



**100** años

**Informe anual 2025**

**Mercantil Seguros**

*Filial de Mercantil Servicios Financieros*



# Informe anual 2025

## Contenido

|   |   |
|---|---|
| Mensaje del presidente de la Junta Directiva    | 2 |
| Junta Directiva y Administración                | 5 |
| Un siglo de historia: un futuro en construcción | 6 |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Desempeño financiero     | 9 |
| • Análisis de resultados |   |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Productos y servicios | 11 |
| Sostenibilidad        | 15 |
| Talento y desarrollo  | 21 |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Informe de la Junta Directiva   | 25 |
| • Resultados financieros        |    |
| • Gestión de áreas estratégicas |    |
| • Innovación y mejora continua  |    |
| • Consultoría jurídica          |    |
| • Prevención PCLC/FT/FPADM      |    |

|   |    |
|---|----|
| Información de interés para los accionistas     | 31 |
| • Convocatoria asamblea ordinaria               |    |
| • Informe de los comisarios                     |    |
| • Margen de solvencia - Certificación actuarial |    |
| • Informe del actuario independiente            |    |
| • Gobierno corporativo                          |    |
| • Estados financieros                           |    |



# Mensaje del presidente de la Junta Directiva

Estimados accionistas, aliados y miembros de la comunidad Mercantil:

Nos enorgullece presentar el Informe de Resultados Anual correspondiente al ejercicio 2025, un año especialmente significativo para nuestra organización al coincidir con la celebración del centenario de Mercantil, un hito que trasciende la trayectoria financiera para convertirse en un testimonio de compromiso, confianza y servicio hacia el país. Esta conmemoración no solo nos invitó a honrar nuestra historia, sino también a reafirmar con determinación los valores que han guiado a la institución durante cien años y que continúan orientando nuestro propósito de construir un futuro sostenible, innovador y centrado en las personas.

A lo largo de 2025, Mercantil Seguros consolidó su posición como líder del mercado asegurador venezolano. Cerramos el ejercicio con USD 300 millones en primas cobradas, un desempeño impulsado por la fortaleza del ramo de Personas, que representó 82 % de la cartera, y por una estrategia diversificada que integró crecimiento, disciplina técnica y sostenibilidad financiera. Alcanzamos un activo total de USD 368 millones, un patrimonio de USD 63 millones y un margen de solvencia plenamente alineado a la normativa vigente, lo que ratifica la solidez institucional que nos caracteriza.

El crecimiento logrado responde a una visión estratégica fundamentada en la ampliación de productos, la evolución del portafolio y la consolidación de ecosistemas de atención más accesibles y eficientes para nuestros asegurados. La incorporación de soluciones como Cuida Salud, orientada a segmentos tradicionalmente desatendidos, y el crecimiento superior al 100 % del ramo Automóvil reflejan el foco de la compañía en generar valor tangible, cercano y oportuno para las personas, empresas y comunidades que confían en nosotros.

Este año también marcó avances sustantivos en nuestra transformación digital. La automatización inteligente de procesos críticos permitió que 32 % de los reembolsos fueran procesados sin intervención humana y que más de la mitad de las solicitudes de servicios presentaran algún nivel de automatización. Plataformas como MERSE, la aplicación móvil y los nuevos módulos para asesores fortalecieron la autogestión, incrementaron la eficiencia y elevaron la experiencia del cliente y de nuestros intermediarios. La modernización integral del sistema *core* y la mejora de infraestructuras tecnológicas consolidan bases firmes para un crecimiento sostenible y escalable.

En línea con nuestra estrategia de sostenibilidad y bajo el enfoque de Contabilidad de Impacto (*Valuing Impact*), profundizamos la medición del valor social, ambiental y económico generado por nuestras iniciativas. Esta metodología nos permite priorizar acciones de mayor impacto y fortalecer nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Destaca el alcance de productos inclusivos como la Póliza Platinum y Cuida Salud, así como el compromiso social expresado a través del voluntariado corporativo, la atención a comunidades vulnerables y programas que promueven el bienestar colectivo.

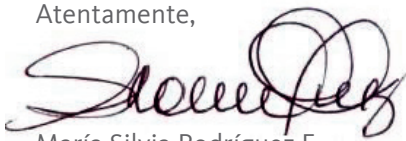
Nuestro talento continúa siendo el motor esencial de la organización. En 2025 avanzamos en formación, bienestar, equidad e inclusión, alcanzando casi 4 mil horas de capacitación y fortaleciendo una cultura que valora el crecimiento profesional, la diversidad y el sentido de pertenencia. La renovación del convenio académico con la UCAB, la implementación de programas de liderazgo y las múltiples iniciativas de salud y bienestar evidencian nuestra convicción en el desarrollo humano como base fundamental del éxito institucional.

Finalmente, la celebración de los 100 años de Mercantil nos permitió encontrarnos como organización y con el país desde la identidad, la cultura y la educación. La apertura de Espacio Mercantil, la ampliación de la Alianza por la Educación, la Ruta Centenaria y las diversas actividades de reconocimiento y gratitud hacia nuestros colaboradores constituyen un recordatorio de que nuestro legado no solo se mide en cifras, sino también en impacto social, confianza y cercanía con la comunidad.

Al cerrar este ejercicio, Mercantil Seguros reafirma su compromiso con un futuro orientado a la innovación, la sostenibilidad, la excelencia técnica y la construcción de soluciones que protegen y acompañan a las familias y empresas venezolanas. El próximo siglo de nuestra historia se edifica con la experiencia acumulada, la capacidad de adaptación demostrada y la certeza de que contamos con un equipo, una Junta Directiva y unos aliados profundamente comprometidos con el país.

Agradezco a nuestros accionistas, colaboradores, clientes, asesores y proveedores por su confianza y por formar parte de este camino. Juntos seguiremos construyendo un modelo de protección moderno, inclusivo y sostenible, a la altura de los retos y oportunidades de nuestro país.

Atentamente,



María Silvia Rodríguez F.  
Presidenta  
Mercantil Seguros





# Junta Directiva y Administración

## *Junta Directiva*

### **Directores principales**

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

### **Directores suplentes**

Amilcar J. Soriano  
Francisco Monaldi  
Luis Esteban Palacios W.  
John M. Johnson  
Carlos Zuloaga T.  
Miguel Ángel Capriles C.  
Eduardo Mier y Terán

### **Secretario**

Rafael Stern S.

### **Secretario suplente**

Olga Coelles Navas

## *Administración*

María Silvia Rodríguez F.  
**Presidente y presidente ejecutivo**

Amílcar J. Soriano G.  
**Gerente general**

Leonardo J. Villamizar G.  
**Gerente negocios especializados**

Edgar A. Verrochi N.  
**Gerente de comercialización**

Rafael E. Martín P.  
**Consultor jurídico**

Astrid Sorando R.  
**Gerente de contraloría**



*Un siglo de historia:*

## Un futuro en construcción

Al cumplir cien años de trayectoria ininterrumpida, Mercantil afianzó su liderazgo en sistema financiero venezolano a través de una agenda conmemorativa integral. Esta celebración no solo honró el pasado de la institución, sino que reafirmó su propósito de promover la inclusión, el desarrollo social y la identidad cultural del país.

### **Cuida Salud: Un hito de inclusión y bienestar en el Centenario de Mercantil**

Como parte de la evolución estratégica del portafolio y en el marco de la celebración de los cien años de la organización, Mercantil Seguros incorporó Cuida Salud, una solución innovadora diseñada para ampliar el acceso a la cobertura formal en segmentos históricamente desatendidos. Este producto de bajo costo integra servicios esenciales como telemedicina 24/7, salas de *Urgent Care* y suministro de medicamentos para la atención de urgencias, convirtiéndose en una propuesta de valor centrada en accesibilidad, oportunidad y prevención. En su primer año, gestionó 8.452 atenciones, demostrando su relevancia como herramienta para mejorar la capacidad de respuesta ante imprevistos y fortalecer el bienestar de la población.

El lanzamiento de Cuida Salud se consolidó como uno de los hitos más representativos del Centenario de Mercantil, al materializar el compromiso institucional con la igualdad de oportunidades y la inclusión. A la fecha, el producto protege a más de 7.200 asegurados, de los cuales un 59 % son mujeres y un 9 % mayores de 75 años, evidenciando su alcance en grupos que tradicionalmente enfrentan mayores barreras para acceder a soluciones de aseguramiento. Con esta iniciativa, Mercantil Seguros reafirma su misión de acercar servicios de calidad a todos los segmentos de la sociedad y de seguir construyendo mecanismos de protección modernos, accesibles y sostenibles.



## **Educación: un compromiso multiplicado**

La inversión social también ocupó un lugar central mediante el programa Alianza por la Educación. En su segundo año de ejecución, la iniciativa logró triplicar su alcance, extendiendo su operatividad a más de 300 escuelas y beneficiando a una población superior a los 80.000 niños. Más allá de la asistencia directa, el programa fortaleció las capacidades de más de 2.500 docentes, quienes recibieron formación especializada en competencias pedagógicas de alfabetización y matemáticas, asegurando un impacto sostenible en el sistema educativo.

## **Espiritualidad y gratitud con la gente Mercantil**

La celebración del centenario tuvo como eje transversal el reconocimiento a sus colaboradores. Para honrar el compromiso diario del equipo, se llevaron a cabo dos ceremonias religiosas de carácter especial. La primera tuvo lugar el 22 de marzo de 2025 en la Parroquia Nuestra Señora de la Candelaria en Caracas, un sitio de alto valor simbólico. La segunda ceremonia se celebró el 8 de julio de 2025 en las instalaciones de la organización. Ambos encuentros sirvieron como espacios de reflexión y agradecimiento por el talento humano que ha sostenido la excelencia de la institución durante un siglo.

## **Espacio Mercantil: un nuevo faro cultural en Caracas**

En el marco de esta histórica conmemoración, la institución marcó un hito en su legado patrimonial con la inauguración de Espacio Mercantil, ubicado en su edificio sede en San Bernardino, Caracas. Este recinto ha sido concebido como un centro de vanguardia para el encuentro ciudadano y la difusión artística. Las obras de arte que ilustran este informe son parte de la exposición Centenario Mercantil, una invitación abierta al público para encontrarnos a través del arte y el intelecto.

La apertura de este espacio no solo reafirma el compromiso de Mercantil con el arte venezolano, sino que también contribuye significativamente a la revitalización del entorno urbano y cultural de la capital.

## **Armonía nacional y arte urbano**

Bajo la premisa de conectar con la comunidad, se impulsó un ciclo de conciertos junto al Sistema Nacional de Orquestas y Coros Infantiles y Juveniles de Venezuela. La gira inició en Caracas el 23 de marzo de 2025, bajo la dirección del maestro Eduardo Marturet, y se extendió a ciudades como Valencia, Puerto La Cruz, Barquisimeto y Maracaibo.

Asimismo, la huella del centenario quedó plasmada en la ciudad a través de la “Ruta Centenaria”. En colaboración con la artista Marylee Coll, se realizó una intervención artística urbana en la avenida Andrés Bello de Caracas, transformando el espacio público bajo una visión de innovación social y modernidad.

## **Preservación de la memoria histórica**

De forma paralela, la institución reforzó su labor de custodia del patrimonio intelectual con el proyecto “Retratos de un País”, produciendo más de 20 biografías de venezolanos ilustres. Asimismo, se inició un riguroso proceso de investigación histórica para documentar los 100 años de trayectoria de la organización, asegurando que el legado de Mercantil sirva de base para la construcción de su próximo siglo de historia.

## **Hacia el próximo siglo de excelencia**

Estos cien años representan la síntesis de la confianza de los clientes, el profesionalismo de sus trabajadores y la solidez de sus valores corporativos. Con la excelencia y la pasión por el servicio como guías, Mercantil proyecta su visión hacia el futuro, ratificándose como un aliado incondicional en la prosperidad de Venezuela y en la creación de valor para todos sus grupos de interés.



## Desempeño financiero

*Análisis de resultados •*

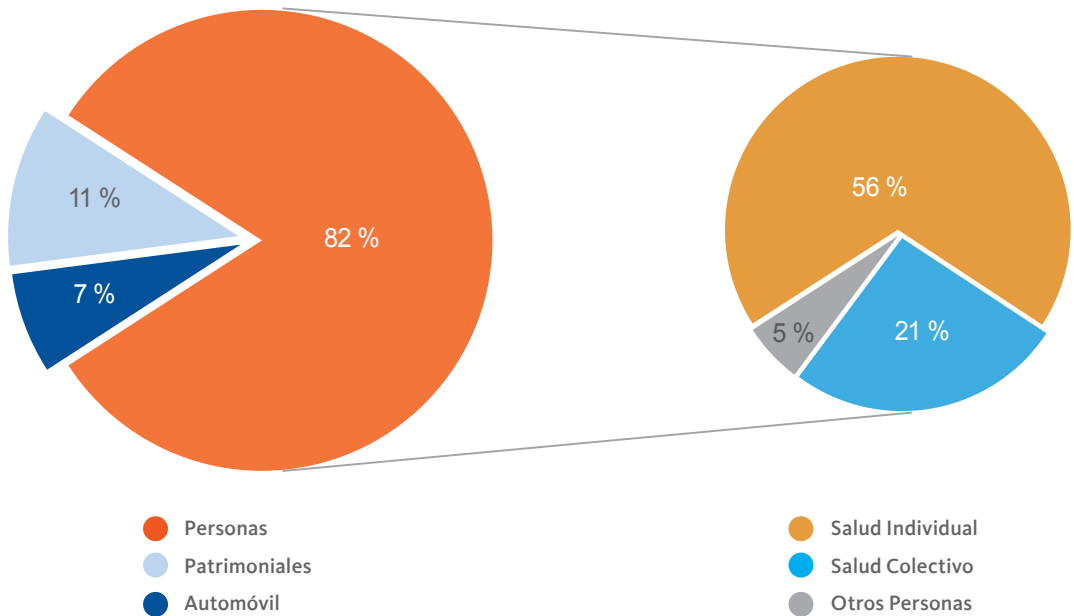


# Desempeño financiero

## Análisis de los resultados

En 2025 Mercantil Seguros alcanzó primas cobradas de USD 300 millones. La mayor participación de primas la tienen los ramos de personas que representan 82 % de la cartera. De estos, 56 % corresponde a Salud Individual y 21 % a Salud Colectivo.

El gráfico siguiente muestra la composición de la cartera por ramo para el año 2025:



Al cierre de 2025, el activo total de Mercantil Seguros alcanzó USD 368 millones, que incluyen inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas por USD 81 millones.

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

Mercantil  
1925  
2025  
años

# MERCANTIL 100 AÑOS CONSTRUYENDO FUTURO

Productos  
y servicios



# Productos y servicios

La gestión estratégica del portafolio estuvo orientada a fortalecer las líneas de negocio con mayor potencial de crecimiento, ampliar el acceso a soluciones de protección y consolidar una propuesta de valor más cercana y relevante para el mercado. Este enfoque permitió dinamizar la prima nueva, que registró un incremento de 33 %, con una contribución de 11,5 % al crecimiento global de la compañía.

El ramo de la Salud continuó consolidándose como eje estructural del portafolio mediante una estrategia orientada a la segmentación, personalización y expansión de la base asegurada.

Con respecto al segmento Salud Individual, se activaron iniciativas orientadas a facilitar la incorporación de nuevos asegurados al portafolio, fortaleciendo el posicionamiento del ramo en un entorno competitivo. Estas acciones, junto con una gestión comercial enfocada en la generación de nuevos negocios, contribuyeron a consolidar el desempeño del segmento durante el cierre del ejercicio.

Como parte de la evolución del portafolio, se incorporó Cuida Salud, una nueva solución diseñada para ampliar el acceso a cobertura formal en segmentos previamente desatendidos. El producto, de bajo costo, integra telemedicina 24/7, salas de Urgent Care y suministro de medicamentos para atención de urgencias.

En su primer año gestionó 8.452 atenciones, consolidando una propuesta de valor centrada en accesibilidad, oportunidad y prevención. Este producto refuerza el compromiso de Mercantil Seguros de acercar soluciones de aseguramiento de calidad a todos los segmentos de la población, fortaleciendo su bienestar y su capacidad de respuesta ante imprevistos.

En el segmento Corporativo, se diseñaron soluciones personalizadas para clientes empresariales que fortalecieron la propuesta de valor y permitieron la incorporación de nuevos colectivos de salud, especialmente en pequeñas y medianas empresas, ampliando la penetración del ramo en segmentos con alto potencial de crecimiento. Asimismo, la integración de un importante negocio colectivo representó un hito en la expansión del portafolio, al incrementar de forma significativa la base de asegurados y alcanzar una nueva escala operativa. Este avance optimizó las negociaciones con proveedores, mejoró la eficiencia en los costos promedio de atención y fortaleció la red nacional, todo ello mediante un proceso de transición ordenado que garantizó la continuidad operativa.

En el ramo Automóvil, la propuesta evolucionó hacia un modelo de integración comercial desde el punto de venta, consolidando alianzas estratégicas con concesionarios y fabricantes, lo que permitió ampliar la red de distribución y garantizar presencia en el momento de decisión del cliente. Como resultado, la cartera del ramo registró un crecimiento superior a 100 %, posicionándose como uno de los principales motores de expansión del portafolio.

La estrategia de productos masivos se centró en transformar la protección tradicional en soluciones de uso frecuente y valor tangible desde el inicio de la vigencia. Se incorporaron servicios complementarios en las pólizas de Vida, Accidentes Personales, Funerario, Pago único por cáncer y Renta por Hospitalización, integrando beneficios en odontología, oftalmología y medicina general.

En Responsabilidad Civil Vehicular, el producto básico de ley fue redefinido como una solución integral de movilidad, incorporando coberturas adicionales como gastos médicos y servicios funerarios para los ocupantes, diferenciando la propuesta frente a la oferta estándar del mercado.

El ejercicio cerró con la captación de 287.205 nuevas pólizas, lo que representó un incremento de 20 % en ventas frente al período anterior. La cartera alcanzó 739.835 pólizas vigentes, con una recaudación de USD 13,1 millones en primas cobradas y una persistencia de 70 %.

En Negocios Patrimoniales, el portafolio se fortaleció mediante el impulso de productos PyME, Combinado Residencial y Ciberseguridad, integrando estrategias de venta cruzada y mejoras en la experiencia digital asociada a estos productos. Se alcanzó un cumplimiento de 112,9 % respecto a la meta presupuestada y una persistencia de 91 %, con un incremento del inventario de pólizas superior a 63,39 % frente al año anterior. La efectividad de la estrategia de cross-selling se reflejó en la cobranza de 13.623 pólizas sobre un universo de 19.216, equivalente a 70,9 %. En paralelo, se fortalecieron los procesos de suscripción mediante automatización RPA y se mantuvo un cumplimiento de 98 % del SLA operativo. La siniestralidad se ubicó en 11,72 % sin incluir reaseguro y totaliza 32 % al incorporar su costo.

La gestión del Reaseguro acompañó esta evolución bajo criterios de eficiencia y sostenibilidad técnica. La renovación de contratos en Venezuela y Panamá permitió un ahorro consolidado de 1 millón 522 mil dólares, equivalente a una reducción de 16 % frente al año anterior, preservando al mismo tiempo la calidad del panel de reaseguradores, con más de 85 % de la capacidad proveniente de compañías con calificación mínima A-. Asimismo, se homologaron prioridades en contratos XL Risk y CAT de Propiedades, optimizando la exposición por evento y fortaleciendo la posición técnica frente a futuras renovaciones.

En conjunto, la evolución del portafolio respondió a una visión integral que articula crecimiento comercial, disciplina técnica y sostenibilidad financiera. El fortalecimiento de cada línea de producto, la ampliación de coberturas de mayor valor y la optimización del esquema de reaseguro consolidan una arquitectura de negocio más robusta, diversificada y preparada para escalar, posicionando a la compañía con mayor competitividad frente a los retos del mercado.

## Servicios digitales y automatización

La estrategia de servicios en 2025 estuvo orientada a consolidar la inteligencia artificial como eje transversal para mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la experiencia del cliente. El enfoque principal se dirigió a la automatización de los procesos de mayor intensidad operativa en el área de siniestros, así como al fortalecimiento de los canales digitales de autogestión para asegurados y corredores.

Como parte de la estrategia de transformación digital, se implantaron modelos de automatización basados en inteligencia artificial para los procesos de reembolso, carta aval y emergencias, históricamente caracterizados por una alta carga de gestión manual. Al cierre del ejercicio, 32 % de los reembolsos fueron procesados sin intervención humana y 60 % de las solicitudes registraron algún nivel de automatización en su flujo de análisis, validación o liquidación. Este avance permitió reducir la carga operativa de los equipos, disminuir tiempos de respuesta al asegurado, estandarizar criterios de revisión y fortalecer la trazabilidad y el control de cada caso.

En carta aval y emergencias, la automatización facilitó la validación anticipada de coberturas y baremos, agilizando la admisión hospitalaria y optimizando la coordinación con los prestadores de salud. Este enfoque contribuye a un modelo de atención más eficiente y alineado con las expectativas del asegurado en momentos críticos.

La aplicación móvil continuó consolidándose como un canal estratégico de relacionamiento y autogestión. En 2025 registró un crecimiento de 137 % en usuarios respecto a 2024, alcanzando 127 mil usuarios activos. A través de este canal se realizaron más de 90 mil pagos de pólizas y se concretaron aproximadamente 3.000 compras de pólizas, evidenciando una mayor adopción digital y una evolución del comportamiento del cliente hacia la autogestión.

Adicionalmente, se incorporó la georreferenciación de la totalidad de las clínicas afiliadas a la red de salud, lo que permite identificar en tiempo real el centro médico más cercano ante una eventualidad. Asimismo, se habilitó un proceso de notificación anticipada de emergencias que permite al asegurado reportar su situación antes de llegar al centro de salud. Estas funcionalidades reducen tiempos de admisión, activan procesos internos de validación de cobertura de manera preventiva y ofrecen visibilidad temprana del evento siniestral, incluso antes del ingreso del paciente al proveedor.

“Merse” evolucionó desde un canal transaccional exclusivo para asegurados hacia una plataforma ampliada que integra a otros actores de la cadena de valor. En 2025 registró un incremento de 88 % en sesiones respecto al año anterior, alcanzando un total de 508 mil sesiones, con un promedio mensual de 38 mil interacciones. Estas sesiones corresponden exclusivamente a flujos completamente automatizados, gestionados sin intervención humana, lo que refleja un uso sostenido y una mayor adopción por parte de los usuarios.

Con el lanzamiento de “Merse Asesores”, los corredores cuentan con una herramienta que les permite gestionar su cartera de forma autónoma, con acceso a información sobre pólizas, renovaciones, estatus de casos y gestiones operativas. Esta ampliación incrementa la autogestión de los intermediarios, reduce interacciones manuales con áreas operativas y mejora la oportunidad de respuesta hacia el cliente final, reforzando el posicionamiento de los canales digitales como punto de contacto principal.

La automatización también generó valor en materia de inteligencia de datos, control y prevención de fraude. La captura y estructuración sistemática de información, especialmente en reembolsos, permitió analizar patrones de consumo, frecuencia, montos y tipologías de servicios médicos con mayor profundidad. Esto ha fortalecido los modelos de detección temprana de posibles irregularidades, los mecanismos de control y auditoría interna, y la capacidad de negociación con proveedores de salud basada en información granular y trazable.

Este nuevo nivel de visibilidad sobre el comportamiento del siniestro constituye un activo estratégico que mejora la gestión técnica del negocio y contribuye a la sostenibilidad financiera de la compañía.



Sostenibilidad





# Sostenibilidad

Mercantil Seguros reafirma su compromiso de generar valor más allá de su gestión aseguradora, integrando la sostenibilidad como un eje estratégico que impulsa el bienestar de las personas, las comunidades y el entorno.

Durante 2025, la organización continuó fortaleciendo su modelo de gestión, orientado a consolidar una visión de impacto y creación de valor sostenible en el tiempo, en línea con los lineamientos corporativos de Mercantil.

## Alineación estratégica con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La gestión de Mercantil contribuye de manera directa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, destacando su impacto en:



## Una gestión basada en el impacto real

En 2025, Mercantil Seguros dio un paso relevante en el fortalecimiento de su gestión al incorporar la metodología **Valuing Accounting** (Contabilidad de Impacto), con el respaldo técnico de *Valuing Impact*. Este enfoque introduce una forma más estructurada y medible de evaluar los resultados de la organización más allá de los indicadores tradicionales.

A través de este modelo, se analiza de forma integral el ciclo de cada iniciativa, desde los recursos utilizados y las acciones ejecutadas, hasta los resultados obtenidos y su contribución al entorno social y ambiental.

Esta herramienta permite:

- Optimizar la asignación de recursos hacia iniciativas con mayor impacto
- Priorizar acciones alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible
- Integrar la toma de decisiones con una visión de largo plazo

## Dimensión social: inclusión, resiliencia y desarrollo

La estrategia social de Mercantil se centra en derribar barreras y fomentar la equidad.

### 1. Clientes: acceso y protección para todos

Mercantil ha transformado la inclusión financiera en acciones tangibles durante 2025:

- Protección a la tercera edad: la Póliza Platinum atendió a 2.410 adultos mayores (73 % mujeres), brindando seguridad financiera ante contingencias médicas de alto costo
- Acceso a un seguro de salud asequible: la póliza Cuida Salud protege a más de 7.200 asegurados, reforzando la capacidad de respuesta ante imprevistos

### 2. Comunidades e inversión social

Mercantil Seguros reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible de las comunidades donde opera. La organización orienta su inversión social estratégica —canalizada de forma directa y a través de la Fundación Mercantil— como el motor principal para generar cambios tangibles en la sociedad. Este esfuerzo se consolida y amplifica mediante el voluntariado corporativo, el patrocinio de eventos solidarios, la donación de mobiliario y equipos, así como el apoyo activo a campañas de concienciación y recaudación de fondos.

Durante el ejercicio 2025, la inversión social de la institución se distribuyó estratégicamente en áreas prioritarias de alto impacto: **Educación (80 %)**, **Emprendimiento (11%)**, **Asistencia Social (6 %)** y **Salud (3 %)**, reafirmando el enfoque de la empresa en atender las necesidades fundamentales de su entorno.

## Voluntariado

Las acciones sociales de Mercantil Seguros continúan fortaleciéndose a través de la participación activa de su equipo de colaboradores, quienes contribuyen de manera directa al desarrollo de iniciativas orientadas al bienestar de las comunidades.

En el marco de estas acciones, destacó la respuesta humanitaria ante las lluvias en la región andina, mediante el envío de 151 cajas de insumos destinadas a familias afectadas. Asimismo, se desarrollaron iniciativas de preservación y salud, entre ellas la recuperación de áreas en la Quinta Anauco y la donación de insumos de higiene a los hospitales Luis Razetti y Domingo Luciani.

Durante el período, se consolidó el fortalecimiento del voluntariado corporativo, alcanzando un total de 25 voluntarios certificados a través del programa Talento V, lo que refleja el compromiso sostenido de la organización con la formación y participación estructurada de su equipo en iniciativas sociales.

Como parte de las actividades tradicionales, en diciembre se llevó a cabo el “Hallacazo Solidario”, jornada en la que participó el 70 % de los colaboradores en la elaboración de hallacas. Esta iniciativa permitió beneficiar a 50 custodios y miembros del personal de limpieza, quienes recibieron seis hallacas cada uno para compartir en sus hogares, así como la donación de 60 hallacas al Maternal Virgen del Carmen de La Pradera, en Caracas.

## Patrocinios con propósito

En el marco de su compromiso integral con la salud, la educación y la cultura, Mercantil Seguros apoya técnica y financieramente a organizaciones aliadas mediante patrocinios y eventos de alto impacto social:

- **Alianzas institucionales:** apoyo continuo a través de donativos y patrocinios a instituciones de reconocida trayectoria como INVEDIN, Hospital Ortopédico Infantil, Autismo Dejando Huella, Cáritas y Hogar Bambi.
- **Deporte y sostenibilidad:** patrocinio del **Maratón CAF 2025**, evento que obtuvo la certificación de “maratón verde” por el *Council for Responsible Sport (CRS)* debido a su sólido desempeño ambiental. En este evento, la empresa respaldó a más de **6.000 corredores** a través de pólizas de accidentes de Mercantil Seguros.
- **Música y desarrollo:** acompañamiento a la Fundación Schola Cantorum en su “Gira Cantemos”, orientada a fortalecer técnicas vocales y de dirección coral. Este programa, reconocido por la Federación Internacional para la Música Coral, logró la ejecución de **19 talleres en 8 estados** del país, con la participación de **1.435 asistentes**.
- **Redes de solidaridad:** impulso comunicacional y apoyo en la recaudación de fondos para operativos del Dividendo Voluntario para la Comunidad y Cáritas (Mérida y Apure), así como para la campaña “Amigos en Navidad” de la Fundación Amigos del Niño con Cáncer.

Con estas acciones corporativas, la organización reafirma su enfoque en la generación de valor compartido, el derribo de barreras de acceso y la promoción del bienestar integral de todos sus grupos de interés.

## Arte y Cultura como motor de desarrollo

A través de la plataforma “Mercantil Arte y Cultura”, se custodia y difunde un archivo visual que reúne la obra de más de 500 artistas venezolanos, con el firme objetivo de promover la reflexión, la cohesión comunitaria y el acceso inclusivo a las artes. La gestión cultural se articula operativamente a través de dos espacios permanentes ubicados en Caracas:

**Espacio Cultural Mercantil Venezuela:** inaugurado como uno de los grandes hitos en el marco de la conmemoración del Centenario de Mercantil, este recinto acoge exposiciones que conectan la historia, la identidad y la diversidad del arte nacional. Durante el período, destacaron las siguientes muestras:

- **Mercantil: 100 años construyendo futuro:** exhibición de 134 obras correspondientes a 82 artistas, narrando el legado cultural de la institución desde el siglo XX hasta la actualidad.
- **Mujeres y divas en el lente de Jaime Albáñez:** proyecto editorial y expositivo que rescata el empoderamiento femenino en la Venezuela de mediados del siglo XX.
- **Memoria grabada:** un recorrido por más de dos siglos de historia económica e institucional a través de monedas, medallas y billetes pertenecientes a la Colección Numismática John Boulton.

**Espacio Mercantil Altamira:** en 2025, esta sede presentó la muestra *Un tema de tecnología. Acción sobre la línea de tiempo*, una exhibición enfocada en el videoarte venezolano de las últimas dos décadas del siglo XX, la cual atrajo a más de **1.000 visitantes**.

De manera transversal, la empresa fortaleció el programa **Gráfica Mercantil**, brindando apoyo directo a 3 artistas gráficos de amplia trayectoria y a 33 jóvenes creadores participantes en el 25° Salón Jóvenes con FIA, reafirmando el compromiso corporativo con la innovación estética y la preservación de las técnicas históricas en las artes visuales.



# MUJERES Y DIVAS EN EL LENTE DE JAIME ALBÁNEZ

Para Mercantil es motivo de entusiasmo el proyecto editorial *Mujeres* de Jaime Albáñez, iniciativa que reúne imágenes de la Venezuela de los años 50 y 60, revela la vida cotidiana y su dominio en el cine y negro.

Talento  
y desarrollo



# Talento y desarrollo

A través de formación, bienestar y un entorno inclusivo, Mercantil Seguros impulsó el desarrollo y el ambiente laboral en la organización, consolidando una gestión basada en el bienestar, la formación continua y el impacto social, además de estar respaldada por un equipo humano sólido.

Para el año 2025, la fuerza laboral de Mercantil Seguros combina la madurez profesional con un fuerte sentido de pertenencia, totalizando 364 colaboradores al cierre del mes de diciembre, de los cuales 63,46 % son mujeres y 36,54% son hombres. El promedio de edad de la plantilla es de 44 años y el promedio de antigüedad es de 12 años.

## Salud y bienestar: prevención y espacios seguros

Bajo la campaña “Tu Espacio Seguro”, se promueve una cultura de autocuidado integral relacionada con los siguientes aspectos:

- **Salud preventiva:** realizamos jornadas informativas sobre diabetes, migraña, cáncer (Día Mundial contra el Cáncer y Mes Rosa) y salud cardiovascular, promoviendo el bienestar y la prevención.
- **Ergonomía y seguridad:** implementamos acciones preventivas para reducir riesgos asociados al túnel carpiano, la tendinitis por uso de dispositivos móviles y las malas posturas.
- **Respuesta a emergencias:** capacitamos al personal en primeros auxilios y uso de extintores, fortaleciendo la preparación ante situaciones de emergencia.
- **Bienestar y movimiento:** desarrollamos sesiones de yoga y bailoterapia para contribuir a la reducción del estrés y promover hábitos saludables.
- **Impulso al talento runner:** en el marco del Maratón CAF Caracas 2025, apoyamos la participación de colaboradores dedicados al running y brindamos protección a los participantes mediante nuestra Póliza de Salud.
- **Seguridad laboral:** cada colaborador recibe formalmente la notificación de los riesgos asociados a su puesto de trabajo y las medidas preventivas correspondientes a su rol

## Programas de apoyo y reconocimiento

Mercantil Seguros impulsa el crecimiento de su gente y celebra sus logros de diferentes maneras. A través de reconocimientos, entregando en el marco del centenario de la organización, premios a colaboradores que se han constituido en ejemplo de eficiencia, colaboración, innovación y liderazgo inspirador.

De igual forma se ha impulsado la búsqueda del equilibrio vida-familia al celebrar momentos únicos con los colaboradores y sus hijos en fechas como Día del Niño, Día de las Madres/Padres, de la Mujer y la tradicional Llegada de Santa en Navidad.

## Estrategia de equidad e inclusión

En Mercantil Seguros, la equidad y la inclusión son pilares fundamentales de su cultura organizacional, lo que garantiza un entorno en el que el talento se valora sin distinción. Estos principios están alineados al Código de Ética vigente, el cual dicta las normas de conducta y los valores que guían cada una de sus interacciones.

Al hablar de igualdad de oportunidades y talento diverso, la estructura organizacional de Mercantil Seguros refleja un compromiso real con la representación equitativa y la estabilidad al garantizar procesos de selección transparentes en las prácticas de reclutamiento y selección libres de cualquier forma de discriminación.

Las acciones de la gerencia de Recursos Humanos se encuentran dirigidas en un marco de igualdad de oportunidades que asegura que tanto los empleados actuales como los solicitantes de empleo, reciban un trato cordial y adecuado en todas las etapas de su carrera profesional.

En Mercantil Seguros se trabaja de forma activa para que cada colaborador sea un agente de inclusión. Esto se ha logrado a través de prácticas de sensibilización interna con la incorporación de personas con discapacidad y charlas diseñadas para educar y generar empatía en todo el equipo sin generar algún tipo de discriminación.

Por otra parte, el Código de Ética actúa como la guía orientadora que promueve un ambiente de confianza y colaboración, libre de prejuicios, lo que ha venido prevaleciendo y caracterizando la cultura de la organización.

Para lograr una verdadera inclusión, no menos importantes son los temas de accesibilidad y entorno seguro en las distintas sedes de Mercantil Seguros. Por ello, el acceso de personas con discapacidad se facilita mediante iniciativas de adecuación en sus instalaciones a través de una infraestructura accesible y una señalética especializada en los diferentes espacios que garantizan la autonomía y seguridad de todos los usuarios. Simultáneamente, las áreas comunes se mantienen limpias, ordenadas y seguras, invitando a la integración de todo el personal bajo un principio de respeto mutuo.

## Formación y capacitación: el pilar de nuestra cultura

En Mercantil Seguros, la preparación del talento no es solo un proceso técnico, sino la base fundamental de la cultura organizacional. En este sentido, durante 2025, los esfuerzos se centraron en elevar las competencias de cada rol para garantizar la excelencia en el servicio.

Los Indicadores de Formación 2025 demuestran que durante el año, se impartió un total de 3.834 horas de formación, con un promedio de 10,53 horas por colaborador. Al clasificar las horas de formación por roles se observa que 1.904 horas correspondieron al nivel profesional; 1.464 horas correspondieron a la gerencia media; 398 horas a los roles de coordinación y 68 horas combinadas estuvieron dirigidas a los roles de apoyo y comité ejecutivo.

## **Alianzas estratégicas y becas universitarias**

Como parte del compromiso con las generaciones de relevo y el futuro del sector, se trascendió la formación interna para así apoyar la profesionalización académica de los colaboradores. En este sentido, se renovó el Convenio UCAB, el cual, a través de una alianza estratégica con la Universidad Católica Andrés Bello, permitió becar a seis talentos de la organización para cursar estudios de Técnicos Superiores Universitarios (TSU) en Seguros. Este grupo de becados inició formalmente su primer semestre en septiembre de 2025, marcando un precedente en el programa de desarrollo de carrera.

## **Programas destacados**

Las acciones formativas en Mercantil Seguros cubrieron áreas críticas para la innovación y la calidad. Conscientes de los procesos de transformación y el futuro, se desarrollaron programas de Inteligencia Artificial (IA), Transformación Digital y el programa “Impulsa Mujeres en Dirección”.

Se fomentó la formación en Diplomados en Auditoría y Reaseguro de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (SUDEASEG), así como certificaciones en Defensor del Asegurado. Para el desarrollo de liderazgo y habilidades se realizaron talleres de Facilitadores de Alto Impacto, Desarrollo Gerencial y Liderazgo.

No menos importante fue la atención al personal del área de servicios al cliente, a quienes se les ofreció capacitación especializada en servicios de salud y formación para los colaboradores que se mantienen en contacto directo al público.

En 2025, Mercantil Seguros consolidó su gestión con base en el bienestar, la formación continua, el impacto social, y la solidez de un talentoso equipo.



# Informe de la Junta Directiva

- Resultados financieros •
- Gestión de áreas estratégicas •
- Innovación y mejora continua •
- Consultoría jurídica •
- Prevención PCLC/FT/FPADM •

# Informe de Junta Directiva

Señores accionistas:

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y de acuerdo con los estatutos sociales, nos complace someter a su consideración el Informe de resultados y principales actividades de Mercantil Seguros correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2025, 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 su liderazgo en el sector asegurador venezolano, ocupando por octavo año consecutivo el primer lugar del mercado, con 25,74 % de participación del total de las primas netas cobradas.

Al 31 de diciembre de 2025, las primas netas cobradas por Mercantil Seguros alcanzaron USD 300 millones, de los cuales USD 246 millones corresponden a productos de personas. De este total, USD 168 millones atañen al segmento de salud individual; USD 64 millones al de salud colectivo y USD 14 millones a otros ramos de personas. Adicionalmente, las primas de seguros de patrimoniales y automóviles alcanzaron USD 33 millones y 21 millones, respectivamente.

Con un patrimonio de USD 63 millones, margen de solvencia de 26,82 % e índice patrimonial de 17,05 %, la solidez y solvencia patrimonial de Mercantil Seguros satisface las exigencias de la normativa legal vigente y garantiza el adecuado respaldo de sus obligaciones.

Otras cifras que destacan la fortaleza de Mercantil Seguros son su activo total por USD 368 millones y sus USD 21 millones de reservas técnicas al cierre del ejercicio.

El resultado neto asciende a USD 3 millones en 2025, reflejo de una gestión financiera eficiente que continúa posicionando a Mercantil Seguros como una empresa líder y referente del mercado asegurador venezolano.

## Gerencia de negocios y gestión comercial

El plan estratégico de la gerencia de Negocios de Mercantil Seguros estuvo orientado en el año 2025 a fortalecer el modelo comercial, consolidar la red de aliados y acelerar la transformación digital. Esta gestión generó un impacto directo en el crecimiento, eficiencia y competitividad de la compañía, contribuyendo de forma significativa al desempeño corporativo. Esto hizo que este año se caracterizara por un crecimiento acelerado, impulsado por la consolidación de alianzas comerciales y una adopción tecnológica significativa por parte de la fuerza de ventas.

Lo anteriormente expuesto se traduce a nivel de resultados en un incremento de 33 % en prima nueva y una contribución directa de 11,5 % al crecimiento global de la compañía. Asimismo, destaca un crecimiento de cartera superior a 100 % en el ramo Automóvil, como resultado del fortalecimiento de alianzas con empresas ampliamente reconocidas y la incorporación de nuevos concesionarios estratégicos.

El enfoque de la gestión también estuvo centrado en la digitalización y eficiencia operativa, lo que permitió a la fuerza de ventas alcanzar 83 % de adopción de “Red Segura” y 41 % de uso de Salas *Urgent Care*, reforzando la propuesta de valor y el pilar de optimización. Asimismo, se trabajó en la integración de “MERSE” a la operación comercial, reduciendo significativamente los tiempos de respuesta y facilitando la autogestión.

Los resultados obtenidos en el año 2025 confirman la efectividad del modelo de gestión implantado. La gerencia de Negocios no solo fortaleció sus capacidades internas, sino que se consolidó como un motor clave para el crecimiento corporativo y la fidelización de la fuerza de venta.

La combinación de un equipo comercial fortalecido, alianzas estratégicas de alto valor y un proceso de digitalización acelerado les posiciona favorablemente para afrontar los retos de 2026, con énfasis en la atención de los Asesores, con alianzas internacionales en segmentos de energía y petróleo; una mayor penetración en ramos rentables; incremento de la eficiencia operativa; profundización de la digitalización comercial; ampliación del ecosistema de aliados; preparación de una estrategia comercial con empresas de energía, petróleo y contratistas especializados, así como una campaña de reconexión para seguros dirigida a los venezolanos que regresen al país.

## Innovación y mejora continua

Durante 2025, Mercantil Seguros consolidó avances significativos en materia de eficiencia operativa, automatización y eficiencia; como parte del lineamiento de transformación digital de la empresa.

A lo largo del año se ejecutaron proyectos y requerimientos asociados a procesos medulares del negocio, entre ellos: incorporación de la nueva compañía Mercantil Administradora de Riesgos y Pólizas Administradas garantizando la asimilación de nuevos clientes, la ampliación y personalización del servicio PAMM adaptado a las necesidades de los clientes colectivos, proyectos regulatorios como el nuevo plan de cuentas liberado para iniciar el año 2026, optimizaciones en procesos operativos de suscripción liberando el área para asimilar procesos más estratégicos, el fortalecimiento y escalabilidad de la plataforma de cobranza de masivos, ampliación de alta disponibilidad hacia los servicios medulares del negocio.

El período también marcó un avance importante en la madurez de los procesos de integración continua, lo que permitió una gestión más eficiente del portafolio de iniciativas y elevó los estándares de seguridad y control sobre los activos de información; incorporando las mejores prácticas de la metodología de “*Information Technology Infrastructure Library*” (ITIL), en español, Biblioteca de Información Técnica de Infraestructura, para la gestión del servicio de tecnología hacia las áreas del negocio.

En simultáneo se fortaleció el sistema *core*, con especial énfasis en el fortalecimiento de la continuidad del negocio, alta disponibilidad y niveles de escalabilidad que atiendan la demanda creciente del negocio; generando estabilidad y por ende confianza en nuestros clientes y asociados. Asimismo, se fortalecieron los mecanismos de control para los procesos de registro y actualización de datos de clientes, asesores y proveedores, garantizando el cumplimiento estricto de las políticas de identificación y de las obligaciones regulatorias y fiscales. Para ello, se incorporaron herramientas que incrementan la trazabilidad y confiabilidad de la información.

En el ámbito de gestión de la información e inteligencia de negocio, se desarrollaron mejoras en los procesos de extracción de datos y en la construcción de indicadores estratégicos. Estas capacidades permiten evaluar con mayor precisión el desempeño de clientes, productores, agentes exclusivos y sociedades de corretaje, además de optimizar el cálculo de primas, el seguimiento de metas y el análisis del crecimiento.

Con el propósito de asegurar una infraestructura tecnológica sólida, eficiente y alineada con las exigencias estratégicas de la organización, la gerencia de tecnología y sistemas llevó adelante iniciativas de modernización en plataformas de almacenamiento, redes y comunicaciones, sistemas operativos, bases de datos, middleware y servicios virtualizados.

Estos esfuerzos fortalecieron la continuidad operativa al mitigar la propagación de fallas, reducir los tiempos de recuperación ante incidentes y contingencias, optimizar los procesos de replicación de información y disminuir significativamente los costos asociados al mantenimiento de infraestructura física. A su vez, permitieron ampliar la capacidad de escalabilidad en procesamiento y almacenamiento para responder con mayor agilidad a las necesidades del negocio.

Es importante destacar la desincorporación total del sistema *core* anterior, así como la modernización integral de la infraestructura tecnológica del sistema *core* actual, abarcando el *front-end*, *middleware* y *back-end*. Se renovó y optimizó la infraestructura de *SQL Server* y se migró la plataforma de *Dóminos* de la versión 9 a la 12.

En cuanto a la experiencia del usuario final, se mantuvo un programa permanente de renovación y actualización de estaciones de trabajo y herramientas de productividad a nivel nacional, garantizando entornos operativos eficientes, seguros y alineados con los estándares tecnológicos corporativos.

En línea con la visión de consolidar a Mercantil Seguros como una organización plenamente digital, se reforzaron los controles y lineamientos orientados a la reducción del consumo de papel. Gracias a ello, se logró una disminución del 97 % en el volumen de impresiones a nivel nacional respecto al año 2016, representando un avance significativo en términos de eficiencia operativa y sostenibilidad.

De cara a 2026, se continuará implementando estrategias orientadas a impulsar los objetivos corporativos, enfrentando los desafíos del entorno con un enfoque en la innovación, la mejora continua y la adopción de nuevas prácticas para la gestión tecnológica y de la información.

## Consultoría jurídica

El año 2025 estuvo marcado por una intensa actividad regulatoria por parte de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (SUDEASEG), que se caracterizó por la publicación de dictámenes y circulares con impacto directo en la operación del sector asegurador. La Consultoría Jurídica de Mercantil Seguros analizó y lideró la implantación de estos nuevos criterios en la organización. En este entorno, el área participó activamente en los comités legales de la Cámara de Aseguradores de Venezuela (CAV), contribuyendo en la elaboración de argumentos técnicos frente al regulador.

En el ámbito interno, la gestión se centró en la adecuación de las políticas de suscripción y siniestros a los recientes requisitos probatorios y de facturación. Se prestó asesoramiento continuo a las áreas de Mercadeo y Suscripción para cumplir con el criterio de actualización anual de productos y publicidad exigido por la SUDEASEG, además de ofrecer soporte estratégico en la estructuración de acuerdos comerciales bajo la figura de canales alternativos. Estos esfuerzos aseguraron que la expansión del negocio y las alianzas estratégicas se mantuvieran alineadas con el cumplimiento normativo vigente.

Finalmente, la Consultoría Jurídica garantizó la defensa de los intereses de Mercantil Seguros mediante un riguroso control de la cartera de litigios en las áreas civil, laboral y administrativa. Se fortaleció el acompañamiento ante la Sala de Conciliación y Arbitraje de la SUDEASEG, asegurando una gestión de reclamos coherente con los nuevos dictámenes administrativos. Esta labor integral no solo permitió mitigar riesgos regulatorios, sino que salvaguardó el patrimonio y la reputación institucional de la compañía durante el ejercicio 2025.

## Prevención PCLC/FT/FPADM

El año 2025 se caracterizó como un período de desafíos sustanciales en el ámbito de la Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Otros Ilícitos (LC/FT/FPADM/OI). Este escenario se configuró, primordialmente, por la entrada en vigor de una reforma regulatoria integral que impactó tanto la ley marco del sector asegurador local como la normativa prudencial especializada. En este orden de ideas, la operatividad fue adaptada a un contexto global que demandó la reinención de los estándares de cumplimiento bajo un modelo digital 2.0 que asegurara que la calidad, integridad y transparencia en la lucha contra la delincuencia organizada transnacional no se viesen comprometidas.

La celebración de la Semana de “Compliance”, en conmemoración del Día Internacional para Prevenir y Combatir Todas las Formas de Delincuencia Organizada Transnacional, establecida por la Asamblea General de las Naciones Unidas, contribuyó al fortalecimiento institucional en la materia. En el transcurso de estas jornadas, se abordaron temas críticos como el enfoque basado en el riesgo y la debida diligencia, que permitieron la incorporación de estándares internacionales orientados a mitigar amenazas emergentes, entre las que destacan el cibercrimen, el fraude en línea y la ciber resiliencia. Estas acciones de capacitación permitieron que el conocimiento especializado fuese distribuido de manera transversal, consolidándose una cultura de prevención que trascendió el simple cumplimiento normativo.

Durante el transcurso del año 2025, también fueron atendidos diversos procesos de inspección, actividades formativas y encuentros gremiales coordinados por los reguladores locales y sectoriales. Como resultado de estas evaluaciones, se obtuvo un alto porcentaje de cumplimiento y se determinó un bajo índice de riesgo frente a intentos de penetración por grupos delincuenciales. Este desempeño fue documentado como evidencia del compromiso compartido con el desarrollo sostenible del sector asegurador, garantizando que el sistema no resultase atractivo para estructuras criminales.

De igual forma, se impulsó un proceso de digitalización de relacionados que favoreció tanto la experiencia de vinculación como la agilidad en las revisiones internas y externas. Con esta modernización, se proyectó un estándar superior de cumplimiento que acompañó la expansión del negocio en estricto apego al marco legal vigente.



## Información de interés para los accionistas

*Convocatoria asamblea ordinaria •*

*Informe de los comisarios •*

*Margen de solvencia - Certificación actuarial •*

*Informe del actuario independiente •*

*Gobierno corporativo •*

*Estados financieros •*





# Convocatoria asamblea ordinaria

**MERCANTIL SEGUROS, C.A.**  
**Capital suscrito y pagado Bs.119.574.076,00**

## **CONVOCATORIA ASAMBLEA ORDINARIA**

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 25 de febrero de 2026, 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 2025, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Considerar la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de diciembre de 2025 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 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: a) El Informe que presenta la Junta Directiva; b) Los Estados Financieros Auditados; c) El Informe de los Comisarios; d) La Certificación de las Reservas Técnicas de la Compañía al 31 de diciembre de 2025; y, e) El Informe correspondiente elaborado por un Actuario Independiente en el ejercicio de su profesión, 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, 29 de enero de 2026.

Por Mercantil Seguros, C.A.



Rafael Stern Schechner  
Secretario Junta Directiva

# Informe de los comisarios

Caracas, 20 de febrero de 2026

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 2025 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 28 de febrero de 2025, a la cual asistimos.

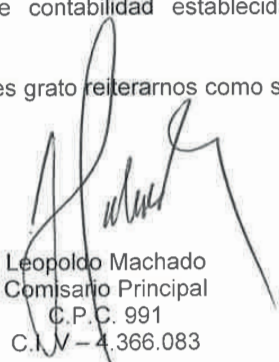
Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluimos las pruebas selectivas de los registros de contabilidad y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Además, hemos tomado en consideración el Informe de los auditores externos, "Lara Marambio & Asociados", 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 2025 y el resultado de sus operaciones por el año finalizado en esa fecha, de conformidad con normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

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

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

  
Leopoldo Machado  
Comisario Principal  
C.P.C. 991  
C.I. V - 4.366.083

Anexo: Informe de "Lara Marambio & Asociados".

# Margen de solvencia - Certificación actuarial

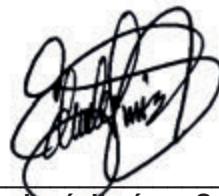
Caracas, 13 de enero del 2026

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

Quien suscribe, debidamente reconocido e inscrito con el N° AI-000009 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 2025, de acuerdo a la información suministrada por la Empresa **MERCANTIL SEGUROS, C.A.** y de conformidad con la vigente Ley de la Actividad Aseguradora, corresponde al 26,82%, el cual se ha determinado según los requisitos técnicos y legales que rigen la materia.

Certificación que se expide de acuerdo a lo establecido en la Providencia N° 1.723 de fecha 17 de noviembre de 2000, emanada de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, publicada en la Gaceta Oficial N° 37.089 de fecha 30 de noviembre de 2000.

Atentamente,



---

**Eduardo José Jiménez Salazar**  
Actuario U.C.V.  
Inscrito en la SAA bajo el N° AI-000009

---

Teléfono celular.: 0426-5111788; E-mail: [eduarjimenez1986@gmail.com](mailto:eduarjimenez1986@gmail.com)

# Informe del actuario independiente

Certificación de Reservas Técnicas  
31 de diciembre del año 2025

Eduardo Jiménez

## CERTIFICACIÓN ACTUARIAL DE LAS RESERVAS TÉCNICAS AL CIERRE DEL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2025

Yo, EDUARDO JOSÉ JIMÉNEZ SALAZAR, cedula de identidad V-17.439.028, Licenciado en Ciencias Actuariales, inscrito con el código AI-000009 en el Registro de Actuarios que lleva la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, actuando en mi carácter de actuario independiente certifico que la empresa MERCANTIL SEGUROS, C.A., inscrita en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora con el código N° 74, al cierre del ejercicio económico del **31 de diciembre del 2025**, los montos de las reservas técnicas constituidas, incluyendo las porciones correspondientes a los riesgos cedidos en reaseguros o retrocedidos, son correctos y cabalmente calculados, cumpliendo la normativa que rige la materia.

Esta certificación es efectuada sobre la base de los datos proporcionados por la empresa, tomando en consideración en el ejercicio, la cartera de contratos vigentes, las primas consumidas, los siniestros pendientes de pago y los contratos con reintegro por experiencia favorable. Asimismo, certifico que la información y procedimientos contenidos en el Informe adjunto, se ajustan a los lineamientos establecidos en las normas relativas a la certificación de las reservas técnicas y las auditorías externas actuariales.

Las reservas técnicas certificadas ascienden a:

| RESERVAS TÉCNICAS  | TOTALES                 | RETENIDAS               |
|--|-------------------------|-------------------------|
| <b>Reservas de Primas</b>  | <b>7.848.351.096,86</b> | <b>1.514.504.355,08</b> |
| <b>Seguros de Vida</b>   | <b>159.123.901,01</b>   | <b>29.849.588,99</b>    |
| Reservas Matemáticas Vida Individual                               | 0,00                    | 0,00                    |
| Reservas para Riesgos en Curso Vida Individual                     | 29.478.896,26           | 29.478.896,26           |
| Reservas para Riesgos en Curso Vida Colectivo                      | 370.692,73              | 370.692,73              |
| Reservas para Riesgos en Curso Funerarios                          | 129.274.312,02          | 129.274.312,02          |
| <b>Seguros Generales</b>   | <b>7.672.833.243,63</b> | <b>1.354.023.270,05</b> |
| Reservas para Riesgos en Curso del Seguro de Personas No Vida      | 4.879.709.411,39        | 345.210.849,26          |
| Reservas para Riesgos en Curso Patrimoniales                       | 2.541.959.129,58        | 1.002.040.456,86        |
| Reservas para Riesgos en Curso Obligatoriales o de Responsabilidad | 251.164.702,66          | 6.771.963,93            |
| <b>Fianzas</b>   | <b>16.393.952,22</b>    | <b>1.357.184,02</b>     |
| Reservas para Riesgos en Curso                                     | 16.393.952,22           | 1.357.184,02            |
| <b>Reservas para Prestaciones y Siniestros Pendientes de Pago</b>  | <b>4.243.411.068,18</b> | <b>192.095.843,02</b>   |
| <b>Seguros de Vida</b>   | <b>12.615.265,67</b>    | <b>12.615.265,67</b>    |
| Vida Individual  | 11.326.030,00           | 11.326.030,00           |
| Vida Colectivo   | 0,00                    | 0,00                    |
| Funerarios   | 1.289.235,67            | 1.289.235,67            |
| <b>Seguros Generales</b>   | <b>4.230.795.802,51</b> | <b>179.480.577,35</b>   |
| Personas No Vida   | 3.951.954.114,46        | 173.041.623,60          |
| Patrimoniales  | 242.903.432,08          | 6.438.953,75            |
| Obligatoriales o de Responsabilidad                                | 35.938.255,97           | 0,00                    |
| <b>Fianzas</b>   | <b>0,00</b>             | <b>0,00</b>             |

Certificación de Reservas Técnicas  
31 de diciembre del año 2025

Eduardo Jiménez

|  |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Reservas para Siniestros Ocurridos y No Notificados</b> |                       | <b>127.302.332,04</b> | <b>5.762.875,27</b>   |
| <b>Seguros de Vida</b>                                     | <b>378.457,97</b>     |                       | <b>378.457,97</b>     |
| Vida Individual  | 339.780,90            |                       | 339.780,90            |
| Vida Colectivo   | 0,00                  |                       | 0,00                  |
| Funerarios   | 38.677,07             |                       | 38.677,07             |
| <b>Seguros Generales</b>                                   | <b>126.923.874,07</b> |                       | <b>5.384.417,30</b>   |
| Personas No Vida   | 118.558.623,43        |                       | 5.191.248,70          |
| Patrimoniales  | 7.287.102,96          |                       | 193.168,60            |
| Obligacionales o de Responsabilidad                        | 1.078.147,68          |                       | 0,00                  |
| <b>Reservas para Riesgos Catastróficos</b>                 |                       | <b>123.542.283,82</b> | <b>123.542.283,82</b> |
| <b>Seguros Generales</b>                                   | <b>123.542.283,82</b> |                       | <b>123.542.283,82</b> |
| Personas No Vida   |                       |                       |                       |
| Patrimoniales  | 123.542.283,82        |                       | 123.542.283,82        |
| Obligacionales o de Responsabilidad                        |                       |                       |                       |

**Total de Reservas constituidas por Mercantil Seguros, C.A., Bs. 12.342.606.780,90.**

**Reservas retenidas por Mercantil Seguros, C.A., Bs. 1.835.905.357,19**



**Eduardo José Jiménez Salazar**  
**Actuario U.C.V.**  
**Inscrito en la SAA bajo el N° AI-000009**

# 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 de auditoría de la Junta Directiva

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.

Asesoría al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus obligaciones bajo el régimen legal del control y prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y a la Presidencia del Comité de PCLC/FT/FPADM.

# Estados financieros

| Balance General   | Diciembre 31      | Diciembre 31    | Diciembre 31      | Diciembre 31    |
|---|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
|   | 2025<br>(MM US\$) | 2025<br>(MM Bs) | 2024<br>(MM US\$) | 2024<br>(MM Bs) |
| <b>Balance General</b>                                    |                   |                 |                   |                 |
| Inversiones   | 81                | 10.656          | 50                | 1.937           |
| Reservas Técnicas   | 21                | 2.791           | 9                 | 340             |
| Total Activos   | 368               | 48.549          | 186               | 7.216           |
| Patrimonio  | 63                | 8.280           | 36                | 1.382           |
| <b>Cuentas de Resultados</b>                              |                   |                 |                   |                 |
| Primas Cobradas Netas                                     | 300               | 39.620          | 264               | 10.253          |
| Tipo de cambio  | 132               | 132             | 39                | 39              |
| Primas Devengadas Retenidas                               | 20                | 2.656           | 27                | 1.054           |
| Siniestros Incurridos Retenidos                           | 14                | 1.829           | 2                 | 84              |
| Comisiones y Gastos Retenidos                             | (40)              | (5.345)         | (28)              | (1.071)         |
| Gastos de Administración                                  | 39                | 5.170           | 30                | 1.171           |
| Aportes y Contribuciones                                  | 19                | 2.521           | 18                | 685             |
| Resultado Técnico   | (12)              | (1.519)         | 5                 | 185             |
| Gestión General (Ingresos de inversiones)                 | 15                | 2.186           | (4)               | (145)           |
| Resultado Neto  | 3                 | 668             | 1                 | 40              |
| <b>Indicadores de Mercado</b>                             |                   |                 |                   |                 |
| Participación de Mercado                                  |                   | 25,74%          |                   | 26,1%           |
| <b>Indicadores Rentabilidad</b>                           |                   |                 |                   |                 |
| Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)      |                   | 2,4%            |                   | 0,8%            |
| Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)  |                   | 13,8%           |                   | 4,9%            |
| Rendimiento (Beneficio Financiero)                        |                   |                 |                   |                 |
| Utilidad / Prima Cob. Ret.                                |                   | 1,7%            |                   | 0,4%            |
| <b>Indicadores de Suficiencia Patrimonial</b>             |                   |                 |                   |                 |
| Patrimonio / Total Activo                                 |                   | 17,05%          |                   | 19,15%          |
| Margen de Solvencia                                       |                   | 26,82%          |                   | 9,51%           |
| <b>Indicadores de Eficiencia</b>                          |                   |                 |                   |                 |
| Siniestros Incurridos Ret. / Prima Devengada Ret.         |                   | 68,9%           |                   | 8,0%            |
| Gastos Adm. / Prima Devengada Ret.                        |                   | 194,6%          |                   | 111,1%          |
| Comisiones & Gtos. Adq. / Prima Devengada Ret.            |                   | -201,2%         |                   | -101,5%         |
| Aportes y Contrib. / Prima Devengada Ret.                 |                   | 94,9%           |                   | 65,0%           |
| Índice Combinado  |                   | 157,2%          |                   | 82,5%           |
| <b>Indicadores de Liquidez</b>                            |                   |                 |                   |                 |
| Inversiones Aptas para Rep. Res. Técnicas / Res. Técnicas |                   | 3,82            |                   | 5,69            |

# Estados financieros

## Análisis de resultados

Resumen del Balance de Situación  
al 31 de Diciembre de 2025

|  | Diciembre 31<br>2025<br>(MM US\$) | Diciembre 31<br>2025<br>(MM Bs) | Diciembre 31<br>2024<br>(MM US\$) | Diciembre 31<br>2024<br>(MM Bs) |
|--|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| Balance General                        |                                   |                                 |                                   |                                 |
| <b>Total Activo</b>                    | <b>368</b>                        | <b>48.549</b>                   | <b>186</b>                        | <b>7.216</b>                    |
| Inversiones Aptas Reservas Técnicas    | 81                                | 10.656                          | 50                                | 1.937                           |
| Garantía a la Nación                   | 0                                 | 51                              | 0                                 | 4                               |
| Inversiones No aptas Reservas Técnicas | 27                                | 3.519                           | 11                                | 444                             |
| Cuentas de Reaseguro                   | 1                                 | 97                              | 2                                 | 81                              |
| Activos Depreciables y Amortizables    | 0                                 | 22                              | 0                                 | 14                              |
| Cuentas Diversas                       | 251                               | 33.087                          | 117                               | 4.534                           |
| Activos Transitorios                   | 7                                 | 908                             | 5                                 | 195                             |
| Otros Activos                          | 2                                 | 209                             | 0                                 | 6                               |
| <b>Total Pasivo</b>                    | <b>305</b>                        | <b>40.269</b>                   | <b>150</b>                        | <b>5.834</b>                    |
| Total Reservas Técnicas                | 21                                | 2.791                           | 9                                 | 340                             |
| Obligaciones a Pagar                   | 6                                 | 854                             | 5                                 | 194                             |
| Cuentas Diversas                       | 70                                | 9.196                           | 51                                | 1.982                           |
| Cuentas de Reaseguro                   | 27                                | 3.588                           | 14                                | 550                             |
| Depósitos Constituidos por Reaseguros  | -                                 | -                               | -                                 | -                               |
| Pasivos Transitorios                   | 129                               | 17.077                          | 68                                | 2.636                           |
| Reservas de Previsión                  | 51                                | 6.764                           | 3                                 | 133                             |
| <b>Total Patrimonio</b>                | <b>63</b>                         | <b>8.280</b>                    | <b>36</b>                         | <b>1.382</b>                    |
| <b>Total Pasivo y Patrimonio</b>       | <b>368</b>                        | <b>48.549</b>                   | <b>186</b>                        | <b>7.216</b>                    |

## Cifras e indicadores relevantes

Resumen de Demostración de Pérdidas y Ganancias  
al 31 de Diciembre de 2025

|   | Diciembre 31<br>2025<br>(MM US\$) <sup>1</sup> | Diciembre 31<br>2025<br>(MM Bs) | Diciembre 31<br>2024<br>(MM US\$) <sup>1</sup> | Diciembre 31<br>2024<br>(MM Bs) |
|---|--|---------------------------------|--|---------------------------------|
| <b>Cuentas de Resultados</b>              |  |                                 |  |                                 |
| Primas Cobradas Netas                     | 300  | 39.620                          | 264  | 10.253                          |
| Primas Devengadas Retenidas               | 20   | 2.656                           | 27   | 1.054                           |
| Siniestros Incurridos Retenidos           | 14   | 1.829                           | 2  | 84                              |
| Comisiones y Gastos Retenidos             | (40)   | (5.345)                         | (28)   | (1.071)                         |
| Gastos de Administración                  | 39   | 5.170                           | 30   | 1.171                           |
| Aportes y Contribuciones                  | 19   | 2.521                           | 18   | 685                             |
| Resultado Técnico                         | (12)   | (1.519)                         | 5  | 185                             |
| Gestión General (Ingresos de inversiones) | 15   | 2.186                           | (4)  | (145)                           |
| Resultado Neto                            | 3  | 668                             | 1  | 40                              |

**Anexo:**  
Informe de los auditores independientes  
Estados financieros consolidados  
31 de diciembre de 2025



Mercantil forma parte de la Alianza para la Educación, un proyecto para la formación de docentes y directores en distintas regiones de Venezuela

www.mercantilseguros.com

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



1925



1951



1982



2007



2025



MUJERES Y DIVAS EN EL LENTE DE JAIME ALBANEZ

Para Mercantil es un honor de colaborar con el proyecto cultural que el artista Jaime Albanez, creador de Cine Estudio B.F. que reúne en su obra el arte y la cultura en la búsqueda de modelos por seguir. En sus obras muestra la diversidad cultural y el progreso en distintas formas.

Este proyecto muestra a mujeres que han sido un referente en el mundo del arte, la moda, el cine y la televisión. También se ven a mujeres que han sido un referente en el mundo del deporte, la ciencia y la tecnología. Este proyecto es una muestra de la diversidad cultural y el progreso en distintas formas.

Las mujeres de este mundo, en sus diversas disciplinas, han sido un referente en el mundo del arte, la moda, el cine y la televisión. Este proyecto es una muestra de la diversidad cultural y el progreso en distintas formas.

