

# Mercantil Seguros



## Informe Anual 2024

Mercantil Seguros

Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros

# 100 años





# **Informe** **Anual 2024**

## **Contenido**

Hacia el nuevo siglo Mercantil	3
Presentación	5
Propósito	7
Cifras e indicadores relevantes	8
Junta Directiva y Administración	9
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	10
Informe de la Junta Directiva	11
Informe de los Comisarios	18
Margen de Solvencia - Certificación Actuarial	19
Informe del Actuario Independiente	20
Estados Financieros	22
Análisis de Resultados Consolidados	23
Gestión de áreas Estratégicas	24
Gobierno Corporativo	35

1925 - 1947

**1925**  
Nacimos  
el 23 de marzo

con el nombre de Banco Neerland  
Venezolano, fundado por un grupo  
de 98 empresarios.



1962 - 1982

**1962**  
**THE CHASE  
MANHATTAN  
BANK**



Nos asociamos con el Chase Manhattan Bank  
de los Estados Unidos. Una alianza que se mantuvo  
por 17 años, la cual fortaleció nuestra experiencia  
en el negocio bancario internacional y nos brindó  
herramientas avanzadas para capacitar a nuestro  
personal y mejorar nuestros procesos.



1987 - 2000

**1987**



Adquirimos Commercebank en Florida, Estados Unidos. Además del  
negocio bancario nos expandimos a las áreas de servicios de inversión  
y fideicomiso a través de Commercebank Investment Services  
y Commercebank Trust Company, N.A.

Desarrollamos ABRA 24, la primera red de cajeros automáticos  
de Venezuela.

Iniciamos operaciones de servicios de inversión y gestión  
de patrimonio con la creación de Merinvest.

**1988** **SEGUROS  
MERCANTIL**

IncurSIONamos en el negocio de seguros con la creación de Mercantil Seguros en Venezuela.

También creamos Mercantil Bank (Schweiz) AG en Suiza, siendo la primera institución  
financiera latinoamericana en estar presente en este exigente mercado.

Establecimos la Fundación Mercantil para el desarrollo de iniciativas de compromiso social.



**1926**

Cambiamos nuestro nombre a  
**Banco Mercantil y Agrícola.**

**1947** Registramos nuestras acciones  
en la Bolsa de Valores de Caracas.

**1975**

Iniciamos la expansión internacional del banco con la apertura  
de oficinas de representación en Londres, Nueva York y Frankfurt.  
También iniciamos operaciones en Curazao con la fundación  
de Mercantil Bank (Curazao).



**1977**

Comenzamos operaciones  
bancarias en Panamá.



**1997**

Lanzamos Mercantil en línea  
la primera banca por Internet en Venezuela  
y la segunda en Latinoamérica.



**1982**

Cambiamos nuestro nombre  
a **Banco Mercantil.**

**2000**

Adquirimos Interbank Banco Universal  
en Venezuela con el fin de fortalecer  
nuestra presencia en el mercado  
venezolano.



2001 - 2012

**2001**

Como parte de nuestra estrategia de crecimiento, Seguros Mercantil  
compra Seguros Orinoco para convertirse en una de las compañías de  
seguros más grandes de Venezuela.

**2007 Mercantil**

Alineamos la identidad corporativa de todas nuestras empresas en  
las distintas geografías evidenciando el valor de la marca Mercantil  
en los negocios de banca, seguros y servicios de inversión.

2013 - 2019



**2013**

Con la creación de  
**Mercantil Servicios de Inversión**  
en Panamá comenzamos a ofrecer mejores  
alternativas de inversión y financiamiento  
a través de novedosos productos y  
servicios.

2020 - 2025

**2020**

Creamos nuestra Fintech (MFTech) con el propósito de diseñar  
soluciones digitales que generen impactos tangibles en la sociedad.

**2021**

Hicimos el lanzamiento de nuestra billetera digital Zinli.  
Creamos el hub de talento digital Atena.

**2009**

Lanzamos la tecnología chip

para tarjetas de débito y red de cajeros automáticos.  
Fuimos pioneros de esta tecnología en Venezuela para  
ofrecer mayor seguridad a las transacciones de nuestros  
clientes.



**Mercantil  
Seguros**

**2014**

Constituímos Mercantil Seguros Panamá facilitando  
soluciones de protección en el país y a nivel internacional.

**2017**

Lanzamos TPago, el servicio de pagos  
P2P en Venezuela.



**2010**

Creamos el Espacio Mercantil, con  
el propósito de ampliar lazos con la  
comunidad venezolana a través de  
la investigación y preservación de obras  
de arte de gran valor histórico y artístico.

**2012**

Para profundizar la difusión del arte y la  
cultura, a través de la Colección Mercantil,  
creamos Mercantil Arte y Cultura.

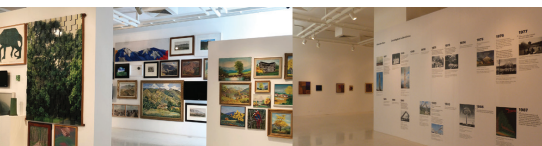
**2019**

Creamos y registramos la acción del holding Mercantil Servicios  
Financieros Internacional (MSFI) en el mercado de valores de Panamá.  
IncurSIONamos con Mercantil Re en el negocio de reaseguro  
internacional desde Panamá.

Iniciamos el desarrollo de nuevos canales de atención basados  
en inteligencia artificial.

**2023**

Adquirimos Capital Bank en Panamá  
para ampliar nuestra oferta integral de productos a  
clientes locales e internacionales.



**Mercantil  
Servicios Financieros  
Internacional**

**2025**

Alcanzamos nuestros  
primeros 100 años.

**100 años  
Mercantil**

# *Hacia el nuevo siglo Mercantil*

Nos enorgullece presentar el informe de resultados 2024, que marca el inicio de la conmemoración de un hito trascendental en la historia de Mercantil: la celebración de nuestros primeros 100 años.

Desde nuestros inicios, en marzo de 1925, hasta la celebración de este primer siglo de existencia, Mercantil ha pasado de ser un banco nacido en la ciudad de Caracas, a convertirse en una multinacional de servicios financieros, comprometida profundamente con las comunidades donde está presente.

Durante un siglo, hemos sido un referente de excelencia, innovación y compromiso con nuestros clientes y comunidades. Este informe no solo refleja los logros alcanzados en el último año, sino que también celebra un legado de 100 años de trayectoria, crecimiento y adaptación a los desafíos de cada época.

Los resultados de 2024 son un testimonio del arduo trabajo, la dedicación y la visión estratégica que han caracterizado a Mercantil a lo largo de su historia. En un entorno dinámico y competitivo, hemos logrado mantenernos a la vanguardia, superando las expectativas y generando valor para nuestros accionistas, clientes y colaboradores. Este informe detalla los indicadores financieros más relevantes, estados financieros, análisis de los resultados consolidados, entre otras informaciones destacadas de nuestra organización.

Al celebrar nuestro centenario, reafirmamos nuestro compromiso de seguir construyendo un futuro próspero para Mercantil, basados en nuestros valores fundamentales y adaptándonos a las nuevas tendencias y oportunidades del mercado. Agradecemos a nuestros clientes, colaboradores, aliados y accionistas por ser parte fundamental de nuestra historia y por permitirnos celebrar juntos este hito tan significativo.

Estamos convencidos de que el futuro de Mercantil está en manos de nuestros clientes. Por eso, seguiremos trabajando arduamente para merecer su confianza y para construir juntos un futuro de bienestar e innovación.

***¡Gracias por ser parte de nuestra evolución!***





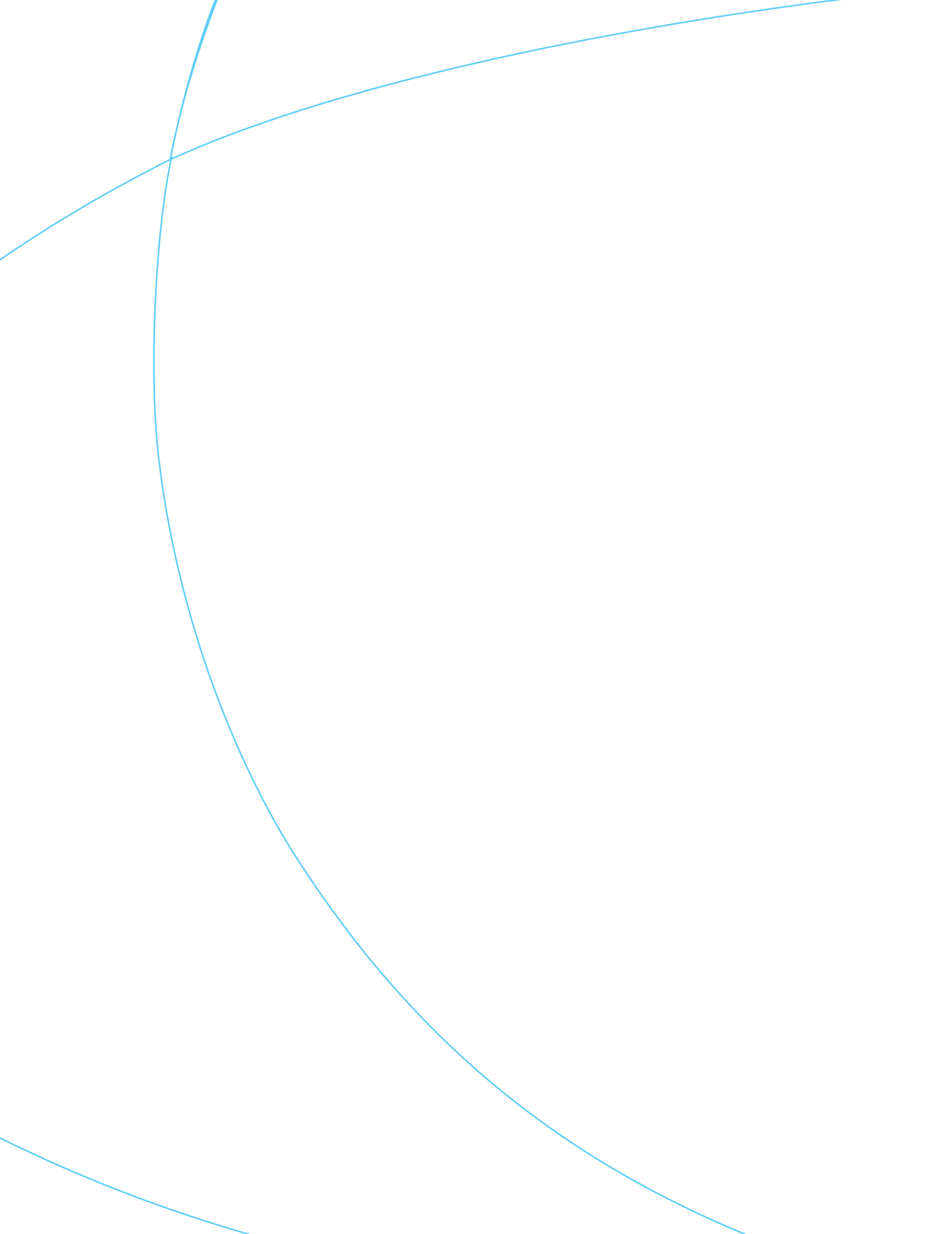


Mercantil Seguros es una subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros (Mercantil), la primera y más completa empresa de servicios financieros de Venezuela, que ofrece a sus clientes, a través de sus subsidiarias, múltiples productos y servicios de banca, seguros y gestión de patrimonios en América Latina.

Constituida en 1988 y con una trayectoria de 36 años en el mercado, Mercantil Seguros es una de las aseguradoras nacionales más grandes de Venezuela. Con alta tecnología y un gran equipo humano, su plataforma de atención y servicio para intermediarios y asegurados está orientada hacia la excelencia y calidad como premisa.

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





# Propósito

## ***Nuestro norte***

Compromiso e innovación al servicio de nuestra gente. Trabajamos para ofrecer soluciones efectivas que generen valor a quienes confían en nosotros, con un enfoque constante en la excelencia.

## ***De nuestros Clientes***

Ofrecer soluciones tecnológicas diseñadas para satisfacer sus necesidades, con productos accesibles y un servicio postventa eficiente y confiable. Queremos brindarles una experiencia cercana, ágil y de calidad.

## ***De nuestros trabajadores***

Valorar su talento promoviendo su desarrollo profesional y bienestar. Creamos un entorno donde puedan crecer, aportar y sentirse parte esencial de nuestros logros.

## ***De nuestros accionistas***

Enfocarnos en la transformación digital y la eficiencia financiera para generar resultados positivos y consistentes, respondiendo con agilidad a las demandas del mercado.

# Cifras e indicadores relevantes

<b>Balance General</b>	<b>DICIEMBRE 31 2024 (MM US\$)</b>	<b>DICIEMBRE 31 2024 (MM Bs)</b>	<b>DICIEMBRE 31 2023 (MM US\$)</b>	<b>DICIEMBRE 31 2023 (MM Bs)</b>
<b>Balance General</b>				
Inversiones	50	1.937	31	1.096
Reservas Técnicas	9	340	5	185
Total Activos	186	7.216	123	4.415
Patrimonio	36	1.382	21	745
<b>Cuentas de Resultados</b>				
Primas Cobradas Netas	264	10.253	190	6.831
Tipo de cambio	39	39	36	36
Primas Devengadas Retenidas	27	1.054	14	501
Siniestros Incurridos Retenidos	2	84	3	125
Comisiones y Gastos Retenidos	(28)	(1.071)	(25)	(890)
Gastos de Administración	30	1.171	20	732
Aportes y Contribuciones	18	685	12	422
Resultado Técnico	5	185	3	111
Gestión General (Ingresos de inversiones)	(4)	(145)	(2)	(57)
Resultado Neto	1	40	2	54
<b>Indicadores de Mercado</b>				
Participación de Mercado		26,05 %		27,4 %
<b>Indicadores Rentabilidad</b>				
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)		0,8 %		1,6 %
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)		4,9 %		11,1 %
Rendimiento (Beneficio Financiero)				
Utilidad / Prima Cob. Ret.		0,4 %		0,8 %
<b>Indicadores de Suficiencia Patrimonial</b>				
Patrimonio / Total Activo		19,15 %		16,87 %
Margen de Solvencia		9,51 %		5,45 %
<b>Indicadores de Eficiencia</b>				
Siniestros Incurridos Ret. / Prima Devengada Ret.		8,0 %		24,9 %
Gastos Adm. / Prima Devengada Ret.		111,1 %		146,3 %
Comisiones & Gtos. Adq. / Prima Devengada Ret.		-101,5 %		-177,7 %
Aportes y Contrib. / Prima Devengada Ret.		65,0 %		84,4 %
Índice Combinado		82,5 %		77,8 %
<b>Indicadores de Liquidez</b>				
Inversiones Aptas para Rep. Res. Técnicas / Res. Técnicas		5,69		5,92

# Junta Directiva

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

**Directores Suplentes** Maguy Torres  
Francisco Monaldi M.  
Luis Esteban Palacios W.  
John M. Johnson  
Carlos Zuloaga T.  
Miguel Ángel Capriles C.  
Eduardo Mier y Terán D.

**Secretario de la Junta Directiva** Rafael Stern S.

**Secretario Suplente** Olga Coelles Navas

## Administración

**María Silvia Rodríguez F.**  
Presidente y Presidente Ejecutivo

**Leonardo J. Villamizar G.**  
Gerente Negocios Especializados

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

**Amílcar J. Soriano G.**  
Gerente Gestión de Ventas

**Rafael E. Martín P.**  
Consultor Jurídico

**Astrid Sorando R.**  
Gerente de Contraloría

# Convocatoria Asamblea Ordinaria

**MERCANTIL SEGUROS, C.A.**

**Capital Suscrito y Pagado Bs.41.234.643,00**

**(elevado a Bs.119.574.076,00 en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del 13 de noviembre de 2024, aprobada por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg) en fecha 04 de diciembre de 2024, la cual se encuentra en proceso de Registro)**

**Caracas - Venezuela**

## **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 28 de febrero de 2025, 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 2024, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Considerar la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de diciembre de 2024 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.
5. Considerar la "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 28 de febrero de 2025, sobre la aprobación del Manual de Buen Gobierno Corporativo".

Nota: 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 2024; e) El Informe correspondiente elaborado por un Actuario Independiente en el ejercicio de su profesión; y, f) La "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 28 de febrero de 2025, sobre la aprobación del Manual de Buen Gobierno Corporativo", 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, 31 de enero de 2025.

Por Mercantil Seguros, C.A.



Rafael Stern Schechner  
Secretario de la Junta Directiva

# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 21 de enero de 2025

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 2024, así como los respectivos Estados Financieros, el Informe de los Comisarios, el Informe del Actuario Independiente y el Informe de los Auditores Externos.

## Resultados Financieros

Mercantil Seguros mantiene por séptimo año consecutivo el primer lugar con el 26,05 %<sup>1</sup> de participación del total de las primas netas cobradas del mercado asegurador venezolano.

De los USD 264 MM de primas netas cobradas por Mercantil Seguros registradas al 31 de diciembre de 2024, USD 224 MM corresponden al ramo personas: USD 149 MM de salud individual, USD 64 MM de salud colectivo y USD 11 MM en otros ramos de personas. Los USD 40 millones restantes corresponden a primas de seguros de automóviles y patrimoniales.

Con un patrimonio de USD 36 millones<sup>2</sup>, margen de solvencia de 9,51 % e índice patrimonial de 19,15 % la solidez y solvencia patrimonial de Mercantil Seguros satisface las exigencias de la normativa legal y son garantía de cumplimiento de las obligaciones de la empresa.

Otras cifras que destacan la robustez de Mercantil Seguros son su activo total por USD 186 millones (2) y dentro de este, su cartera de inversiones por USD 50 millones<sup>2</sup> y USD 9 millones<sup>2</sup> de reservas técnicas al 31 de diciembre de 2024.

El resultado neto por USD 1 MM<sup>2</sup> en 2024 es consecuencia directa de la gestión financiera eficiente que caracteriza a Mercantil Seguros y que lo apuntala por 7mo año consecutivo, como la empresa líder del mercado.

(1) Cifras Sudeaseg

(2) Todas las cifras son oficialmente en bolívares, calculadas en USD por la tasa oficial BCV al 31/12/2024

## **Productos y Servicios**

En Mercantil Seguros, la excelencia y calidad en productos y servicios son pilares fundamentales en toda la organización. Durante el año 2024, se desarrollaron estrategias diseñadas para optimizar la gestión operativa, ampliar el portafolio de soluciones y diferenciarse en el mercado. La mejora de procesos, el desarrollo de nuevas coberturas y la innovación tecnológica también consolidaron resultados que reflejan el compromiso con la eficiencia, la atención al cliente y el avance constante del negocio.

Como parte de la evolución del portafolio, se sumaron nuevos productos enfocados en las necesidades emergentes de los asegurados. Uno de los lanzamientos más destacados fue el Plan de Salud Platino, un seguro de emergencias médicas con atención inmediata sin límite de edad. Su objetivo es ofrecer una solución rápida y confiable en situaciones médicas urgentes, con beneficios como atención a domicilio, traslados en ambulancia, entrega de medicamentos para enfermedades agudas y acceso a la red de clínicas y centros "Urgent Care". Pensado especialmente para adultos mayores, este plan facilita su inclusión en el sistema de salud privado, eliminando barreras de edad y garantizando acceso a servicios esenciales. Además, su afiliación es completamente digital, simplificando el proceso de contratación.

Como se puede apreciar, la digitalización de servicios ha tomado un papel protagónico. La aplicación móvil de Mercantil Seguros evolucionó para ofrecer mayor autonomía a los asegurados, incorporando funcionalidades como la visualización de pólizas y casos activos, pagos en línea y la compra de pólizas de salud, auto, vitales, ciber y combinado directamente desde la app.

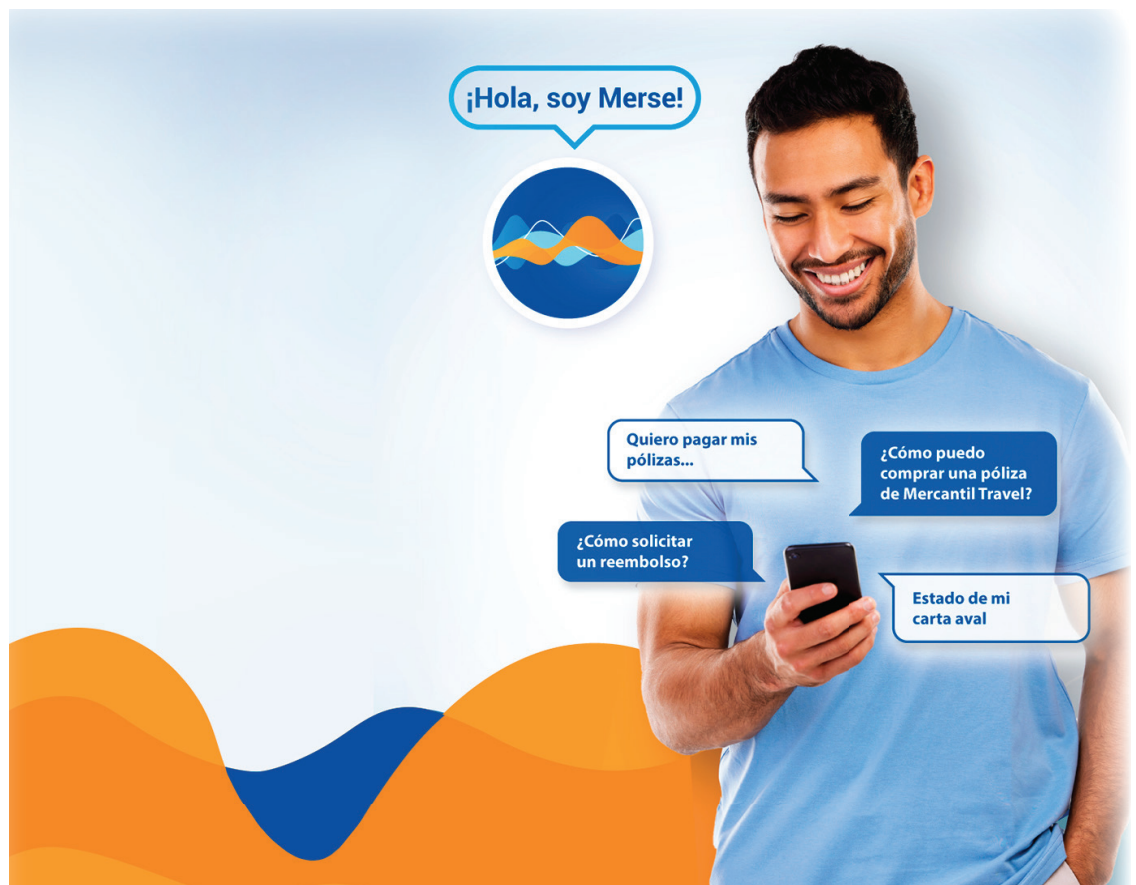
Debemos destacar que la optimización de procesos permitió reducir los tiempos de respuesta en solicitudes y consultas, fortaleciendo la gestión de reembolsos y cartas a vales. La actualización de los sistemas de seguimiento facilitó un control más eficiente de las solicitudes, agilizando su atención. Este enfoque en la eficiencia operativa mejoró la atención de siniestros, garantizando respuestas rápidas y efectivas para los asegurados.

Para el 2024, Mercantil Seguros continuó apostando por la innovación con dos nuevos productos: Cyber y Cuida Salud. La nueva póliza de Ciberseguridad, llamada póliza "Cyber" fue desarrollada en 2024 con el objetivo de ofrecer una fuerte protección que abarca desde la seguridad personal hasta la protección de operaciones empresariales. Protege contra riesgos digitales como ciberacoso, extorsión cibernética, robo de identidad y fraudes en línea, ofreciendo indemnización, asistencia legal y soporte técnico 24/7 lo que permite a los asegurados enfrentar los riesgos del mundo digital con confianza. Su contratación es sencilla, sin cuestionarios complejos ni declaraciones de salud, y está disponible para personas entre 18 y 85 años, bien como un seguro independiente o complemento de otra póliza.

Por su parte, el plan Cuida Salud garantiza atención médica accesible y eficiente, con telemedicina 24/7, consultas médicas ilimitadas en salas "Urgent Care", entrega de medicamentos y exámenes básicos. Su afiliación es rápida y digital, con activación de telemedicina en 24 horas y acceso a los demás servicios en 15 días. Sin límite de edad y con un proceso de inscripción simplificado, este plan está diseñado para quienes buscan atención médica sin demoras.

En el ámbito de la innovación, Mercantil Seguros ha reforzado su compromiso con la digitalización y la experiencia del cliente a través de herramientas como su App móvil Mercantil Seguros y el Chatbot “Merse”. Esta aplicación ha sido promocionada con éxito, destacándose por su facilidad para gestionar pólizas, realizar pagos y recibir notificaciones personalizadas sobre ofertas y promociones. Además, ofrece funciones adicionales, como la participación en retos de bienestar y la visualización de la billetera digital Zinli. La App se ha convertido en una herramienta indispensable para los clientes de Mercantil Seguros, facilitando la gestión de sus pólizas de manera rápida y eficiente. Igualmente, el Chatbot “Merse” ha sido un pilar fundamental en la estrategia de atención al cliente. Disponible en la Página Web, Instagram y WhatsApp, “Merse” guía a los usuarios mediante flujos predeterminados, que incluyen la gestión de pólizas activas, consulta de tickets y realización de pagos, mejorando significativamente la experiencia del usuario y reduciendo la necesidad de escalamiento a los agentes. Además, se incorporó la funcionalidad “Merse Corredores”, permitiendo a los asesores gestionar sus operaciones con mayor autonomía y eficiencia.

Como se puede apreciar, el compromiso con la excelencia y la innovación sigue marcando el camino de Mercantil Seguros. La consolidación de procesos eficientes, la incorporación de nuevas tecnologías y el desarrollo de productos adaptados a las necesidades del mercado han fortalecido su posición y permitido brindar un servicio de alto nivel a los asegurados. En 2025, la compañía seguirá evolucionando con soluciones que ofrezcan mayor accesibilidad, agilidad y respaldo. La expansión del portafolio, la digitalización de servicios y la mejora continua en la atención serán clave para reafirmar su propósito de ofrecer productos y servicios innovadores, garantizando confianza y seguridad en cada etapa de la vida de sus asegurados.



## Compromiso Social

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

Presente en un amplio marco de acción, Mercantil Seguros lanzó en 2024 el “Proyecto Ciudad Asegurada”, el cual constituye una de las principales iniciativas de la organización en materia de salud y bienestar. El mismo fue realizado en la Colonia Tovar, estado Aragua, localidad en la que más de trescientas personas fueron atendidas en cinco jornadas de salud, que incluyeron pesquias mamarias, consultas de medicina general, traumatología y pediatría; vacunación y exámenes de laboratorio; donación de medicamentos y charlas educativas enfocadas en la prevención del cáncer y la importancia de estar asegurado.

Asimismo, se han realizado cinco conversatorios y talleres que contaron con la participación de 112 personas, lo que ha permitido fortalecer la cultura de la prevención y el acceso a la salud en la comunidad.

De igual forma es importante destacar que durante el mes de concienciación sobre el cáncer de mama, la empresa promovió alianzas con diversos centros de salud a nivel nacional, permitiendo a sus clientes y a la comunidad acceder a descuentos y facilidades en exámenes diagnósticos preventivos.



A nivel interno, la empresa asumió el 50 % del costo de un eco mamario o una mamografía para sus colaboradoras y las cónyuges de sus empleados. Paralelamente, se ejecutó una campaña de comunicación que resaltó la importancia de la detección temprana del cáncer de mama.

En otro campo de acción, Mercantil Seguros reafirmó su compromiso con el desarrollo tecnológico y la educación en el país, al ser una de las empresas patrocinantes del Torneo Kurios 2024, un evento nacional de robótica que fomentó el interés y las habilidades STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas de acuerdo a sus siglas en inglés) entre los jóvenes venezolanos.

De igual forma, la empresa apoyó a la delegación de la Universidad Católica Andrés Bello - Modelos Latinoamericanos de Naciones Unidas (LAMUN UCAB) - patrocinando el viaje para su participación en Modelo de Naciones Unidas de la Universidad Carlos III de Madrid (UC3MUN), uno de los eventos más destacados de su tipo en Europa y en el que los participantes fueron galardonados con el premio a "Mejor Delegación". Mercantil Seguros facilitó la logística mediante la entrega de pólizas de viaje para cada estudiante, garantizando su protección durante el evento.

Cabe destacar que, en noviembre 2024, Mercantil Seguros relanzó su programa de Voluntariado Corporativo, logrando la participación de 32 colaboradores, que representan cerca de 9 % de su plantilla al cierre del año.

A través del Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC) y otras organizaciones sin fines de lucro que destinan recursos de la iniciativa privada al desarrollo de las comunidades, Mercantil Seguros también continuó ofreciendo su apoyo a proyectos y modelos de innovación social que impactan positivamente en la vida de las personas.



Adicionalmente, este año, Mercantil formalizó su incorporación a la Alianza para la Educación, proyecto educativo que marca un hito en Venezuela, al integrar los esfuerzos de la academia, el empresariado y organizaciones sociales, en una agenda común de programas que contribuirán a la transformación de la educación en el país. El programa dio inicio en 109 escuelas públicas en todo el país, beneficiando a más de 36.250 niños, 1.200 docentes y 200 directores.

Mercantil está directamente involucrado en el pilar de formación docente, el cual consistirá en capacitar en cascada a directores y docentes de educación básica.

También ha contribuido en la promoción del programa, con el objetivo de ampliar su alcance sumar la contribución de nuevas voluntades.”

### ***Relaciones Institucionales***

Desde su fundación, 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

Al 31 de diciembre de 2024, Mercantil Seguros registró un total de 365 trabajadores activos.

Durante ese año, la gestión del talento se enfocó en crear una cultura de alto desempeño que impulse el compromiso, la agilidad y la experiencia del empleado. Se trabajó en función de fortalecer la cultura de servicio, la colaboración, la transversalidad y la innovación, mediante estructuras adaptables y flexibles, que garanticen la rentabilidad, sostenibilidad y agilidad.

Es importante destacar que, en el mes de noviembre de 2024, se realizó una medición del clima y compromiso organizacional como parte integral de las iniciativas de gestión del talento. Este estudio proporcionó información valiosa sobre el nivel de compromiso de los colaboradores, identificando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora. Así vemos como con una participación de 95 % de los colaboradores, el índice de compromiso de la medición 2024 se elevó a 70 %, un incremento de 9 puntos con respecto a la medición del año 2022.

En otro orden de ideas, la empresa ha reafirmado su compromiso por desarrollar y hacer crecer el equipo, destinando un total de 2.077 horas a diversas iniciativas de formación. Paralelamente, ha mantenido e impulsado actividades que buscan promover el bienestar integral de todos los colaboradores y ha tomado acciones en materia de seguridad laboral, en cumplimiento con la normativa vigente y el compromiso de la empresa con la salud y bienestar de sus trabajadores.

Cabe destacar que Mercantil Seguros es una organización comprometida con la equidad e inclusión en todos los aspectos del proceso de selección. Existe un esfuerzo real por crear un entorno en el que todos los candidatos, independientemente de su raza, etnia, género, orientación sexual, discapacidad u origen socioeconómico, tengan la misma oportunidad de demostrar su talento y potencial.

A finales de 2024 y con el propósito de fortalecer las habilidades del voluntariado corporativo, y prepararlos para un servicio más efectivo, se realizó el primer Programa de Formación "Talento V", capacitación que ayuda a alcanzar una mayor sensibilización y conexión con la realidad social, lo que permite dejar una huella positiva en la sociedad venezolana.

Atentamente,

María Silvia Rodríguez F.

Oscar Machado K.

Federico Vollmer A.

Alexandra Mendoza de Martínez

Luis Pedro España

Fernando Eseverri I.

Francisco Torres P.



# Informe de los Comisarios

Caracas, 14 de febrero de 2025

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 2024 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.

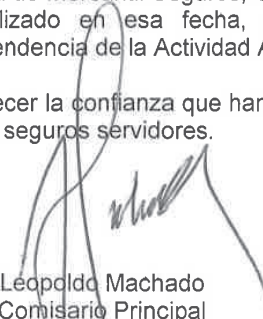
Fuimos designados como Comisarios por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2024, a la cual asistimos.

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


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

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil Seguros, C.A. al 31 de diciembre de 2024 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.



Leopoldo Machado  
Comisario Principal  
C.L.A. 991  
C.I. V - 4.366.083



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

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

# Margen de Solvencia Certificación Actuarial



Caracas, enero 21 de 2025

## CERTIFICACIÓN MARGEN DE SOLVENCIA

Quien suscribe, debidamente reconocido e inscrito en el registro de Actuarios Independiente **AI N° 000023** en la SUDEASEG, certifica que el Porcentaje de Suficiencia del Patrimonio Propio No Comprometido del Margen de Solvencia al 31 de diciembre de 2024, de acuerdo a la información suministrada por la Empresa **MERCANTIL SEGUROS, C.A.** y de conformidad con la vigente Ley de la Actividad Aseguradora, corresponde al **9,51%**, 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.  
AI N° 000023

# Informe del Actuario Independiente

## Certificación de las Reservas Técnicas

Yo, Eugenio Marruffo, cedula de identidad 2.927.619, Licenciado en Ciencias Actuariales, inscrito con el código AI 000023 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 74 , al cierre del ejercicio económico 31 de diciembre de 2024, 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 (o periodo), 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>		1.482.669.092,47	117.618.226,94
<b>Seguros de Vida</b>		<b>16.544.062,60</b>	10.907.038,34
Reservas Matemáticas Vida Individual	4.137.680,29	4.137.680,29	
Reservas para Riesgos en Curso Vida Individual	0,00	0,00	
Reservas para Riesgos en Curso Vida Colectivo	6.769.358,05	6.769.358,05	
Reservas para Riesgos en Curso Funerarios	5.637.024,26	5.637.024,26	
<b>Seguros Generales</b>		<b>1.465.195.635,22</b>	101.074.164,40
Reservas para Riesgos en Curso del Seguro de Personas No Vida	1.038.235.122,57	56.656.860,18	
Reservas para Riesgos en Curso Patrimoniales	394.636.978,74	40.711.553,79	
Reservas para Riesgos en Curso Obligatoriales o de Responsabilidad	32.323.533,91	3.705.750,43	
<b>Fianzas</b>		<b>929.394,65</b>	0,00
Reservas para Riesgos en Curso	929.394,65	0,00	
<b>Reservas para Prestaciones y Siniestros Pendientes de Pago</b>		<b>1.750.772.350,34</b>	64.757.713,91
<b>Seguros de Vida</b>		<b>5.347.503,85</b>	5.347.503,85
Vida Individual	3.597.388,47	3.597.388,47	
Vida Colectivo	1.231.690,00	1.231.690,00	
Funerarios	518.425,38	518.425,38	
<b>Seguros Generales</b>		<b>1.745.424.846,49</b>	59.410.210,06
Personas No Vida	1.659.217.001,78	59.019.352,44	
Patrimoniales	82.721.946,03	317.724,78	
Obligatoriales o de Responsabilidad	3.485.898,68	73.132,84	
<b>Fianzas</b>		<b>0,00</b>	0,00
<b>Reservas para Siniestros Ocurridos y No Notificados</b>		<b>53.310.627,22</b>	2.738.680,73
<b>Seguros de Vida</b>		<b>160.425,11</b>	160.425,11
Vida Individual	107.921,65	107.921,65	
Vida Colectivo	36.950,70	36.950,70	
Funerarios	15.552,76	15.552,76	
<b>Seguros Generales</b>		<b>53.150.202,11</b>	2.578.255,62
Personas No Vida	50.563.966,77	2.563.557,80	
Patrimoniales	2.481.658,38	12.503,81	
Obligatoriales o de Responsabilidad	104.576,96	2.194,01	

<b>Reservas para Riesgos Catastróficos</b>	47.497.513,81	47.497.513,81
<b>Seguros Generales</b>	47.497.513,81	47.497.513,81
Personas No Vida	0,00	
Patrimoniales	47.497.513,81	47.497.513,81
Obligacionales o de Responsabilidad	0,00	
<b>Reservas para Reintegro por Experiencia Favorable</b>	65,35	65,35
<b>Seguros de Vida</b>	0,00	0,00
Vida Colectivo	0,00	0,00
Funerarios Colectivo	0,00	0,00
<b>Seguros Generales</b>	65,35	65,35
Personas No Vida	65,35	65,35
Patrimoniales	0,00	0,00
Obligacionales o de Responsabilidad	0,00	0,00
<b>TOTALES</b>	<b>3.334.249.649,19</b>	<b>232.612.200,74</b>

**Total, Reservas constituidas por MERCANTIL SEGUROS, C.A., Bs. 3.334.249.649,19**

**Reservas Retenidas por MERCANTIL SEGUROS, C.A., Bs. 232.612.200,74**

Dejo constancia que dichas Reservas han sido calculadas tomando en consideración los datos proporcionados por la Empresa sobre la cartera vigente, y fueron determinadas de conformidad con las Normas Oficiales y Legales que rigen la materia y los criterios Actuariales y Técnicos aceptados para su evaluación.



Eugenio J. Marrutto R.  
Actuario U.C.V. - A.V.A.  
A.I - N° 000023

# Estados Financieros

<b>Análisis de Resultados</b>	<b>DICIEMBRE 31 2024 (MM US\$)<sup>1</sup></b>	<b>DICIEMBRE 31 2024 (MM Bs)</b>	<b>DICIEMBRE 31 2023 (MM US\$)<sup>1</sup></b>	<b>DICIEMBRE 31 2023 (MM Bs)</b>
<i>Resumen del Balance de Situación al 31 de Diciembre de 2023</i>				
<b>Balance General</b>				
<b>Total Activo</b>	<b>123</b>	<b>4.415</b>	<b>128</b>	<b>2.234</b>
Inversiones Aptas Reservas Técnicas	31	1.096	20	346
Garantía a la Nación	0	1	0	0
Inversiones No aptas Reservas Técnicas	12	432	16	272
Cuentas de Reaseguro	1	31	0	4
<b>Activos Depreciables y Amortizables</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Cuentas Diversas	75	2.710	86	1.501
Activos Transitorios	4	133	6	108
Otros Activos	0	5	0	0
<b>Total Pasivo</b>	<b>102</b>	<b>3.670</b>	<b>115</b>	<b>2.003</b>
Total Reservas Técnicas	5	185	4	64
<b>Obligaciones a Pagar</b>	<b>2</b>	<b>85</b>	<b>2</b>	<b>37</b>
Cuentas Diversas	32	1.164	45	786
Cuentas de Reaseguro	13	465	1	21
Depósitos Constituidos por Reaseg.	-	-	-	-
Pasivos Transitorios	42	1.527	48	834
Reservas de Previsión	7	244	15	260
<b>Total Patrimonio</b>	<b>21</b>	<b>745</b>	<b>13</b>	<b>232</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>123</b>	<b>4.415</b>	<b>128</b>	<b>2.234</b>

(1) Calculado a tasa promedio

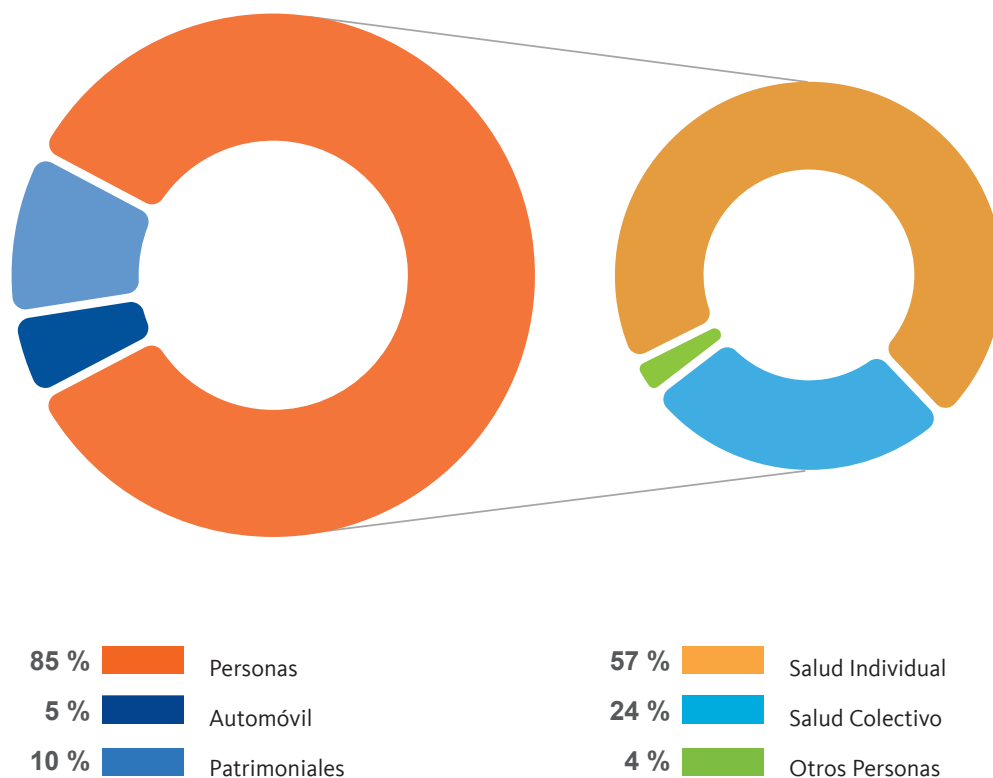
<b>Cifras e Indicadores Relevantes</b>	<b>DICIEMBRE 31 2024 (MM US\$)<sup>1</sup></b>	<b>DICIEMBRE 31 2024 (MM Bs)</b>	<b>DICIEMBRE 31 2023 (MM US\$)<sup>1</sup></b>	<b>DICIEMBRE 31 2023 (MM Bs)</b>
<b>Balance General</b>				
<b>Cuentas de Resultados</b>	<b>264</b>	<b>10.253</b>	<b>190</b>	<b>6.831</b>
Primas Cobradas Netas	27	1.054	14	501
Primas Devengadas Retenidas	2	84	3	125
Siniestros Incurridos Retenidos	(28)	(1.071)	(25)	(890)
Comisiones y Gastos Retenidos	30	1.171	20	732
Gastos de Administración	18	685	12	422
Aportes y Contribuciones	5	185	3	111
Otros Activos	(4)	(145)	(2)	(57)
Resultado Técnico	1	40	2	54
Gestión General (Ingresos de inversiones)	32	1.164	45	786
Resultado Neto	13	465	1	21

(1) Calculado a tasa promedio

## Análisis de los Resultados

En 2024 Mercantil Seguros alcanzó primas cobradas de USD 264 millones. La mayor participación de primas la tienen los ramos de personas que representan 85 % de la cartera, de los cuales 57 % corresponde a Salud Individual y 24 % a Salud Colectivo.

El gráfico siguiente muestra la composición de la cartera por ramo para el año 2024:



Al cierre de 2024, el activo total de Mercantil Seguros alcanzó USD 186 millones, que incluyen inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas por Bs. 50 millones.

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

# Gestión de áreas estratégicas

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

## **La estrategia comercial y del negocio**

La gestión comercial del año 2024 se caracterizó por la implementación de estrategias efectivas que permitieron alcanzar resultados favorables. La adaptación a los cambios del entorno y el enfoque en la satisfacción del cliente fueron pilares fundamentales para el éxito continuo de la compañía.

Las estrategias comerciales desarrolladas en el año, estuvieron enfocadas en el fortalecimiento de las relaciones con los Asesores de Seguros. La gestión se caracterizó por un enfoque humano, cercano y colaborativo, con el objetivo de optimizar la atención y consolidar la lealtad de los aliados comerciales.

En este contexto, se establecieron cuatro estrategias clave: la reestructuración y el empoderamiento del equipo comercial; la segmentación estratégica de la fuerza de ventas; el fortalecimiento de la presencia en el mercado y el impulso de la transformación digital.

- **Reestructuración y Empoderamiento del Equipo Comercial:** Esta iniciativa permitió una gestión más resolutive y eficiente al realizar una renovación del equipo comercial, acompañada del empoderamiento de la Gerencia Comercial.
- **Segmentación Estratégica de la Fuerza de Ventas:** Esta estrategia optimizó la atención personalizada mediante la integración de herramientas tecnológicas. Para ello se diseñó una segmentación basada en el tamaño de la cartera de la fuerza de ventas.
- **Fortalecimiento de la Presencia en el Mercado:** Se intensificó la presencia en el mercado a través de mesas de trabajo con asesores, corredores y clientes, a la vez que se garantizó un acompañamiento y seguimiento integral de sus gestiones comerciales.
- **Impulso de la Transformación Digital:** Se promovió la adopción de “Merse Asesores” y la aplicación móvil de la compañía. La implementación de servicios digitales generó más de 350.000 interacciones en “MERSE” y superó las 50.000 descargas de la aplicación.

Como resultado de estas acciones, durante el ejercicio que culminó el 31 de diciembre de 2024, la efectividad de las cotizaciones corporativas se incrementó 12 %, lo que facilitó la captación de 383 nuevos clientes jurídicos.

La persistencia promedio de la cartera de aliados comerciales alcanzó 95 %, lo que refleja la solidez de las relaciones establecidas.

Al cierre del ejercicio 2024, se alcanzó 97 % de cartera intermediada.

## La estrategia digital

En el contexto actual, donde la digitalización es un factor clave para el éxito empresarial, Mercantil Seguros ha desarrollado una estrategia digital fuerte y centrada en el cliente. Esta estrategia se basa en tres pilares fundamentales: la mejora de la experiencia de usuario a través de la multicanalidad, la hiperpersonalización de ofertas y productos, y la correcta utilización de los servicios a través de los canales digitales.

Tomando en cuenta lo anteriormente descrito, Mercantil Seguros impulsó el desarrollo de un enfoque multicanal que permita garantizar a los clientes el poder interactuar con la empresa de la manera que les resulte más conveniente. Esto incluye la integración de un “chatbot” avanzado llamado Merse y una aplicación móvil intuitiva. El “chatbot” está disponible 24/7 para responder preguntas frecuentes, proporcionar información sobre productos y servicios, y asistir en la resolución de problemas por distintos canales como Web, WhatsApp y redes sociales. Por otro lado, la aplicación móvil permite a los usuarios gestionar sus pólizas, realizar pagos y acceder a servicios de asistencia en cualquier momento y lugar. Esta multicanalidad no solo mejora la accesibilidad, sino que también optimiza la satisfacción del cliente al ofrecer una experiencia fluida y coherente en todos los puntos de contacto.

Otro aspecto crucial de la estrategia digital de Mercantil Seguros es la hiperpersonalización. Utilizando tecnologías avanzadas de análisis de datos y aprendizaje automático, la empresa puede ofrecer productos y servicios altamente personalizados que se adaptan a las necesidades y preferencias individuales de cada cliente. Esta personalización se extiende a las ofertas promocionales, recomendaciones de productos y comunicaciones, lo que no solo aumenta la relevancia de las interacciones, sino que también fortalece la lealtad del cliente y mejora las tasas de conversión.

Finalmente, Mercantil Seguros ha centrado su enfoque en la correcta utilización de los servicios a través de los canales digitales. Esto implica no solo la disponibilidad de servicios en línea, sino también la educación y capacitación de los clientes para que se puedan aprovechar al máximo estas herramientas.



## ***Negocios Especializados***

En la gestión de Negocios Especializados, se observa que durante el año 2024, la línea de Negocios de Patrimoniales alcanzó 93 % de cumplimiento de la meta presupuestada, logrando una persistencia sobre el 90 % y una siniestralidad inferior al 20 %.

De igual forma, los resultados obtenidos muestran un incremento de más de 30 % en el inventario con respecto al año anterior, basado principalmente en una mayor penetración en la venta del producto Pyme y Combinado Residencial, a través de la experiencia web diseñada para ambos productos.

La cartera de las Regiones cerró el 2024 con USD 64MM de primas, lo que representa 91 % de cumplimiento del presupuesto anual. Durante este año, Mercantil Seguros realizó una reestructuración en todas las regiones del país, apuntalados en la centralización de operaciones en la Oficina Principal y la conformación de equipos exclusivos de negocios.

## ***Productos Masivos***

Mercantil Seguros ha logrado un sólido desempeño en los productos masivos durante último año, con un incremento de 20 % en las primas cobradas. Este resultado refleja la efectividad de las estrategias para captar y fidelizar clientes, con un índice de retención superior a 60 %. Asimismo, se registró un promedio mensual de ventas de más de 18.000 pólizas y la incorporación de más de cinco mil nuevos asegurados, con un promedio de 3,7 productos por cliente, fortaleciendo aún más la cartera en 2024.

El enfoque se ha centrado en ofrecer productos diseñados para ser accesibles y competitivos, priorizando coberturas esenciales como accidentes personales, vida, servicios funerarios, renta por hospitalización y pago único de cáncer. Este enfoque ha permitido consolidar la presencia de Mercantil Seguros en el mercado y mantener un volumen significativo de ventas.

## ***La gestión del reaseguro***

En el año 2024, la gestión tuvo como foco principal disminuir el costo de los distintos programas de reaseguro de la empresa, con la finalidad de mejorar los márgenes de utilidad de las distintas líneas de negocio para el año 2025. Como resultado, se logró una disminución promedio de 31,35 % entre todos los programas de reaseguro, con relación al costo del ejercicio pasado. Entre las disminuciones más importantes, se observa 38,05 % en el XL Global Benefits; 40,14 % en el XL Risk Propiedades y 25,84 % en el XL CAT Propiedades.

De igual manera, nuevamente se logró aumentar las capacidades de las facilidades facultativas ejercidas, manteniendo la competitividad del nivel de capacidad de la empresa en el mercado.

En el año 2024, se mantuvo un nivel de siniestralidad en el área Patrimoniales por debajo de 20 %, sin registro de siniestros importantes.

Se continuó mejorando la eficiencia operativa de la gerencia, trabajando principalmente en fortalecer las relaciones con los reaseguradores y corredores de reaseguro, logrando culminar con éxito, la renovación de los contratos de reaseguro para el año 2025, proceso a través del cual, no solo se logró mantener a los reaseguradores actuales, sino que se incorporaron cinco nuevos de primera línea, lo que permite un mejor equilibrio en los distintos programas de reaseguro.

Por último y, de acuerdo a los lineamientos estratégicos de la organización, se mantuvo la transferencia de riesgos con Mercantil Seguros y Reaseguros en el 2024.

### ***La estrategia del Servicio***

Para Mercantil Seguros, prestar un servicio de excelencia y calidad a los clientes es un valor corporativo y una premisa a seguir en todas las unidades que conforman la organización. Manteniendo esta condición y a fin de asegurar que los productos estratégicos de la organización cuenten con el soporte requerido, la solución diferenciada y la mejor oferta del mercado, el portafolio de productos de Mercantil Seguros está dirigido a ofrecer la mayor cobertura posible a los asegurados.

Vale destacar que la optimización de procesos en 2024, permitió reducir los tiempos de respuesta en solicitudes y consultas, fortaleciendo la gestión de reembolsos y cartas avales. La actualización de los sistemas de seguimiento facilitó un control más eficiente de las solicitudes, agilizando su atención. Este enfoque en la eficiencia operativa mejoró la atención de siniestros, garantizando respuestas rápidas y efectivas para los asegurados.

A continuación, se pueden apreciar algunos resultados:

- Más de 11.500 cartas avales atendidas, garantizando acceso oportuno a servicios médicos.
- Más de 52.000 emergencias médicas gestionadas, con tiempos de respuesta optimizados.
- Más de 130.000 solicitudes PAMM procesadas, agilizando la atención médica.
- Más de 175.000 reembolsos realizados, reduciendo los tiempos de análisis por solicitud.
- Más de 5.700 siniestros de vehículos gestionados, mejorando tiempos de inspección y reparación.

La Red Segura ha optimizado el acceso a la salud, asegurando atención rápida y de calidad en clínicas de distintos niveles. Con 19 clínicas en Caracas y siete nuevas en el interior del país, ha mejorado aún más la gestión de emergencias, cartas avales y consultas especializadas. Además, 86 % de los casos han sido atendidos dentro de la red, aumentando la eficiencia operativa y elevando la calidad del servicio.

## ***La estrategia del talento***

Al 31 de diciembre de 2024, Mercantil Seguros registró un total de 365 trabajadores activos. En este universo, la gestión del talento se enfocó en crear una cultura de alto desempeño que impulse el compromiso, la agilidad y la experiencia del empleado. En este orden de ideas, los mayores esfuerzos fueron dirigidos al fortalecimiento de la cultura de servicio, la colaboración, la transversalidad y la innovación, todo ello a través de estructuras adaptables y flexibles, que garantizan la rentabilidad, sostenibilidad y agilidad de la organización.

## **Medición de Compromiso Organizacional**

En noviembre de 2024, la empresa realizó una medición del clima y compromiso organizacional como parte integral de las iniciativas de gestión del talento. Este estudio proporcionó información valiosa sobre el nivel de compromiso de los colaboradores, identificando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora.

## **Inversión en Acciones Formativas**

Durante el año 2024, Mercantil Seguros ha reafirmado su compromiso con el desarrollo y crecimiento de su equipo, destinando un total de 2.077 horas a diversas iniciativas de formación. Este esfuerzo se ha centrado en fortalecer las competencias técnicas, blandas y regulatorias de nuestros colaboradores, a través de programas y actividades.

Esta inversión en formación refleja la convicción de que el talento humano es el motor del éxito de la empresa. Al proporcionar a sus empleados las herramientas y conocimientos necesarios, no solo se mejora su desempeño individual, sino que también se impulsa la calidad de los servicios y la eficiencia de las operaciones.

Para el próximo año, se tiene previsto continuar ampliando la oferta formativa, explorando nuevas tendencias y metodologías que permitan seguir a la vanguardia en el desarrollo del talento.

## **Iniciativas de bienestar**

En Mercantil Seguros, el bienestar de los colaboradores es una prioridad fundamental. A lo largo del año 2024, se han implementado una serie de iniciativas y actividades diseñadas para fomentar un ambiente de trabajo positivo, saludable y motivador en el que los trabajadores se sientan valorados y parte de una gran familia.

A continuación, un resumen de las actividades más destacadas en el año 2024.

- Día de la Amistad y reconocimiento a colaboradores: Se celebró el Día de la Amistad con un evento especial en el que se reconoció la labor y dedicación de los colaboradores.
- Conmemoración del Día de la Mujer: Mercantil Seguros se unió a la celebración del Día de la Mujer con un evento especial el 8 de marzo, resaltando la importancia y el papel fundamental de las mujeres en la organización.
- Taller de Imagen Personal y Corporativa: Se desarrolló un taller sobre “Imagen Personal y Corporativa” en colaboración con una reconocida marca internacional de productos cosméticos. Los participantes adquirieron herramientas valiosas para proyectar una imagen profesional y segura.
- Inauguración del Cafetín: Se inauguró un nuevo espacio de cafetín diseñado especialmente para el disfrute de los empleados. Este espacio ofrece un ambiente agradable para tomar un café, desayunar o disfrutar de un snack, fomentando la convivencia y el bienestar.
- Conferencia “Experiencias que Deleitan”: En el segundo semestre del año 2024, se realizó la conferencia “Experiencias que Deleitan”, dictada por la escritora Maru Pacheco. Esta jornada se centró en mejorar la atención y servicio al cliente, ofreciendo herramientas prácticas para crear experiencias memorables.
- Celebración del Día del Niño: En conmemoración del Día del Niño, los hijos de los colaboradores fueron celebrados con un detalle especial, lo que reafirma el compromiso de la empresa con el bienestar de las familias de los colaboradores.
- Tarde de Juegos y Esparcimiento: En el mes de agosto, se organizó una tarde de juegos donde los colaboradores pudieron disfrutar de partidas de dominó, ping pong y futbolito. Esta actividad se realiza en pro de fomentar la camaradería y el esparcimiento.
- Conferencia “Dominando la Incertidumbre”: Posteriormente, en el mes de septiembre, la experta Marta Grañó compartió herramientas clave en la conferencia que dictara, denominada “Dominando la Incertidumbre”. Los asistentes aprendieron estrategias para afrontar los desafíos con mayor confianza y resiliencia.
- Nueva Línea de Uniformes Sostenibles: Mercantil Seguros redefinió la moda corporativa, creando una nueva línea de uniformes que combina estilo y conciencia ambiental. Esta iniciativa refleja el compromiso con la sostenibilidad y el consumo responsable.
- Conferencia sobre Trastornos del Sueño: En el marco del mes rosa, se llevó a cabo una conferencia sobre los Trastornos del Sueño, donde la psicóloga Franca Trezza ofreció estrategias para prevenir y abordar estos trastornos, promoviendo un descanso reparador.
- Cierre del Mes Rosa con Senos Ayuda: Las actividades del mes rosa concluyeron con una charla sobre “El ABC de la Tetina” y un monólogo de Tania Sanabria sobre su experiencia de lucha y superación contra el cáncer de mama.
- Celebración Navideña y Entrega de Regalos: La época navideña fue recibida con un almuerzo especial para nuestros colaboradores y la tradicional entrega de regalos a los hijos de los empleados, lo que llenó de alegría esta temporada.
- Tradicional “Hallacazo”: Con la activa participación del Voluntariado Corporativo, los días 11, 12 y 13 de diciembre, se realizó el tradicional “Hallacazo”, un espacio para compartir sabores, risas y el espíritu navideño entre todos los colaboradores de la empresa, lo que permite fortalecer los lazos entre los miembros de la familia Mercantil Seguros.

## Seguridad y salud laboral

En el año 2024 y en cumplimiento con la normativa vigente y el compromiso de la empresa con la salud y bienestar de sus trabajadores se procedió a la correspondiente selección de Delegados de Prevención, quienes recibieron la debida capacitación para cumplir sus funciones de manera efectiva.

De igual forma se realizaron reuniones mensuales a fin de atender las recomendaciones formuladas en materia de seguridad y salud laboral.

En materia informativa, se elaboraron y difundieron las denominadas Cápsulas Comunicativas sobre diversos temas de seguridad y salud laboral, que buscaron sensibilizar a los trabajadores y promover una sólida cultura de prevención. Algunos de los temas abordados fueron: cuidado de la salud y bienestar laboral, prevención de incendios, riesgos psicosociales, ergonomía y posturas de trabajo, síndrome del túnel carpiano y “text neck”, lumbalgia, estrés laboral, seguridad vial, prevención de enfermedades como la diabetes, migraña, cáncer de mama y próstata, y litiasis renal, salud visual y fatiga ocular.

## Voluntariado

Con el relanzamiento del Voluntariado Corporativo en noviembre 2024 se dio nuevamente inicio a este programa que abre las puertas a todos los colaboradores interesados en servir a otros.

De esta forma, se dio inicio al Programa de Formación “Talento V”, cuyo objetivo es fortalecer las habilidades de los voluntarios y prepararlos para un servicio más efectivo.

## Equidad e Inclusión

Mercantil Seguros se compromete con la equidad e inclusión en todos los aspectos del proceso de selección aplicado. Los esfuerzos están dirigidos a crear un entorno en el que todos los candidatos, independientemente de su raza, etnia, género, orientación sexual, discapacidad u origen socioeconómico, tengan la misma oportunidad de demostrar su talento y potencial.

Para esta empresa los postulados de diversidad e inclusión son esenciales para el éxito de la organización. Al crear un entorno de trabajo inclusivo donde todos se sientan valorados y respetados, se puede atraer y retener a los mejores talentos, fomentar la innovación y desarrollar la creatividad.

## ***Innovación, mejora continua y control***

Durante el año 2024 la Gerencia de Tecnología y Sistemas implementó una serie de proyectos y requerimientos orientados a la rentabilidad, la autogestión, la eficiencia y automatización de los procesos de negocio, la transformación digital de las operaciones, así como la integración de los servicios con terceros y aliados de negocio, como objetivos estratégicos de la Organización.

En este sentido, se completaron más de 80 proyectos y requerimientos, relacionados con: cotización, emisión, pago de pólizas, configuraciones y mantenimiento de productos, tarifas, planes, y reglas de negocio en diferentes monedas.

Estos proyectos también incluyeron, entre muchos otros, la configuración de planes de Global Benefits Colectivo en el área de Suscripción; mejoras de la plataforma PAMM 2.0 en lo que a Indemnización se refiere; mejoras en el sistema core SirWeb para los procesos administrativos y contables; actualizaciones y mantenimiento de Infraestructura, y la mejora continua de los servicios de Integración.

El 2024 fue un año en el que se siguió avanzando en la optimización y evolución de los procesos de integración continua de cambios en todas las plataformas de la organización, lo que permitirá mejorar la eficiencia en la gestión del portafolio de iniciativas, así como en los niveles de seguridad y control en la administración de los activos de información.

En paralelo, se continuó con la evolución y mantenimiento de los sistemas Core, así como de los servicios disponibles en el portal del asegurado y del asesor. El enfoque se mantuvo orientado al desarrollo de soluciones que facilitaran la autogestión de productos y servicios, ampliando la oferta y opciones disponibles.

También se reforzaron los controles en los procesos de registro y actualización de datos de personas y empresas, en cumplimiento con las políticas de identificación de clientes, asesores de seguros y proveedores de servicios. Para ello, se desarrollaron nuevos mecanismos de control que mejoran la gestión y trazabilidad de estos registros, al tiempo que se aseguró el cumplimiento de regulaciones y normativas fiscales.

En cuanto a la gestión de información e inteligencia de negocio, se implementaron mejoras en la extracción y construcción de indicadores clave, lo que permite evaluar el desempeño de clientes, productores, agentes exclusivos y sociedades de corretaje. Asimismo, estos avances optimizan el cálculo de primas, el seguimiento de metas y el análisis de crecimiento.

Para garantizar una infraestructura tecnológica robusta, la Gerencia de Tecnología y Sistemas ha impulsado iniciativas de modernización en almacenamiento, sistemas operativos, bases de datos, middleware y virtualización de servicios. Esto ha permitido prevenir y controlar la propagación de fallos, reducir los tiempos de recuperación ante desastres, agilizar la replicación de información y disminuir costos de mantenimiento en infraestructura física. Adicionalmente, facilita la rápida escalabilidad de la capacidad de procesamiento y almacenamiento según las necesidades del negocio.

Desde la perspectiva del usuario final, se mantiene la actualización continua de estaciones de trabajo y herramientas de escritorio a nivel nacional, asegurando la entrega de soluciones eficientes y seguras.

En línea con el objetivo de consolidar a Mercantil Seguros como una organización digital, se fortalecen los controles y procedimientos que permiten reducir el volumen de impresión, logrando una disminución de 96 % a nivel nacional en comparación con 2016.

De cara al 2025, la Gerencia de Tecnología y Sistemas seguirá implementando estrategias que impulsen los objetivos de la organización, enfrentando los desafíos del entorno con un enfoque en la innovación, la mejora continua y la adopción de nuevas prácticas en la gestión tecnológica y de información.

## ***Riesgo Operacional y Seguridad de la Información***

Con el objeto de elevar la efectividad en los servicios y los niveles de madurez en materia de ciberseguridad, en 2024, los mayores esfuerzos se concentraron en la reorganización y fortalecimiento de la arquitectura tecnológica y empresarial, lo que tuvo especial relevancia en la incorporación de componentes de seguimiento y monitoreo en esta materia. Asimismo, se fortalecieron las sinergias entre las empresas y los equipos corporativos, lo que permitió ofrecer una visión integral de los riesgos bajo la alineación estratégica de la gestión.

Las evaluaciones de riesgo estuvieron enfocadas en el portafolio de los proyectos e iniciativas relevantes de la empresa, así como en el acompañamiento del desarrollo y fortalecimiento de los procesos de nuevos canales de comercialización, lo que impulsó exitosamente la aplicación de los planes de continuidad en las operaciones y continuidad del negocio y permitió obtener resultados satisfactorios que permitieron garantizar niveles aceptables en los servicios más críticos de la empresa, dar mayor robustez a las estrategias de continuidad de los servicios, orientadas a clientes, asesores de seguros y proveedores.

La atención oportuna de los eventos, permitieron afinar e implementar planes de acción mucho más eficientes, adaptados a las nuevas tecnologías emergentes.

Asimismo, y con el firme propósito de consolidar la cultura de riesgo organizacional, se dictaron cursos introductorios para la formación de nuevos talentos en materia de riesgo, continuidad y seguridad de la información.

## ***Consultoría Jurídica***

El año 2024 estuvo marcado por un alto impacto regulatorio, que supuso no sólo la entrada en vigor de la nueva Ley de la Actividad Aseguradora en el mes de marzo de 2024, y los cambios materiales que la misma introdujo para el sector asegurador, sino también la aplicación de un conjunto importante de Normas Prudenciales (60) en el mes de septiembre de 2024, que desarrollaron los principios contenidos en la nueva Ley de la Actividad Aseguradora. La Consultoría Jurídica tuvo un papel importante en la revisión, interpretación y aplicación de la nueva Ley y de las Normas Prudenciales.

El nuevo marco normativo introdujo nuevos retos operativos para el sector asegurador, que incluyen aumentos de los niveles mínimos de capital social, incrementos en las contribuciones especiales y aportes parafiscales, además de la creación de nuevas reservas técnicas, estructuras para la defensa de los asegurados (el “Defensor del Asegurado”) y reducción material de los plazos legales previstos para la indemnización. Sin embargo, el cambio normativo promulgado también previó nuevas oportunidades de negocios, cuyo efecto práctico se podrán medir en el mediano plazo, tales como la habilitación de los “canales alternativos” (banca-seguro), la “desregulación de los productos de seguro” y la facultad operativa de las llamadas “Insurtech”. Todas estas novedades normativas fueron revisadas y analizadas por la Consultoría Jurídica, quien acompañó su implementación en Mercantil Seguros.

Por otra parte, la Consultoría Jurídica mantuvo durante el año 2024 el asesoramiento legal continuo a las diferentes dependencias de Mercantil Seguros; y en particular, acompañó y asesoró en la atención de los reclamos formulados por los asegurados canalizados por la Sala de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora; mantuvo el control de las acciones, juicios y demandas presentadas contra Mercantil Seguros, tanto en el ámbito civil como en el laboral y tributario; prestó asesoría en la revisión y redacción de diversos tipos de contratos de asesoría, incluyendo los denominados “Contratos de Comercialización” con importante instituciones del país; y se dio soporte legal a las áreas de suscripción y siniestros en el manejo las actividades que le son propias.

## ***Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y otros ilícitos***

En materia de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y otros ilícitos (LC/FT/FPADM y otros ilícitos), 2024 fue un año caracterizado por un cambio regulatorio significativo, con mayores estándares de cumplimiento y precisión de los instrumentos que soportan la estructura del Sistema Integral de Administración de Riesgos de LC/FT/FPADM y otros ilícitos, lo que condujo a Mercantil Seguros a enfocar los esfuerzos de manera continua para que la calidad, integridad y transparencia de los procesos cumplieran con la normativa local e internacional en la lucha contra la delincuencia organizada.

El rango de aplicación de la norma fue igualmente ampliado al incluir otros delitos asociados a la delincuencia organizada, los cuales han sido identificados como riesgos emergentes por la Oficina Nacional Contra la Delincuencia Organizada y el Financiamiento al Terrorismo. Ello, con el objeto de ofrecer un enfoque que permita mayor efectividad y su respectiva adaptación a las últimas tendencias, recomendaciones, estándares y mejores prácticas internacionales.

De igual forma, en el 2024 se actualizaron todos los Instrumentos del Sistema Integral de Administración de Riesgos, y dentro de estos, se fortalecieron las actividades de sensibilización a los colaboradores, aliados y fuerza de ventas de la organización, con facilitadores capacitados en proporcionar información actualizada y de calidad, que permiten a todos los relacionados poder identificar actividades inusuales que requieran la activación de los protocolos de identificación, segmentación y monitoreo de operaciones.

Al incluir en las operaciones herramientas tecnológicas que permiten realizar un monitoreo automático de las mismas, Mercantil Seguros dio un paso adelante en la automatización y adopción de mejores prácticas internacionales, con proveedores tecnológicos de calidad y quienes se puedan monitorear operaciones de forma automática.

El cumplimiento de las políticas de conocimiento a todos los relacionados con la organización es el pilar fundamental en la lucha contra la delincuencia organizada, por lo que durante el año 2024 se fortalecieron aún más las actualizaciones de datos propias, con miras a masificar el proceso a fin que todos los relacionados sientan constantemente el acompañamiento de la empresa en esta materia, y tengan la confianza de contar con el respaldo de Mercantil Seguros.

De igual forma se continuó fortaleciendo los procesos, así como la capacitación que permite mantenerse actualizado con las normas locales e internacionales en esta materia. Se mantuvo igualmente una comunicación constante, ágil y efectiva con los organismos reguladores en pro de adoptar las recomendaciones realizadas y trabajar de la mano en esta importante lucha global.

### ***Auditoria Interna***

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

En el año 2024, la unidad, en el cumplimiento de sus responsabilidades, revisó y evaluó las diferentes unidades centrales y sucursales, mediante la identificación de riesgos, proporcionando a la dirección de la empresa los resultados con sus recomendaciones, contribuyendo al fortalecimiento de los controles internos.

Durante el año, se realizaron auditorías y el respectivo seguimiento a los planes de acciones correctivas implementadas por los administradores de las unidades y procesos. De igual forma, se prestó apoyo a los auditores externos, así como en la atención de los requerimientos solicitados por los organismos reguladores y en las evaluaciones en materia de prevención y control de legitimación de capitales.



# Gobierno Corporativo

## ***Asamblea***

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

## ***Junta Directiva***

La Junta Directiva está compuesta por siete (7) directores principales, incluido el presidente y siete (7) directores suplentes. Realiza reuniones ordinarias una vez al mes y extraordinarias cada vez que sea necesario. La Junta Directiva define las estrategias corporativas, las políticas del negocio y la dirección estratégica de la empresa. También supervisa la gestión de las áreas de negocio y soporte de la organización, evaluando sus resultados mediante la comparación con los planes previamente aprobados, la gestión de años anteriores y el sistema en su entorno.

## ***Comité 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.







**Avenida Libertador con calle Isaías “Látigo” Chávez  
Edificio Mercantil Seguros, Chacao.  
Caracas, Venezuela.**



**Teléfonos: (58-212) 276.2000  
276.2001**



**[www.mercantilseguros.com](http://www.mercantilseguros.com)**

