



Informe Anual 2020
Mercantil Seguros. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros



Informe Anual 2020

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	13
Informe del Actuario Independiente	14
Margen de Solvencia - Certificación Actuarial	15
Estados Financieros	16
Análisis de los Resultados	17
Áreas Estratégicas:	18
La estrategia comercial y de negocio	18
El Servicio	20
La estrategia del talento	21
Innovación, mejora continua y control	23
Gobierno Corporativo	26

Mercantil Seguros



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, nos centramos en conocer las necesidades de nuestros 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
		2020	2020	2019	2019
		(MM US\$)	(MM Bs)	(MM US\$)	(MM Bs)
Balance General					
Inversiones		16	18.031.371	16	732.775
Reservas Técnicas		5	6.016.714	5	243.607
Total Activos		47	52.187.862	56	2.609.851
Patrimonio		16	18.065.627	16	749.936
Cuentas de Resultados					
Primas Cobradas Netas		111	41.541.345	17.858	1.459.318
Tipo de cambio		638	638	638	638
Primas Devengadas Retenidas		4	1.540.865	1.687	137.893
Siniestros Incurridos Retenidos		7	2.532.926	3.540	289.309
Comisiones y Gastos Retenidos		(17)	(6.483.815)	(471)	(38.464)
Gastos de Administración		10	3.941.837	1.420	116.065
Aportes y Contribuciones		1	481.599	870	71.132
Resultado Técnico		3	1.068.319	(3.673)	(300.149)
Gestión General (Ingresos de inversiones)		(3)	(1.044.672)	3.684	301.081
Resultado Neto		0	23.647	11	932
Indicadores de Mercado					
Participación de Mercado**			30,5 %		20,6 %
Indicadores Rentabilidad					
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)			0,1 %		0,1 %
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)			0,3 %		0,2 %
Rendimiento (Beneficio Financiero)					
Utilidad / Prima Cob. Ret.			0,1 %		0,1 %
Indicadores de Suficiencia Patrimonial					
Patrimonio / Total Activo			34,62 %		28,73 %
Margen de Solvencia			76,15 %		67,24 %
Indicadores de Eficiencia					
Siniestros Siniestros Incurridos Ret. / Prima Devengada Ret.			164,4 %		209,8 %
Gastos Adm. / Prima Devengada Ret.			255,8 %		84,2 %
Comisiones & Gtos. Adq. / Prima Devengada Ret.			-420,8 %		-27,9 %
Aportes y Contrib. / Prima Devengada Ret.			31,3 %		51,6 %
Índice Combinado			30,7 %		317,7 %
Indicadores de Liquidez					
Inversiones Aptas para Rep. Res. Técnicas / Res. Técnicas			3,00		3,01

(*) Cifras expresadas en bolívares soberanos

(**) Cifras Octubre 2020

Junta Directiva

Directores Principales

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

Directores Suplentes

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

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

Ernesto A. González Contreras
Gerente Negocios Región Centro Occidente

Franklin Gutiérrez
Gerente de Negocios Región Occidente

Amílcar J. Soriano Gómez
Gerente Gestión de Ventas

Rafael E. Martín Ponte
Consultor Jurídico

Convocatoria

Asamblea General Ordinaria

MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Capital Suscrito y Pagado Bs 6.000,00

Caracas - Venezuela

Se convoca a los señores accionistas para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar en la sede de la Compañía ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Mercantil Seguros, Piso 8, el día 30 de marzo de 2021, a las 02:30 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 2020, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Considerar la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de Diciembre de 2020 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 2020 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 30 de Marzo de 2021, 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, 24 de febrero de 2021.

Por Mercantil Seguros, C.A.



Rafael Stern Schechner

Secretario de la Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 24 de febrero de 2021

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 2020, así como los respectivos Estados Financieros, el Informe de los Comisarios, el Informe del Actuario Independiente y el Informe de los Auditores Externos.

Resultados Financieros

Mercantil Seguros es una empresa subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros en Venezuela. Los resultados registrados al cierre del 31 de diciembre de 2020 muestran primas cobradas por Bs 41.541 millardos, con un aumento de la participación de primas en los Ramos Personas que alcanzan a representar 53,5 % de la cartera de negocios.

Las cifras oficiales de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg) indican que al cierre del mes de diciembre de 2020, la participación de mercado con relación a las primas netas cobradas asciende a 30,5 %, ocupando la primera posición del sector asegurador venezolano.

Los activos de la empresa alcanzaron Bs 52.188 millardos al 31 de diciembre de 2020. El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a la normativa vigente.

El ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020 reflejó una utilidad de Bs 24 millardos y el patrimonio ascendió a Bs 18.065 millardos.

Las cifras presentadas muestran la totalidad de las reservas obligatorias y voluntarias, incluyendo las correspondientes a los siniestros pendientes. El índice de liquidez está acorde a la magnitud de los compromisos adquiridos con asegurados, asesores de seguros, proveedores y reaseguradores. Las reservas técnicas se ubicaron en Bs 6.017 millardos, y las inversiones aptas para su representación alcanzaron Bs 18.031 millardos.

La distribución de las primas en las distintas líneas de negocio al cierre de 2020 fue: 7,6 % para el ramo de automóvil, 53,5 % para los seguros de personas y 38,9 % en seguros patrimoniales.

Productos y Servicios

La consolidación y desarrollo de una estrategia digital de la cual Mercantil Seguros es pionera en el mercado asegurador venezolano, permitió que en el transcurso del año 2020 continuaran desarrollándose productos y servicios adaptados a las necesidades de los asegurados, al ofrecer soluciones tecnológicas y servicios de calidad que han traído como resultado una mejor experiencia para sus clientes.

De esta forma, en una nueva realidad, más exigente y demandante, Mercantil Seguros logró transformarse en una organización que ofrece soluciones de seguros que permiten la cotización, emisión y cobro de productos de manera cien por ciento (100 %) digital.

De igual forma, tomando en cuenta las necesidades de cobertura y posibilidades financieras de los clientes, Mercantil Seguros lanzó al mercado durante el primer semestre del año, las Pólizas “Tranquilidad Vital” y “HC 2000”.

Con relación a las líneas de negocios de automóviles y patrimoniales, se pusieron en práctica nuevos servicios, promociones y cambios en los procesos alineados con toda la estrategia de la empresa, logrando implementar importantes ajustes en las políticas de suscripción de ambas líneas de negocios que derivaron en una ampliación de las opciones de contratación, beneficios de protección y modalidades de pago de las primas.

Un paso importante en lo que a servicios al cliente se refiere, fue el lanzamiento de la nueva página web de Mercantil Seguros, cuyo enfoque busca mejorar la experiencia del usuario en el uso de sus productos y servicios, al ofrecer vías de contacto a la mano para la atención rápida de casos de emergencia, solución de dudas o inquietudes y la posibilidad de cotizar, emitir y pagar digitalmente pólizas de salud Global Benefits Access, Global Benefits Premium y Global Benefits Elite con montos de cobertura entre USD 5.000 y USD 200.0000. La página web también incluye un blog denominado “Historias que impulsan”, que contiene artículos de interés sobre la organización, sus programas de responsabilidad social e información relevante sobre los niveles actuales de protección en el mercado.

Con el objetivo de ampliar el alcance de los contenidos relacionados con sus productos y servicios y crear una experiencia diferenciadora en el ámbito digital para acompañar en su cotidianidad a los grupos de interés de forma cercana y amigable, se procedió a la activación de la cuenta @Mercantilseg en Instagram, la cual al cierre del año 2020 ya contaba con más de 9 mil seguidores. Cabe destacar que una de las pautas digitales en Instagram estuvo referida a la propuesta de valor de la Póliza HC 2000 que tuvo un alcance superior a 500 mil personas, lo que permitió una emisión de 200 pólizas a través de Redes Sociales.

Mercantil Seguros, C.A. también procedió a reforzar la comunicación digital activando cuentas publicitarias en Twitter y Google Ads.

A nivel de redes sociales se realizó la campaña “Alcanzable” a fin de promover los productos de salud Global Benefits Access y Premium en plataformas digitales para distintos segmentos de audiencias potencialmente interesadas, logrando un alcance de 2.118.447 personas entre Instagram (1.523.644 personas) y Google (594.803 personas).

Finalmente cabe destacar que, en el marco de la campaña de marca “Mercantil impulsa tu mundo Nuevo”, Mercantil Seguros también desplegó esta campaña digital inorgánica en las principales plataformas de publicidad digital, lo que ayudó a alcanzar a más de 500 mil personas y reproducciones.

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 2020 por Bs S. 3.792 millardos, que representan el 9 % de las primas cobradas por Mercantil Seguros.

Al cierre del ejercicio la cartera de cuentas por cobrar de la compañía se ubicó en Bs 957 millardos, 610 % por encima del nivel registrado en diciembre 2019, manteniendo índices y resultados operativos satisfactorios como consecuencia de las políticas de financiamientos y a la efectividad en las gestiones de cobranzas.

Compromiso Social

Para Mercantil Seguros el compromiso social es un valor corporativo que se desarrolla y fortalece en el tiempo. Por ello, como una de las empresas patrocinantes de la Fundación Mercantil, entrega donativos a través de esta 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 56 años ha destinado recursos de la iniciativa privada al desarrollo de las comunidades, Mercantil Seguros continuó apoyando 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).

En el año 2020 Mercantil Seguros también ofreció su respaldo a organizaciones sin fines de lucro mediante la cesión de sus espacios para la realización de la Cumbre Líder 2020, organizada por el Dividendo Voluntario para la Comunidad, y la Premiación de la XVIII edición anual del Concurso Ideas, organizada por Fundación Ideas. Este concurso, referente en Venezuela, como precursor de la cultura de emprender e innovar, premia los mejores planes de negocios y proyectos de emprendimiento social sostenible.

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 2020, 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.

Por otra parte y a objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), sobre la Prevención y Control del Riesgo Biológico por Exposición al virus COVID-19 en las Entidades de Trabajo, se procedió a actualizar el Programa de Seguridad y Salud Laboral de Mercantil Seguros, haciendo especial énfasis en el desarrollo e implantación de los aspectos asociados a la Bioseguridad.

A pesar de ser un año atípico, la empresa pudo realizar su encuesta anual de Clima Organizacional, destacándose una participación de 89 % de los trabajadores, quienes valoran a Mercantil Seguros como una reconocida marca empleadora. Al 31 de diciembre de 2020, la empresa registró un total de 384 trabajadores.

Finalmente vale la pena destacar que, con el fin de fomentar la calidad de vida de los trabajadores, 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. Asimismo, se proporcionó apoyo logístico a las acciones derivadas del Plan de Contingencia activado por la Compañía en el transcurso del año 2020.

Atentamente,

María Silvia Rodríguez F.

Federico Vollmer A.

Oscar Machado K.

Francisco Torres Pantin

Fernando Eseverri I.

Luis Pedro España

Alexandra Mendoza de M.

Informe de los Comisarios

Caracas, 26 de febrero de 2021

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 2020 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 25 de marzo de 2020, a la cual asistimos.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluyó las pruebas selectivas de los registros de contabilidad y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Además, hemos tomado en consideración el Informe de los auditores externos, "Pacheco, Apostólico y Asociados", por el mismo período, el cual debe considerarse parte integrante de este informe, con cuyas consideraciones estamos de acuerdo y que anexamos.

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

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil Seguros, C.A. al 31 de diciembre de 2020 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 referirnos 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 "Pacheco, Apostólico y Asociados".

Informe del Actuario Independiente

Caracas, enero 09 de 2021

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 2020, ascienden a Bolívares **UN BILLÓN VEINTE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO MILLONES TRESCIENTOS DIECISEIS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES CON NOVENTA Y SIETE CÉNTIMOS (Bs 1.020.595.316.483,97).**

Reservas de Primas		1.020.595.316.483,97
Seguros de Personas		602.833.487.403,66
- Matemáticas	10.071.304.039,99	
- Col. Riesgos en Curso	113.145.484.664,86	
- Indi. Riesgos en Curso	461.239.309.076,32	
- Funerarios	11.252.544.653,00	
- Solidarios	0,00	
- Reintegro Exp. Favorable	7.124.844.969,49	
Seguros Generales		417.761.829.080,31
- Patrimoniales	336.861.742.692,90	
- Obligacionales	80.900.086.387,41	

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 9 de 2021

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 2020, 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 76.15 %, 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 2020

	Diciembre 31 2020 (MM US\$) ¹	Diciembre 31 2020 (MM Bs)*	Diciembre 31 2019 (MM US\$) ¹	Diciembre 31 2019 (MM Bs)*
Balance General				
Total Activo	47	52.187.862	56	2.609.851
Inversiones Aptas Reservas Técnicas	16	18.031.371	16	732.775
Garantía a la Nación	0	0	0	0
Inversiones No aptas Reservas Técnicas	5	5.966.898	11	533.034
Cuentas de Reaseguro	2	2.560.196	1	62.258
Activos Depreciables y Amortizables	0	29.106	0	2.280
Cuentas Diversas	19	20.845.625	22	1.040.008
Activos Transitorios	3	3.749.085	3	161.178
Otros Activos	1	1.005.580	2	78.318
Total Pasivo	732	34.122.235	40	1.859.915
Total Reservas Técnicas	5	6.016.714	5	243.607
Obligaciones a Pagar	1	1.350.253	2	79.135
Cuentas Diversas	3	2.923.152	2	84.653
Cuentas de Reaseguro	9	9.543.932	16	754.434
Depósitos Constituidos por Reaseg.	-	-	-	-
Pasivos Transitorios	0	339.106	0	5.594
Reservas de Previsión	13	13.949.078	15	692.493
Total Patrimonio	16	18.065.627	16	749.936
Total Pasivo y Patrimonio	47	52.187.862	56	2.609.851

(1) Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2020 de 1.107.198,58 Bs/US\$

(*) Cifras expresadas en bolívares soberanos

Cifras e Indicadores Relevantes

Resumen de Demostración de Pérdidas y Ganancias al 31 de Diciembre de 2020

	Diciembre 31 2020 (MM US\$) ¹	Diciembre 31 2020 (MM Bs)*	Diciembre 31 2019 (MM US\$) ¹	Diciembre 31 2019 (MM Bs)*
Cuentas de Resultados				
Primas Cobradas Netas	110,6	41.541.345	17.858	1.459.318
Primas Devengadas Retenidas	4,1	1.540.865	1.687	137.893
Siniestros Incurridos Retenidos	6,7	2.532.926	3.540	289.309
Comisiones y Gastos Retenidos	(17,3)	(6.483.815)	(471)	(38.464)
Gastos de Administración	10,5	3.941.837	1.420	116.065
Aportes y Contribuciones	1,3	481.599	870	71.132
Resultado Técnico	2,8	1.068.319	(3.673)	(300.149)
Gestión General (Ingresos de Inversiones)	(2,8)	(1.044.672)	3.684	301.081
Resultado Neto	0,1	23.647	11	932

(1) Calculado a la tasa de cambio 375.728,88 Bs/US\$

(*) Cifras expresadas en bolívares soberanos

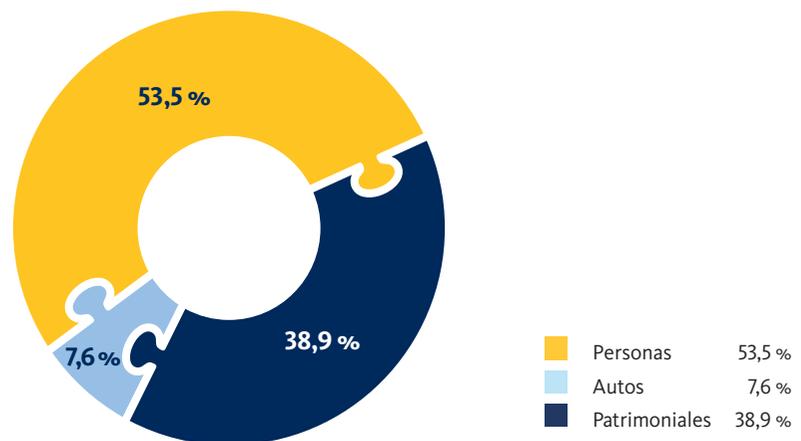
Análisis de los Resultados

En 2020 Mercantil Seguros alcanzó primas cobradas de Bs 41.541 millardos. La participación de primas en los Ramos Personas aumentó, y representa 53,5 % de la cartera.

La composición de la cartera por ramo para el año 2020 es la siguiente:

Composición de cartera por ramo

Año 2020



Al cierre de 2020, el activo total de Mercantil Seguros alcanzó Bs 52.188 millardos, que incluyen inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas por Bs 18.031 millardos.

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; el servicio; el talento y el área de la innovación, la mejora continua y control.

La estrategia comercial y del negocio

El 2020 fue un año que aceleró la innovación en las tendencias del negocio de Mercantil Seguros, lo que generó altas expectativas al cliente que demanda permanentemente mayor agilidad e inmediatez en lo que a satisfacción de necesidades se refiere.

Conscientes de estos niveles de exigencia y comprometidos a aportar soluciones, se desarrollaron nuevas metodologías y roles en el trabajo que impulsaron la distribución y entrega de productos y servicios más automatizados hacia la fuerza de venta. Esto trajo como resultado un crecimiento de las operaciones internas y servicios de post-venta, así como de la población de asegurados que no solo apreció la introducción de nuevos productos dirigidos a su protección en momentos de pandemia, sino que concibió la importancia de estar asegurado en todos los ramos.

Al cierre del 2020, la gestión de Ventas de Mercantil Seguros, conjuntamente con las gestiones de Negocios Especiales y de Comercialización, hicieron posible que Mercantil Seguros continuara manteniendo en el año 2020 el primer lugar en el ranking de las aseguradoras, con metas de venta que superaron los objetivos fijados y un incremento de 87 % de sus asegurados.

A pesar de ser un año particularmente difícil, caracterizado por un entorno ralentizado en su economía y con niveles de hiperinflación que afectaron la capacidad de pagos de la población venezolana, la gestión comercial de Mercantil Seguros en 2020 registró un aumento en su actividad, con resultados positivos que se tradujeron en 75 % de crecimiento en el número de clientes y un incremento de 38,8 % en las ventas. De igual forma cabe destacar que la retención total de clientes en este entorno fue de 77 % en los ramos de Salud, Automóvil y Patrimonial, indicadores que ayudan a mantener a Mercantil Seguros como empresa líder en el mercado asegurador venezolano.

Estos resultados, son fruto de una cultura de resiliencia y de vocación de servicio al cliente que permite a la organización reinventarse de forma permanente y permanecer en el tiempo como la empresa de seguros de referencia obligada. Muestra de ello lo encontramos en que durante el año 2020 Mercantil Seguros fue nuevamente pionera en el lanzamiento de productos como HC2000, diseñados para responder y ofrecer la tranquilidad y seguridad necesaria a la población expuesta a los impactos del COVID-19 en momentos de pandemia. La posibilidad de adquirir un producto con estas características, y adaptado a las necesidades y capacidades de sus clientes, facilitó la comercialización de los mismos y captó un porcentaje importante de nuevos clientes al ser los únicos, inicialmente, en dar respuesta a una situación sin precedentes en la historia del mercado asegurador venezolano.

Durante el año 2020 la gerencia de Comercialización y el equipo que la conforma, dirigió sus esfuerzos a la atención de clientes tradicionales y potenciales, su retención y la venta de productos de Salud en línea, bajo los planes Acces y Premium de la marca Global Benefits, que recibieron una significativa aceptación por parte de la población venezolana que encontró en ellos planes novedosos que daban respuesta a la situación de COVID-19, la posibilidad de ajustarse a sus necesidades, emitir sus propias pólizas y efectuar pagos fraccionados.

De igual forma, el equipo se enfocó en sentar las bases para el desarrollo de una estructura que bajo el lema “Emprende con Mercantil” busca optimizar y lograr un funcionamiento más eficiente y productivo en la comercialización de sus productos. Con base en el Know how de los asesores y productores de Mercantil Seguros y bajo su tutela de formación, el objetivo es captar nuevos contactos profesionales que puedan producir más ventas, más contactos, más clientes y nuevas oportunidades.

En otro orden de ideas, los negocios especializados Patrimoniales, representaron al cierre del año 2020, el 29,15 % del portafolio total de primas de Mercantil Seguros, al alcanzar una prima de USD 29.225.000 en el ramo. La utilidad técnica al 31 de diciembre de 2020 fue de USD 6.369.314

Es importante destacar que durante el 2020, se adecuaron a las nuevas realidades del mercado aspectos importantes de la política de suscripción, especialmente en lo que se refiere a las formas de pago de las primas contratadas. En este sentido, aproximadamente 70 % de estas pasaron a la modalidad de pago fraccionado.

Durante la gestión 2020 el porcentaje de persistencia fue de 80 %, y la siniestralidad retenida fue de 11 %. Se emitieron 81 fianzas, dando servicio exclusivamente a las necesidades de afianzamiento de los clientes clave de la empresa, obteniendo como resultado 0 % de siniestralidad.

Al referirnos al ramo Automóvil, destaca el hecho que 52,41 % de las primas nuevas de Autos del 2020 fueron suscritas por las distintas Regiones del país. Parte de este logro responde a la implementación de una agenda diaria de reuniones virtuales que permitieron mantener el contacto continuo con nuestros asesores de seguros.

De igual forma, en las Regiones se lograron concretar 666 negocios referidos por Mercantil Banco, alcanzando una prima de USD 1.299.133, lo que representa 41,03 % de todo el negocio referido del año 2020.

Finalmente cabe reiterar que la continua consolidación de la gestión comercial, de ventas y negocios especializados, así como de los resultados obtenidos en el año 2020, son el resultado de la fusión de las funciones 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 durante el año 2020 destaca la comprobación de la calidad de nuestros reaseguradores, dada su capacidad de respuesta ante algunos siniestros relevantes que se presentaron en el transcurso del año.

Considerando que existe la percepción de que Venezuela puede ser un país de riesgo para los reaseguradores, se diseñó con antelación una estrategia para la renovación de los contratos de reaseguro de 2021 con los siguientes elementos:

- a) Aumento de la retención, con base en la fortaleza patrimonial de la empresa y las mejoras en las políticas de suscripción.
- b) Trabajo previo con el reasegurador líder para llegar a puntos de encuentro.
- c) Contratación de asesoría externa experta en el mercado latinoamericano.

De igual forma se renovaron satisfactoriamente los contratos de reaseguro, conservando como líderes reaseguradores internacionales de primera línea a Swiss Re y Mapfre en el ramo Patrimoniales, y a Hannover en Personas.

Entre otros aspectos importantes vale la pena destacar que la capacidad automática de suscripción en Incendio y Todo Riesgo Industrial (TRI) se mantuvo en USD 20 millones, además de renovarse el contrato Cuota Parte en Patrimoniales, lo que es poco frecuente en el mercado venezolano.

Conforme a la estrategia planteada para la renovación, se aumentó la retención de los riesgos, protegida con una cobertura no proporcional, con miras a una transición para contratos completamente no proporcionales en el futuro.

Es importante destacar que la transferencia de riesgos a Mercantil Seguros y Reaseguros funcionó de forma exitosa, con un volumen de negocio muy superior al de años anteriores.

El 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 2020, la gestión de Recursos Humanos estuvo orientada a contribuir con los objetivos estratégicos de Mercantil Seguros, enfocados en el desarrollo de nuestro talento humano y en la mejora continua de mecanismos de retención y motivación.

Al 31 de diciembre de 2020, Mercantil Seguros contó con un total de 384 trabajadores.

Ámbito Laboral

Desde el segundo trimestre de 2020 y a objeto de dar 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 procedió a actualizar el Programa de Seguridad y Salud Laboral de Mercantil Seguros, haciendo especial énfasis en el desarrollo e implantación de los aspectos asociados a la Bioseguridad.

De igual forma, se procedió con la divulgación del Programa a los miembros del Comité de Seguridad y Salud Laboral, integrado por los Representantes del Patrono y Delegados de Prevención.

Formación y Desarrollo del Recurso Humano

Enfocados en el proceso de formación de talento clave y en alianza con el Centro Internacional de Actualización Profesional (CIAP) de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), culminó el Programa de Formación “Innovación para el Cambio y Visión Estratégica del Negocio en Tiempos de Incertidumbre” que abarcó entre otros aspectos, el desarrollo de pensamiento estratégico en el equipo y la organización; desarrollo de pensamiento disruptivo a través de la aplicación del marco de trabajo de Design Thinking para generar ideas creativas que conduzcan a soluciones innovadoras. Con una duración de 34 horas, este programa estuvo dirigido al tren gerencial de la Compañía entre los meses de julio y septiembre de 2020.

Alineados a la estrategia del negocio y dando continuidad a los planes de desarrollo del recurso humano, en 2020 se asignaron nuevos retos y funciones al talento interno a través de las diferentes áreas que conforman la Organización, logrando ofrecer al personal oportunidades de carrera dentro de la Compañía.

Clima Organizacional y Calidad de Vida

En el mismo periodo, para impulsar la cultura corporativa de Mercantil Seguros y en pro de incentivar el compromiso que distingue a la empresa con nuestros empleados, en el 2020 se realizó el estudio anual de Clima Organizacional, el cual contó con 89 % de participación de los trabajadores. En este estudio los participantes valoraron a Mercantil Seguros como una reconocida marca empleadora.

De igual forma, con el fin de fomentar la calidad de vida de los trabajadores, 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. Asimismo, se proporcionó apoyo logístico a las acciones derivadas del Plan de Contingencia activado este año por la Compañía.

Estructura y Fuerza Laboral

El año 2020 estuvo orientado al desarrollo de la nueva estructura organizativa de la Compañía, la racionalización del gasto y la adecuación de la plantilla al tamaño deseado. En este sentido, la Gerencia de Recursos Humanos acompañó al negocio en la implantación de la organización definida, así como en la asignación del recurso humano identificado para ocupar las nuevas posiciones.

Innovación, mejora continua y control

Durante el año 2020 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 con la estrategia de la organización, en el año 2020 destacaron las mejoras a los procesos y servicios de cotización, emisión, financiamiento y pago de pólizas, configuraciones y mantenimiento de productos, tarifas, planes, y reglas de negocio en diferentes monedas. Asimismo, se implementaron mejoras en la automatización de los procesos de pago de primas de recibos y cuotas, mediante instrumentos electrónicos multi-moneda.

Apuntando siempre al desarrollo de soluciones para la autogestión de productos y servicios, también se puso en operación el nuevo portal del asegurado y del asesor, en los que se fortalecieron aún más los controles en materia de registro y actualización de datos de personas y empresas para reforzar el cumplimiento de las políticas “Conozca a su cliente”, “Conozca a su asesor de seguros” y “Conozca a su proveedor de servicios”, además de atender los requerimientos regulatorios y de gestión de impuestos.

En este sentido se mejoraron los procesos y reportes de datos solicitados por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora respecto a: Clientes, Asesores, Bienes, Pólizas, Coberturas, Primas, Siniestros y Reaseguro.

Dando continuidad a las mejoras en la gestión de información e inteligencia de negocio, se han realizado transformaciones 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 continuó desarrollando 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 permite mantener una entrega eficiente y segura de nuevas soluciones.

Simultáneamente, en materia de Gestión de Riesgo Operacional y Seguridad de la Información, en el año 2020 se transformaron las metodologías de evaluación de riesgo, a fin de otorgar mayor agilidad en cuanto a tiempo y efectividad en la implantación de controles. Se priorizaron los procesos relacionados con las ventas de nuevos productos y experiencias digitales y se mantuvo la gestión de mitigación de incidencias de riesgo derivadas de las evaluaciones de riesgo tecnológico.

Es importante destacar que para el fortalecimiento del sistema de control interno, se aplicaron controles regulatorios en las experiencias digitales, con el objetivo de coadyuvar a la creación de la nueva planilla de solicitud de seguros digital; la aplicación de firmas digitales y electrónicas; esquemas de seguridad que garantizan la trazabilidad de las transacciones, así como la conformación del expediente 100 % digital, incrementando las vistas de monitoreo de transacciones que permiten garantizar niveles aceptables en los servicios en todas las geografías.

Al respecto, se ajustaron las metodologías para evaluación de los niveles de riesgo de los clientes de acuerdo a las mejores prácticas internacionales, se automatizó la calificación de riesgo desde el momento de la creación del cliente y se diseñaron reportes que permitan por una parte, facilitar la gestión de control interna y por la otra, para las entidades reguladoras de cada geografía involucrada, con el propósito de identificar el estado de la cartera y de los vehículos de manera ágil y eficiente.

Dentro de la Gestión de Cambios Tecnológicos, se mantuvieron los niveles aceptables de cambios exitosos, así como la disminución de los re-trabajos, se incrementó la ejecución de mesas técnicas con equipos multidisciplinarios, redundando en mejoras significativas en la eficiencia del proceso. Se crea el nuevo comité de cambios para proyectos digitales, con el fin de documentar y alinear a los proveedores tecnológicos con las metodologías de control interno, así como del seguimiento constante de los mismos en sus geografías.

Con respecto a la gestión de Reporte y Control, se mantuvo el sistema de monitoreo de transacciones, para los procesos de suscripción e indemnizaciones de los ramos de salud, siendo el foco tras la puesta en producción de los nuevos productos y experiencias digitales. Se ampliaron los estudios para generación de alertas de riesgo en moneda extranjera y se crearon nuevos modelos para evaluar transacciones sospechosas enmarcadas en los controles anti lavado de dinero.

Asimismo, se mantuvieron los niveles de atención en el proceso operativo Seguridad de la Información, alcanzando 96 % de tickets atendidos dentro de los tiempos de resolución esperados; se reforzaron los controles a través del registro y automatización de las solicitudes, garantizando los niveles de atención esperados por la organización y haciendo especial énfasis en la habilitación y monitoreo de los canales que permitan garantizar el soporte necesario en lo que al teletrabajo se refiere.

En materia de gestión de riesgos vale destacar que ante el evento pandémico, se realizaron con éxito los planes continuidad de negocio y se desarrollaron campañas informativas para acompañar a la organización en el proceso de adaptación a las nuevas formas de trabajo virtual y digital. Asimismo, se diseñaron y aplicaron estrategias para garantizar las medidas de seguridad e higiene necesarias dentro de las instalaciones, considerando los protocolos de atención y seguimiento médico a los colaboradores. Los planes de continuidad de operaciones se adaptaron a los nuevos servicios, productos y plataformas digitales.

En el ámbito legal, cabe destacar que en el marco del estado de Alarma decretado por el Ejecutivo Nacional con ocasión a la situación derivada de la pandemia del COVID-19, la Consultoría Jurídica trabajó en el impulso e implementación de estrategias y mecanismos que permitieran la atención oportuna de todas las solicitudes de asesoría y consultoría interna, así como de los requerimientos formulados por los Organismos Administrativos y Judiciales competentes, de forma tal de garantizar el apoyo legal necesario para permitir la continuidad de las operaciones de la empresa durante la pandemia. En este contexto, se asesoró al Comité de Prevención, Salud y Seguridad Laboral en el proceso de reincorporación controlada de las actividades laborales, así como en las políticas destinadas a garantizar la salud y seguridad de los empleados, clientes y proveedores, en acatamiento a las regulaciones dictadas en la materia por los Organismos competentes.

Durante el año 2020, la Consultoría Jurídica mantuvo el asesoramiento legal continuo, de forma remota y presencial, a las diferentes dependencias de Mercantil Seguros; y en particular, acompañó y asesoró en la atención de los reclamos formulados por los asegurados de manera directa o bien canalizados por la Sala de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora; llevó a cabo la emisión de diversas opiniones legales que requerían la revisión e interpretación de las normas aplicables al sector asegurador; mantuvo el control de las acciones, juicios y demandas presentadas contra Mercantil Seguros, tanto en el ámbito civil como en el laboral y tributario; asesoró en el proceso estratégico de migración a las plataformas remotas de contratación de pólizas de seguros; prestó asesoría en la revisión y redacción de diversos tipos de contratos de asesoría, de cesión de venta inmobiliaria y documentos de seguro; y se dio soporte legal a las áreas de suscripción y siniestros en el manejo de las actividades que le son propias.

En otro orden de ideas, vinculadas al ámbito legal, cabe destacar que durante el año 2020 los planes estratégicos en materia de Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, estuvieron dirigidos fundamentalmente a identificar brechas y hallazgos de riesgo; así como evaluar el cumplimiento de la Providencia N° 514, referida a la prevención y control de los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Se adoptaron las recomendaciones emitidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) dirigidas a fortalecer los procesos de control interno, incluyéndose en nuestros Manuales de Políticas, Normas y Procedimientos, las mejores prácticas internacionales aplicables a las Nuevas Tecnologías y las tipologías para prevenir riesgos relacionados con la Legitimación de Capitales, el Financiamiento al Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, resultantes de la pandemia COVID-19.

Como premisa de actuación para garantizar el cumplimiento regulatorio durante el año 2020, la empresa enfocó sus esfuerzos a realizar actividades formativas e informativas dirigidas a los empleados y fuerza de ventas de la organización, referidas fundamentalmente a problemáticas relacionadas con la delincuencia organizada, la administración de los riesgos, el delito de legitimación de capitales y del financiamiento al terrorismo.

En este sentido, el Plan Operativo Anual de la organización, abordó aspectos fundamentales en el ámbito de la prevención de legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo, logrando por una parte la aplicación adecuada de las políticas de cumplimiento previstas en la Providencia N° 514, esto como eje central de apoyo a las gerencias operativas para el cumplimiento de sus fines, y por otra, la ejecución del Programa Anual de Capacitación dirigido al personal, el cual los sensibiliza y a la vez profundiza sus conocimientos en esta materia.

Para efectos del cumplimiento de la normativa y el debido seguimiento de las actividades, Mercantil Seguros 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.

Finalmente, debe destacarse que durante el año 2020, la organización se relacionó de manera permanente con los organismos reguladores, manteniendo una comunicación ágil y efectiva, ofreciéndoles apoyo en el combate contra la delincuencia organizada, dando así cabal cumplimiento a la normativa vigente.

Por su parte, la unidad de Auditoría Interna de Mercantil Seguros, que 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, revisó y evaluó en 2020 las diferentes unidades centrales y sucursales mediante la identificación de riesgos especiales y realizó funciones de consultoría y de acompañamiento a nivel gerencial, contribuyendo junto a otras acciones al fortalecimiento de los controles internos

Durante el periodo, se realizaron doce auditorías y se mantuvo el seguimiento a los planes de acciones correctivas implementadas por los administradores de las unidades y procesos. De igual forma, la unidad acompañó a la Gerencia en la desincorporación de Activos (donaciones, ventas y arqueos de caja en moneda extranjera) y trabajos de consultoría. Se ofreció apoyo a los auditores externos en las auditorías practicadas así como en la atención de los requerimientos solicitados por los organismos reguladores y 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.



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

www.segurosmercantil.com