezuela durante el año 2023. Sus resultados se reflejaron en un marcado avance en la captación y retención de clientes, el lanzamiento de productos ajustados a las necesidades del mercado, y una optimización operativa que logró redefinir la experiencia de asegurados y colaboradores.

Alineados con la visión de crecimiento sostenible de la empresa, la oferta de productos se adaptó para poder satisfacer las necesidades específicas de los consumidores. Este enfoque permitió alcanzar un incremento mensual de 20 % en las pólizas vendidas al compararlo con periodos anteriores. La captación de nuevos clientes se centró particularmente en el segmento masivo y potenció su visibilidad, a través de campañas en las distintas redes sociales (RRSS).

En el ámbito del sector automotriz, se reactivaron las ventas de pólizas a través de concesionarios, poniendo especial énfasis en la estratégica alianza alcanzada con Toyota Venezuela. Esta colaboración va más allá de garantizar que cada vehículo vendido cuente con la protección de una póliza de la filial Mercantil Seguros, C.A., sino que también busca aprovechar la red Toyota, que incluye talleres y proveedores de repuestos para beneficio de sus asegurados.

La retención de clientes se consolidó como un pilar estratégico mediante la implementación de estrategias de renovación personalizadas en el sector salud, las cuales permitieron alcanzar una tasa de retención de 85 %. De igual forma se desarrollaron estrategias de ventas cruzadas dirigidas a los clientes del ramo de salud, las cuales, con la promoción del seguro de vida, registraron un aumento de 80 % en su demanda, reafirmando el compromiso con la fidelización de los clientes.

En el ámbito de operaciones, se desarrolló una red más eficiente y de mejor calidad mediante la consolidación de baremos y la segmentación de clínicas, lo cual ha sido importante para mejorar el servicio.

La incorporación de un esquema piloto de emergencia no ambulatoria en alianza con Urgent Care, también introdujo una experiencia en salas de emergencia más ágil y moderna. Además, al adoptar plataformas de atención automatizadas como WhatsApp, también se innovó en la interacción con los clientes, logrando una gestión más efectiva de sus solicitudes. Estas mejoras subrayan el compromiso con la calidad en el servicio, adaptándose proactivamente a las exigencias de los asegurados. Por su parte, el lanzamiento de PAMM 2.0, plataforma de autogestión para la atención médica primaria, mantiene a Mercantil Seguros a la vanguardia en la transformación digital, lo que mejora significativamente la interacción en este ámbito ya que la plataforma permite a los clientes una gestión autónoma y eficiente de los servicios. Adicionalmente, la integración de procesos automatizados de facturación masiva también posiciona a Mercantil Seguros a la vanguardia en innovación, proyectando su capacidad de prever y satisfacer las expectativas digitales, tanto de clientes, como de proveedores en un entorno corporativo dinámico.

Mercantil Seguros también experimentó en el año 2023 un relanzamiento de la marca, destacando cómo Mercantil Seguros “Cuida tu Mundo”, fortaleciendo su conexión con la comunidad venezolana. El evento digital reunió a asesores de seguros, aliados comerciales y proveedores, marcando un hito en su compromiso con la autenticidad. Sus estrategias para ese periodo, centradas en crecimiento, optimización, innovación, compromiso social empresarial y talento humano, se reflejan en un enfoque de Growth Marketing que va más allá de la promoción de productos, buscando transmitir no solo su calidad, sino también el compromiso con el crecimiento sostenible y la responsabilidad social, lo que consolida su presencia en el mercado venezolano.

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.

En 2023, la empresa impulsó la iniciativa “Ciudad Asegurada”, la cual busca enriquecer y concienciar a diversas comunidades en todo el país. El primer proyecto se realizó en la Colonia Tovar en alianza con la Sociedad Anticancerosa de Venezuela, realizando una jornada de salud dirigida a la pesquisa mamaria y medicina general. Esta jornada incluyó charlas educativas relacionadas con la prevención del cáncer de mama, lo que permitió contribuir a la concienciación y mayor bienestar de la comunidad coloniera.

De igual forma, Mercantil Seguros reiteró su compromiso con el bienestar y desarrollo integral con los residentes de La Vega, en Caracas, organizando en esta oportunidad un desfile para la comunidad en el que los niños participaron como modelos. Este evento promovió el desarrollo local, proporcionando un nuevo espacio para la celebración y disfrute de la colectividad. También se continuaron desarrollando distintas iniciativas para apoyar a esta sociedad, entre las que se incluyen la organización y celebración de comuniones y el desarrollo de comedores para los niños.

Cabe destacar que a través del Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC), Asociación Civil sin fines de lucro que fue creada hace 60 años con el propósito de integrar esfuerzos de la iniciativa privada y agregar valor a los procesos de responsabilidad social de las empresas, Mercantil Seguros continuó apoyando los proyectos iniciados en años anteriores, 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.

En el año 2023 Mercantil Seguros también patrocinó eventos diseñados para fomentar la educación y el espíritu emprendedor. Entre estas actividades se incluyen el patrocinio de la tercera edición de “Kurios Competición”, torneo intercolegial de robótica que ayuda promover la innovación y el desarrollo tecnológico entre los jóvenes. De igual forma, Mercantil Seguros contó con una destacada participación en “Expo Robótica”, lo que permitió reafirmar el compromiso de la empresa con la educación y la tecnología, el cual este año se extendió hasta el estado Zulia, específicamente a través de las Exposiciones del Colegio Nuestra Señora de Chiquinquirá, como apoyo a las iniciativas del colegio en este ámbito. En Caracas, la empresa apoyó el Modelo Venezolano de Asamblea de Institutos Educativos Asociados (MVDEIA) en el Colegio El Peñón, patrocinando y participando activamente en este evento educativo, fomentando el liderazgo y la oratoria entre los estudiantes.

Es importante destacar que durante el año 2023, Mercantil Seguros exoneró, de forma parcial o total, el pago de primas de seguro para organizaciones sin fines de lucro, entre las que se encuentran la Fundación Musical Simón Bolívar, el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), la Asociación civil Asopica y el Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC). En el ámbito de la salud, la empresa efectuó la donación de mobiliario al Hospital Pérez Carreño de Caracas y realizó una campaña de mercadeo a favor de la Sociedad Anticancerosa de Venezuela, la cual consistió en la donación de 20 % de la prima cobrada de su póliza Pago Único por Cáncer.

Como empresa patrocinante de la Fundación Mercantil, la organización mantuvo su programa de donativos a través de esta institución, los cuales estuvieron dirigidos a organizaciones sin fines de lucro, orientadas a la educación, la salud, la promoción del emprendimiento y la asistencia social.

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 activamente 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.

Desarrollo y Ambiente Laboral

Durante el año 2023, la gestión estratégica de Recursos Humanos se mantuvo orientada a contribuir con los objetivos estratégicos de Mercantil Seguros promoviendo una cultura de alto desempeño para potenciar el compromiso, la agilidad, la experiencia del empleado, la cultura de servicio, la colaboración, la transversalidad y la innovación.

En el año 2023 se dio continuidad a los programas de Calidad de Vida formulados para los 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. Igualmente se impulsó la realización de jornadas especiales que contribuyeron al despistaje de enfermedades y a mejorar la salud los trabajadores.

Con miras hacia el futuro, Mercantil Seguros se compromete a continuar innovando y adaptándose a las necesidades cambiantes de sus asegurados y del mercado. Su enfoque en la calidad del servicio, eficiencia operativa y compromiso social, la posiciona para seguir liderando el sector asegurador en Venezuela, generando valor para sus clientes, colaboradores y contribuyendo al bienestar del venezolano.

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, 23 de febrero de 2024

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 2023 y los estados de demostración de pérdidas y ganancias, movimiento en las cuentas de patrimonio y de flujos de efectivo por el año finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia de la compañía. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

Fuimos designados como Comisarios por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 22 de marzo de 2023, 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 2023 y el resultado de sus operaciones por el año finalizado en esa fecha, de conformidad con normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

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



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 09 de 2024

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 2023, ascienden a Bolívares **OCHENTA MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SEIS MIL CIENTO CUARENTA Y DOS CON NOVENTA CENTIMOS (Bs. 80.566.142,90)**

Reservas de Primas		80.566.142,90
Seguros de Personas		54.244.961,81
- Matemáticas	2.914.421,00	
- Col. Riesgos en Curso	33.629.119,78	
- Indi. Riesgos en Curso	14.552.850,68	
- Funerarios	3.148.505,00	
- Solidarios	0,00	
- Reintegro Exp. Favorable	65,35	
Seguros Generales		26.321.181,09
- Patrimoniales	24.154.537,01	
- Obligorales	2.166.644,08	

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

Tel.Cel.: 0414-3235715
E-mail: emarruffo@gmail.com

Margen de Solvencia Certificación Actuarial



Caracas, enero 09 de 2024

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 2023, 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 5.45%, 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

Tel.Cel.: 0414-3235715
E-mail: emarruffo@gmail.com

Estados Financieros

Análisis de Resultados

Resumen del Balance de Situación al 31 de Diciembre de 2023

	Diciembre 31 2023 (millones US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2023 (millones Bs)	Diciembre 31 2022 (millones US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2022 (millones Bs)
Balance General				
Total Activo	123	4.415	128	2.234
Inversiones Aptas Reservas Técnicas	31	1.096	20	346
Garantía a la Nación	0	1	0	0
Inversiones No aptas Reservas Técnicas	12	432	16	272
Cuentas de Reaseguro	1	31	0	4
Activos Depreciables y Amortizables	0	6	0	3
Cuentas Diversas	75	2.710	86	1.501
Activos Transitorios	4	133	6	108
Otros Activos	0	5	0	0
Total Pasivo	102	3.670	115	2.003
Total Reservas Técnicas	5	185	4	64
Obligaciones a Pagar	2	85	2	37
Cuentas Diversas	32	1.164	45	786
Cuentas de Reaseguro	13	465	1	21
Depósitos Constituidos por Reaseg.	-	-	-	-
Pasivos Transitorios	42	1.527	48	834
Reservas de Previsión	7	244	15	260
Total Patrimonio	21	745	13	232
Total Pasivo y Patrimonio	123	4.415	128	2.234

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

Cifras e Indicadores Relevantes

Resumen de Demostración de Pérdidas y Ganancias al 31 de Diciembre de 2023

	Diciembre 31 2023 (millones US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2023 (millones Bs)	Diciembre 31 2022 (millones US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2022 (millones Bs)
Cuentas de Resultados				
Primas Cobradas Netas	190	6.831	87	1.513
Primas Devengadas Retenidas	14	501	8	134
Siniestros Incurridos Retenidos	3	125	4	64
Comisiones y Gastos Retenidos	(25)	(890)	(8)	(133)
Gastos de Administración	20	732	9	155
Aportes y Contribuciones	12	422	5	95
Resultado Técnico	3	111	(3)	(48)
Gestión General (Ingresos de Inversiones)	(2)	(57)	4	74
Resultado Neto	2	54	2	27

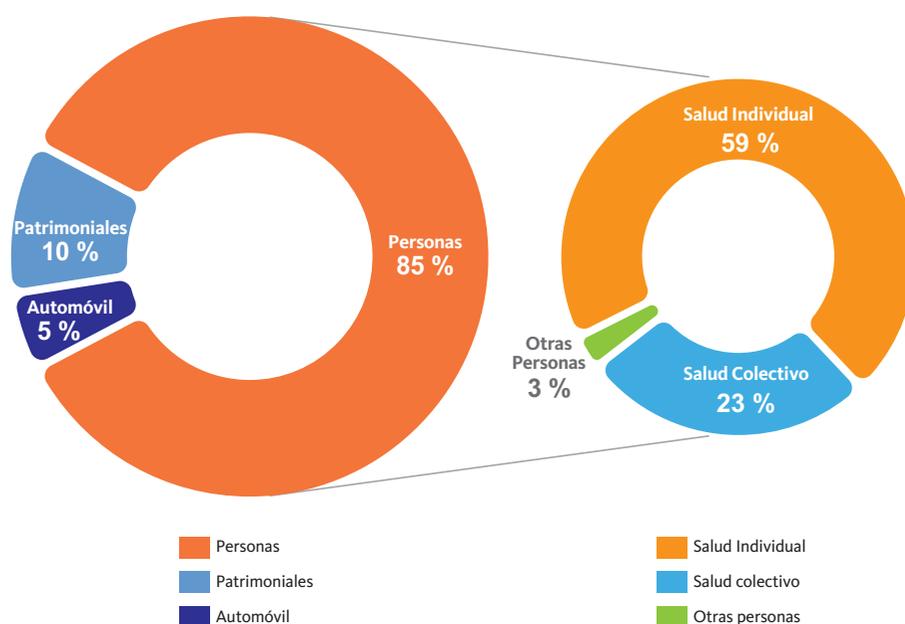
(1) Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre

Análisis de los Resultados

En 2023 Mercantil Seguros alcanzó primas cobradas de USD 190 millones. La mayor participación de primas la tienen los ramos de personas que representan un 85% de la cartera, de los cuales 69,7 % corresponde a Salud Individual y 27,1 % a Salud Colectivo. El gráfico siguiente muestra la composición de la cartera por ramo para el año 2023:

Composición de cartera por ramo

Año 2023



Al cierre de 2023, el activo total de Mercantil Seguros alcanzó USD 123 millones, que incluyen inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas por Bs. USD 5 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 áreas estratégicas, definidas en el área comercial y del negocio; digital; del servicio; el talento y la innovación.

La estrategia comercial y del negocio

La estrategia comercial y de negocios para el año 2023 se fundamenta en tres pilares clave para captar clientes:

1. Oferta de valor centrada en soluciones para clientes corporativos dentro del ecosistema Mercantil: Se ofrecen productos diseñados para satisfacer diversas necesidades financieras a los clientes corporativos.
2. Autogestión de canales en ventas y postventa mediante tecnología avanzada: Se utilizan herramientas que permiten satisfacer tanto las necesidades del canal como las del cliente final de manera eficiente.
3. Estrategia de marca compartida con la fuerza de ventas: No solo se proporcionan productos y servicios a los colaboradores de la organización, sino también material para redes sociales y esquemas de mercadeo que facilitan la promoción y venta.

En el año 2023, los Asesores de Seguro representaron el principal canal de distribución. Al poner a su disposición toda la estrategia comercial de productos y servicios se logró consolidar aún más la relación establecida con ellos. Los objetivos principales incluyeron crecer en productos masivos, diversificar la cartera y extender la cobertura de Mercantil Seguros a la mayoría de la población venezolana no asegurada.

Para la gerencia comercial de Mercantil Seguros, el año 2023 marcó la creación de cimientos estratégicos que permitirán penetrar nuevos mercados y canales en los próximos tres años, con el objetivo principal de hacer los seguros accesibles para todos. Finalmente, se continuó trabajando para llegar directamente a los clientes finales y presionar a través de estrategias que aumenten la visibilidad de Mercantil Seguros, desmitificando la idea errónea de que los seguros son inalcanzables o difíciles de adquirir.

La estrategia digital

La estrategia digital de Mercantil Seguros se ha enfocado en innovar sus productos y canales de contacto para mantener la relevancia alcanzada en el mercado y permanecer más cerca de los clientes, corredores y aliados.

Desde la gerencia digital se desarrolló una iniciativa comercial con el objetivo de lograr un mayor acercamiento al día a día del asegurado, al ofrecer productos digitales que resuelven problemas cotidianos. En este sentido, se digitalizó la experiencia de suscripción de las pólizas de Automóvil y Combinado Residencial con la creación de un proceso personalizado a través de la colocación de códigos QR en restaurantes, residencias, clubes y auto lavados, con la finalidad de facilitar la suscripción de estos productos.

En 2023 también se desarrolló “Merse”, un chatbot con la capacidad de responder preguntas frecuentes y realizar transacciones comunes de los asegurados. Merse maneja un promedio de 20 mil conversaciones al mes, de las cuales, 75 % son intenciones transaccionales. Como reflejo del impacto positivo sobre la población asegurada de Mercantil Seguros, Merse cuenta con una satisfacción de 3.6 sobre 5 entre sus usuarios.

Este año también se lanzó al mercado la aplicación móvil Mercantil Seguros, una herramienta revolucionaria que permite la gestión completa de las pólizas del cliente, así como su conexión con distintas empresas del grupo y otros aliados. En su primer mes de lanzamiento, esta aplicación tuvo una adopción significativa, al registrarse la descarga por 10 mil asegurados.

En resumen, la estrategia digital de Mercantil Seguros ha demostrado ser efectiva al innovar en productos y canales de contacto, lo que permite estar más cerca de los clientes y aliados. Las iniciativas implementadas, entre las que destacan la digitalización de la suscripción de pólizas y el desarrollo de herramientas como Merse y la aplicación móvil, han facilitado y mejorado la experiencia del asegurado, evidenciando el compromiso de la empresa con la satisfacción y el bienestar de sus clientes. Con estos avances, Mercantil Seguros se posiciona como líder en el mercado, adaptándose a las necesidades actuales y futuras de sus asegurados.

Negocios especializados

Entre los grandes hitos del proceso de transformación comercial y digitalización de productos de Mercantil Seguros, destaca la adhesión al pilar estratégico de crecimiento que se enfoca en la diversificación tanto de los clientes como de los productos. En lo particular, el énfasis se orienta a generar productos masivos que permitan alcanzar una mayor rentabilidad.

Para lograr esta penetración en el mercado, se han desarrollado nuevos canales digitales para la comercialización. Entre ellos, destacan los códigos QR para la contratación del seguro Combinado Residencial y la venta de productos masivos a través de la nueva app, que se lanzará en 2024.

Vale destacar que en el año 2023 la tasa de persistencia fue superior a 85 % entre los clientes colectivos e individuales y se continúan identificando oportunidades de negocio con grandes empresas.

El compromiso de Mercantil Seguros con la innovación y la satisfacción del cliente impulsan a seguir mejorando y a adaptarse a las necesidades del mercado. De esta forma, se mantiene el firme objetivo de ofrecer soluciones eficientes y accesibles, así como la consolidación del liderazgo en el sector asegurador. Con una visión clara y estrategias bien definidas, Mercantil Seguros está preparado para enfrentar los desafíos futuros y aprovechar las oportunidades que se presenten, a fin de asegurar un crecimiento sostenido y una presencia sólida en el mercado.

La gestión del reaseguro

En el año 2023, la gestión del reaseguro se centró en la consolidación de la estructura del Programa de Reaseguro No Proporcional, manteniendo a los mismos reaseguradores participantes y asegurando una amplia cobertura ante catástrofes. Además, se logró incrementar las capacidades en las Facilidades Facultativas, lo que contribuyó al crecimiento de los Seguros Patrimoniales.

Durante el año 2023, no se reportaron siniestros de importancia. Esto, junto con el crecimiento en los Seguros Patrimoniales, permitió obtener buenos resultados.

Se mantuvo la transferencia de riesgos a Mercantil Seguros y Reaseguros en el año 2023, cumpliendo con los objetivos establecidos entre ambas empresas. El área se reforzó para alcanzar una mayor agilidad en las respuestas y en las tareas de cumplimiento, además de mejorar la fluidez en el proceso de renovación de los contratos, lo que permitirá culminar con éxito la colocación de los mismos para el año 2024, bajo el mismo esquema de Reaseguro No Proporcional.

En resumen, la gestión del reaseguro durante 2023 no solo consolidó la estructura y amplió las capacidades, sino que también mejoró la agilidad y eficiencia operativa. Estos logros, sumados a la ausencia de siniestros importantes y al crecimiento de los Seguros Patrimoniales, posiciona a Mercantil Seguros de manera favorable para enfrentar los desafíos del próximo año con una base sólida y una estrategia bien definida.

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, se destacan a continuación los logros alcanzados en términos de calidad de servicios por parte de la Gerencia de Operaciones durante 2023. Estos logros son el resultado del arduo trabajo y compromiso de todo el equipo y reflejan el esfuerzo y enfoque por ofrecer un servicio excepcional a los clientes.

Al cierre del 31 de diciembre de 2023, los logros alcanzados pueden resumirse de la siguiente manera:

- Más de 12.000 cartas avales atendidas.
- 54.000 emergencias médicas gestionadas.
- 154.000 reembolsos procesados
- Más de 8.000 vehículos reparados.

En lo que a la mejora en la satisfacción del cliente se refiere, la implementación de encuestas de satisfacción y la recopilación de comentarios de los clientes, han demostrado que ha habido un aumento significativo en los niveles de satisfacción. La puntuación promedio de satisfacción del cliente ha aumentado 15 % en comparación con el año anterior.

Por otra parte, en cuanto a la reducción de los tiempos de respuesta, otro de los grandes objetivos trazados para el año 2023, es el desarrollo de un nuevo sistema de gestión de solicitudes que ha permitido reducir en 20 % los tiempos de respuesta a las consultas y solicitudes de los clientes. Esto ha mejorado la eficiencia y la capacidad de respuesta del equipo, especialmente en los tiempos de contestación para los reembolsos de salud y el servicio de cartas avales.

La implementación de mejoras en los procesos operativos ha permitido una revisión exhaustiva de estos e identificado áreas de mejora. Como resultado, se han efectuado cambios que han optimizado las operaciones, reduciendo errores y mejorando la calidad de los servicios.

En cuanto a la capacitación y desarrollo del personal, se han realizado importantes inversiones, que han coadyuvado a proporcionar las herramientas y conocimientos necesarios a los colaboradores para ofrecer así un servicio de calidad. Además, se han impulsado programas de reconocimiento y recompensa que permiten motivar y fomentar un ambiente de trabajo positivo.

En este mismo contexto, se han adoptado nuevas tecnologías que han mejorado la eficiencia operativa y la calidad de los servicios. Esto incluye la ejecución de un sistema de seguimiento de pedidos en tiempo real y la automatización de ciertos procesos clave. Destaca la implementación de un sistema de inspecciones virtuales en el ramo de automóviles, que permite a los clientes auto gestionar la inspección y ajuste de daños en sus vehículos de manera más eficiente y segura, cumpliendo con los protocolos de riesgos y seguridad establecidos.

Finalmente, se mantuvo una alta tasa de cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la organización. A ello contribuyó el inicio del proceso de estandarización de patologías y procedimientos clínicos bajo el esquema de paquete quirúrgico con los proveedores de salud más importantes, lo cual ha supuesto una mejora significativa en los costos de siniestro de salud y una mejor experiencia del cliente.

Estos logros son el resultado de la dedicación y compromiso del equipo de Operaciones, así como del desarrollo de mejoras en los procesos y el uso de tecnología avanzada.

La estrategia del talento

Durante el año 2023, la estrategia del talento se centró en promover una cultura de alto desempeño para potenciar el compromiso, la agilidad, la experiencia del empleado, la cultura de servicio, la colaboración, la transversalidad y la innovación. Se aseguraron estructuras adaptables y flexibles, con un enfoque en la rentabilidad, sostenibilidad y agilidad.

Al 31 de diciembre de 2023, Mercantil Seguros contaba con 429 trabajadores activos. Alineados con la estrategia del negocio y continuando con los planes de desarrollo del Talento Humano, se diseñó un plan de adiestramiento para perfiles internos, orientado a cubrir nuevas funciones estratégicas, que permitiesen aumentar la agilidad, además de contar con perfiles integrales. De igual forma, se impulsó el acompañamiento (mentoring/coaching) a talentos clave-críticos, enfocados en la eficiencia, el logro de objetivos y el manejo de equipos.

Se alcanzaron las metas de inducción, adiestramiento corporativo y regulatorio, consolidando una cultura de cumplimiento y asegurando el conocimiento corporativo, con un enfoque en competencias técnicas y blandas.

El año 2023 también fue un período de gran avance en materia de bienestar y seguridad laboral en Mercantil Seguros. A través de diversas iniciativas, se logró mejorar significativamente el bienestar de los colaboradores además de crear un entorno de trabajo más seguro y saludable.

Entre las principales iniciativas que se impulsaron se encuentran:

- **Formación de Brigadistas de Seguridad:** Se certificaron 19 brigadistas de emergencias en primeros auxilios, desalojo de emergencia y traslado de accidentados.
- **Campañas de sensibilización:** Se organizaron actividades para promover hábitos saludables y seguros en el trabajo, como conversatorios con nutricionistas, gineco-obstetras, y charlas preventivas contra el cáncer de mama y próstata.
- **Jornada de despistaje:** En alianza con la Sociedad de Urología, se realizaron exámenes de antígeno prostático a todos los trabajadores mayores de 50 años.
- **Examen médico anual (sangre y orina):** Se activaron evaluaciones de salud para todos los colaboradores, con el propósito de detectar posibles riesgos o enfermedades en etapas tempranas.
- **Botiquín de primeros auxilios:** Se repusieron materiales y medicamentos en todos los botiquines de primeros auxilios ubicados en cada piso de la organización.
- **Comités de seguridad y salud:** Se crearon espacios de participación para que los empleados expresasen sus inquietudes y propusieran mejoras en materia de seguridad.
- **Actividades recreativas:** Se organizaron competencias de ping pong y bailoterapia. Se realizó el evento "Hallacazo 2023", así como concursos de decoración y saludos navideños.

Innovación, mejora continua y control

Durante el año 2023 la Gerencia de Tecnología y Sistemas implementó una serie de proyectos y requerimientos que apuntaron principalmente a la rentabilidad, la autogestión, eficiencia en los procesos de negocio, automatización y transformación digital, como objetivos estratégicos de la Organización.

Alineados con la estrategia de Mercantil Seguros, se completaron 287 requerimientos y 50 proyectos, orientados a las mejoras de los procesos y servicios de cotización, emisión, pago de pólizas, configuraciones y mantenimiento de productos, tarifas, planes, y reglas de negocio en diferentes monedas. En términos generales se atendieron las siguientes áreas: Administración, Suscripción, Indemnización, Infraestructura y Servicios de Integración.

En 2023 se continuó impulsando el desarrollo y la mejora de los procesos de integración continua de cambios en todas las plataformas de la organización, lo que permitirá aumentar 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.

La evolución y mantenimiento de los sistemas Core y los servicios prestados en el portal del asegurado y en el portal del asesor, apuntaron durante el año al desarrollo de soluciones para la autogestión de productos y servicios, extendiendo la oferta de opciones en los mismos.

Se mantuvo 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 y los referentes a la materia de gestión de impuestos.

Al dar 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 durante el año 2023, 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 en el ámbito nacional, lo que permitirá mantener una entrega eficiente y segura de nuevas soluciones.

Apoyando el objetivo de ser una organización digital, se siguen fortaleciendo los controles y procedimientos para cumplir las metas de reducción del volumen de impresión, alcanzándose una reducción de aproximadamente 96 % en el ámbito nacional respecto al año 2016.

Para el año 2024, 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, al promover la innovación, la mejora continua y las nuevas prácticas en materia de gestión tecnológica y de información.

Consultoría Jurídica

Alineados con el propósito, visión y misión de la empresa, el desempeño de la Consultoría Jurídica durante el transcurso del año 2023, estuvo enfocado en ofrecer asesoría legal a las áreas estratégicas de la compañía, en el asesoramiento en temas relacionados con la aplicación de la normativa legal y su impacto en el desarrollo de nuestra actividad.

Como parte de este proceso, entre otros temas, se revisaron renovaciones de contratos de servicios y se redactaron contratos con nuevos aliados comerciales.

Asimismo, se dio permanente apoyo a los requerimientos formulados a través de la Sala de Conciliación y Arbitraje de la Sala de Conciliaciones de la SUDEASEG, así como respuesta formal a las diferentes comunicaciones relacionadas con aspectos legales recibidas de los organismos públicos.

Entre los aspectos relevantes de la gestión, se lograron cerrar satisfactoriamente juicios de antigua trayectoria, sin impacto negativo para la empresa. Se trabajó de la mano con la Cámara de Aseguradores (CAV) para lograr acuerdos mínimos razonables para una sana relación entre las clínicas y el sector asegurador.

En otro orden de ideas, se destaca la promulgación de la nueva Ley de la Actividad Aseguradora (29 de noviembre de 2023), y la necesidad de emitir las observaciones y recomendaciones necesarias para su efectiva implementación dentro de la empresa. Particular importancia en el marco de la nueva Ley tiene la habilitación de potenciales acuerdos con los “canales alternativos” (banca- seguro) para la promoción y venta de seguros masivos, micros seguros y seguros inclusivos.

Finalmente, y atendiendo a la consulta pública realizada por la SUDEASEG, Mercantil Seguros participó activamente en la conformación de las mesas técnicas dirigidas a analizar y revisar los proyectos de Normas Prudenciales dictadas para desarrollar los principios contenidos en la nueva Ley y, formular las observaciones o recomendaciones del caso.

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

En 2023, la Administración del Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (Administración del Riesgo de LC/FT/FPADM) continuó fortaleciendo sus actividades de identificación de riesgos asociados, seguimiento, evaluación y mitigación de estos, con el propósito de dar cumplimiento a la normativa vigente y evitar que la organización pudiese ser utilizada para la comisión de estos delitos.

En este sentido, se diseñó un Plan Operativo Anual y un Programa Anual de Capacitaciones para el año 2023 que contempló actividades y programas de capacitación a todos los colaboradores y fuerza de ventas de la Organización, ofreciendo información de calidad para mantener un alto estándar de cumplimiento de Mercantil Seguros, realizando capacitaciones continuas que permiten a los participantes identificar brechas y mitigar los riesgos asociados, profundizando de esta manera el conocimiento en esta materia de toda la Organización y sus vinculados.

Para garantizar el cumplimiento regulatorio durante el año 2023, Mercantil Seguros enfocó sus esfuerzos a automatizar los procesos de monitoreo y control en cumplimiento de las demás políticas contenidas en las normas que regulan la materia, ajustando los procesos de validación previa a la vinculación. En ese sentido, el cumplimiento de la política “Conozca a su Cliente” continúa siendo el eje central de esta materia, para la cual se fortaleció el sistema Core con el diseño de reportes de transacciones que permiten un constante monitoreo de los riesgos asumidos, así como para mejorar los procesos de debida diligencia, seguimiento y actualización en materia de Administración de Riesgos.

Asimismo, fueron adoptadas las recomendaciones realizadas por la Oficina Nacional contra la Delincuencia Organizada y la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera, la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y el Grupo de Acción Financiera Internacional dirigidas a fortalecer los procesos de control interno, manteniendo una comunicación ágil y efectiva con los organismos reguladores nacionales e internacionales, ofreciendo el apoyo necesario para avanzar en el cumplimiento de cara a las evaluaciones realizadas por el Grupo de Acción Financiera Internacional.

Finalmente, fue publicada la Reforma de la Ley de la Actividad Aseguradora, la cual incorporó la obligatoriedad de la conformación de un Sistema Integral de Administración de Riesgos, estando Mercantil Seguros un paso adelante con las mejores prácticas en esta materia al contar con un robusto SIAR, pilar fundamental del cumplimiento regulatorio en esta materia.

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.

A fin de contribuir con el fortalecimiento de los controles internos, la unidad de Auditoría Interna en cumplimiento de sus responsabilidades, revisó y evaluó las diferentes sucursales y unidades centrales, proporcionando a la dirección de la empresa los resultados con sus recomendaciones. Igualmente, se dio seguimiento a los planes de acciones correctivas implementadas por los administradores de las unidades y procesos. De igual forma, 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, julio de 2024.

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.mercantilseguros.com