

# INFORME DE GESTIÓN 2018



**Zuma**  
SEGUROS, C.A.





## CONTENIDO

- |           |   |           |                                   |
|-----------|---|-----------|-----------------------------------|
| <b>04</b> | Nuestra<br>Filosofía                    | <b>12</b> | Balance<br>General                |
| <b>05</b> | Reseña<br>Histórica                     | <b>14</b> | Estado de Ganancias<br>y Perdidas |
| <b>06</b> | Miembros<br>de la Junta Directiva       | <b>16</b> | Informe<br>del Comisario          |
| <b>07</b> | Estructura<br>Organizativa              | <b>18</b> | Certificación                     |
| <b>08</b> | Gobierno<br>Corporativo                 | <b>20</b> | Gestión<br>General                |
| <b>10</b> | Nuestros<br>Reaseguradores              | <b>24</b> | Resumen de Gestión                |
| <b>11</b> | Convocatoria Asamblea<br>de Accionistas |           |                                   |

## NUESTRA FILOSOFÍA

### MISIÓN

Somos una empresa de seguros orientada a brindar tranquilidad y seguridad a nuestros clientes, ofreciendo permanentemente soluciones adaptadas a sus necesidades, con una excelente calidad de servicio, para lo cual contamos con un capital humano comprometido y altamente calificado



### VISIÓN

Ser la alternativa por excelencia del mercado asegurador venezolano en productos y servicios, contando para ello con un equipo humano formado en principios y valores sólidos que respondan a las expectativas de nuestros clientes y accionistas



## RESEÑA HISTÓRICA

**ZUMA SEGUROS, C.A.**, es una empresa con más de treinta (30) años de experiencia en el mercado asegurador venezolano. Fundada en la ciudad de Mariana de Coro del estado Falcón en 1988 por un grupo de empresarios destacados en el ámbito financiero venezolano, conociéndose para el momento con el nombre de **SEGUROS FALCON, C.A.**

Posteriormente, en el año 1989 se cambió su razón social a **SEGUROS BANCENTRO, C.A.**, la cual operó con cartera propia hasta el año 2008, cuando la empresa **C.A. GENERAL DE SEGUROS** le cedió su cartera, incrementando así el espectro asegurador de la empresa.

Ese mismo año, **SEGUROS BANCENTRO, C.A.** fue adquirida por un nuevo grupo de empresarios venezolanos, cambiando en consecuencia su nombre a **ZUMA SEGUROS, C.A.**

Desde hace aproximadamente cuatro años, se viene consolidando al frente de la empresa una nueva generación de profesionales de alto nivel, quienes han impulsado criterios de excelencia en todos sus ámbitos, lo cual nos ha permitido contar con amplio respaldo de los distintos sectores que conforman el ámbito financiero, asegurador y reasegurador venezolano y extranjero.

**ZUMA SEGUROS C.A.**, representa una sumatoria de esfuerzos de quienes integramos esta gran familia, para brindar a nuestros asegurados el sólido respaldo a sus riesgos, con una atención cercana, personalizada y seria.



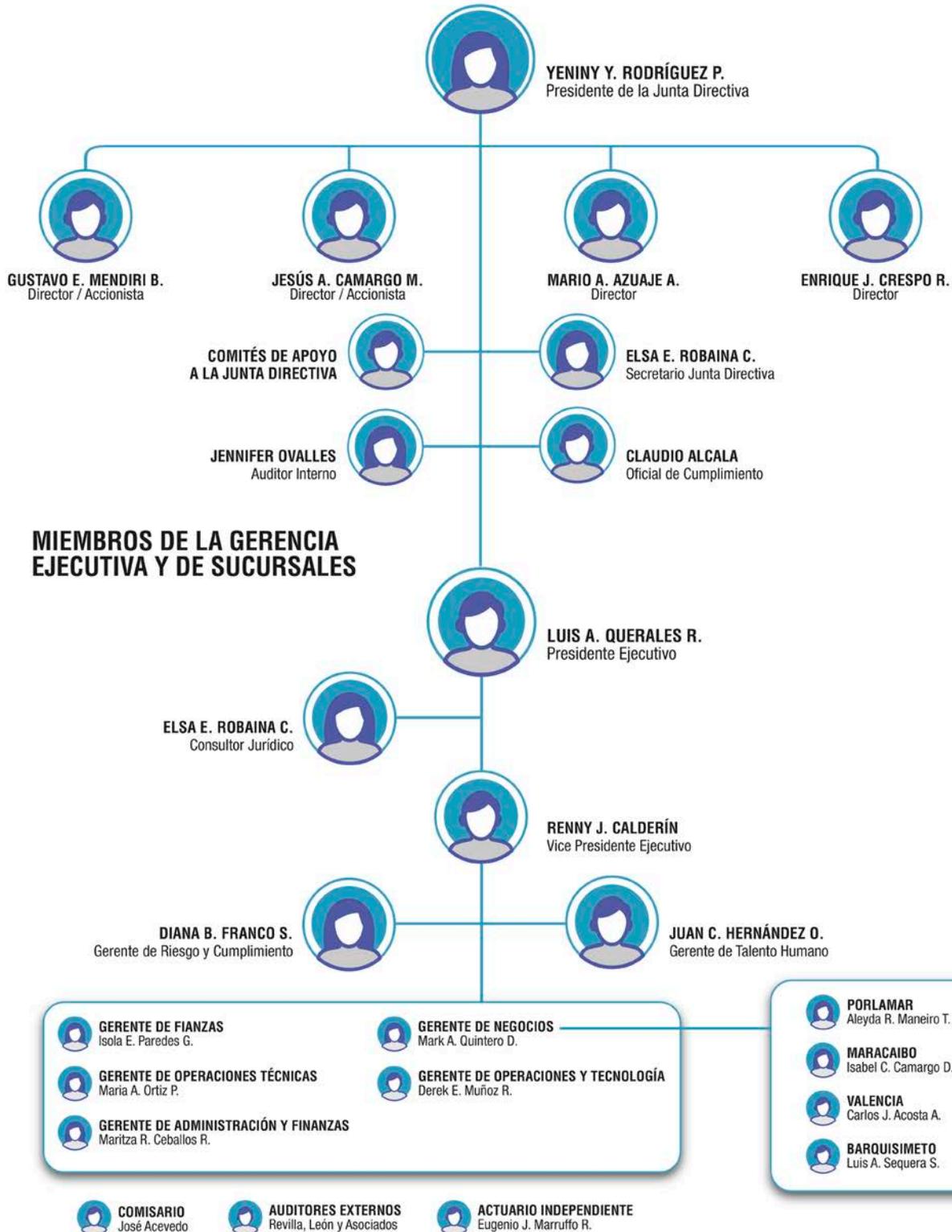
## JUNTA DIRECTIVA

<b>Presidente Junta Directiva</b>	Yeniny Y. Rodríguez Piñero
<b>Directores</b>	Mario A. Azuaje Alfonso Enrique J. Crespo Rivera Jesús A. Camargo Morillo Gustavo E. Mendiri Borges
<b>Secretaria</b>	Elsa L. Robaina Certad

## DIRECTORIO EJECUTIVO

<b>Presidente Ejecutivo</b>	Luis A. Querales Romero
<b>Vicepresidente Ejecutivo</b>	Renny José Calderín
<b>Consultor Jurídico</b>	Elsa L. Robaina C.
<b>Gerente de Negocios</b>	Mark A. Quintero D.
<b>Gerente Nacional de Administración y Finanzas</b>	Maritza R. Ceballos R.
<b>Gerente de Operaciones Técnicas</b>	María A. Ortiz P.
<b>Gerente de Operaciones y Tecnología</b>	Derek E. Muñoz R.
<b>Gerente de Talento Humano</b>	Juan C. Hernández O.
<b>Gerente de Riesgo y Cumplimiento</b>	Diana B. Franco S.

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**



## GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo de Zuma Seguros ha sido estructurado para facilitar la labor de supervisión y gestión de la Junta Directiva y Gerencias de la compañía, con la intención de velar en forma adecuada por los intereses de sus accionistas, clientes, acreedores y empleados.

Los objetivos del Gobierno Corporativo de ZUMA SEGUROS son:

- Facilitar las funciones de supervisión y monitoreo de la Alta Gerencia.
- Establecer una guía para la integridad y ética de la organización.
- Mantener y supervisar un buen ambiente de control en las actividades de administración de riesgos.
- Velar por los mejores intereses y objetivos de los todos los miembros de la organización.

El Gobierno Corporativo de Zuma Seguros se encuentra integrado por los siguientes órganos de control:

### **Asamblea de Accionistas**

Órgano supremo de la compañía representado por los accionistas de la empresa.

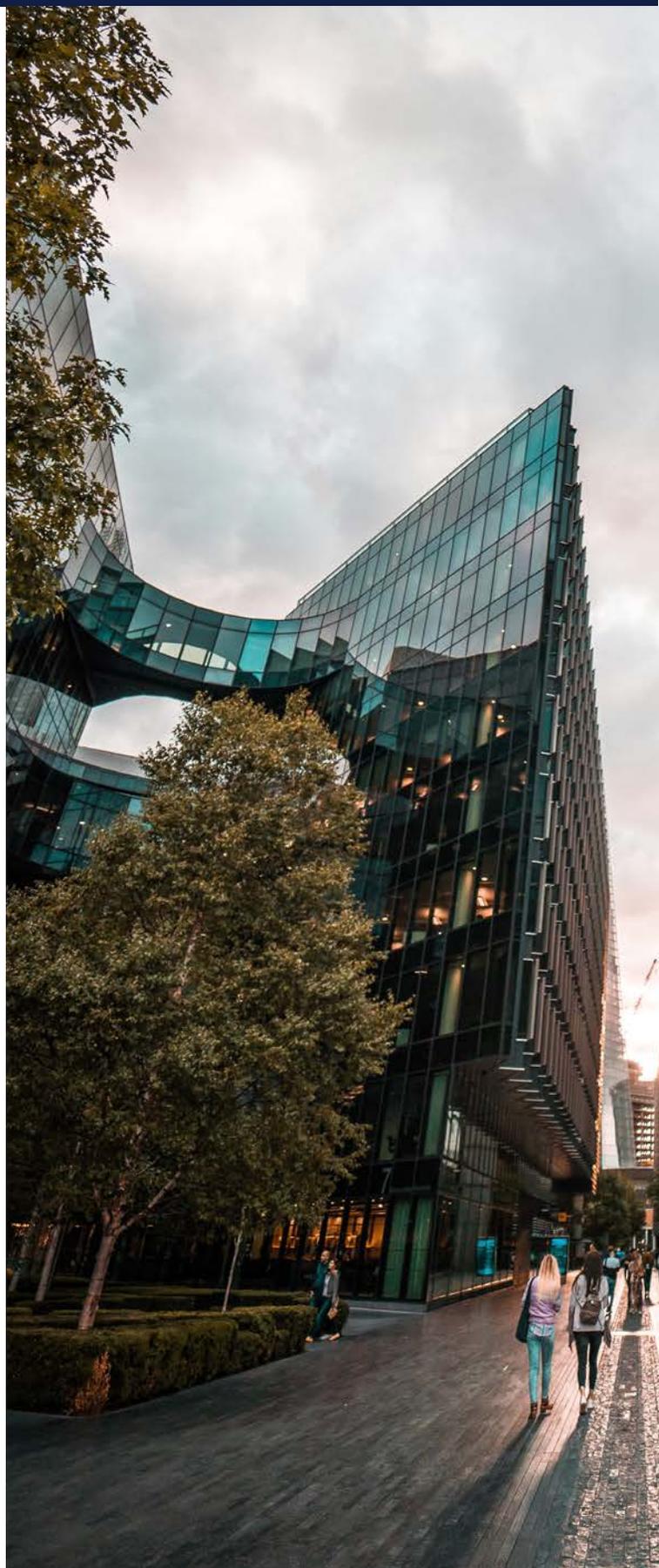
### **Junta Directiva**

Es el máximo órgano administrativo y está encargado de la dirección y control del negocio diario de la empresa, en cumplimiento tanto al Reglamento de la Junta Directiva, como a las normas prudenciales de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y a la Ley especial.

### **Comité de Auditoría**

Encargado de apoyar a la Junta Directiva en la supervisión de la efectividad del Sistema de Control Interno (SCI), entendiéndose éste como mecanismo esencial para la adecuada gestión de la compañía, conformado por un conjunto de políticas, principios, normas y procedimientos de verificación y evaluación.

Son miembros permanentes el Presidente y Vicepresidente Ejecutivo, el Gerente Técnico, el Consultor Jurídico, el de





Operaciones y Tecnología, Administración y Finanzas, Comercialización, Riesgo y Cumplimiento y Auditoría Interna.

### **Comité de Inversiones**

Tiene como objetivo apoyar a la Junta Directiva en la definición de las políticas para el mejor manejo de las inversiones, la tesorería, los activos y los pasivos de la compañía.

Son miembros permanentes el Presidente y Vicepresidente Ejecutivo y el Gerente de Administración y Finanzas.

### **Comité de Riesgo Integral y Cumplimiento**

Recomendar el perfil integral de riesgo, así como las políticas y límites de riesgo, incluyendo recomendaciones sobre la optimización del uso del capital para apoyar el perfil de riesgo establecido.

Integran este comité el Presidente y Vicepresidente Ejecutivo, el Gerente de Riesgo y Cumplimiento, el responsable de la Gerencia Técnica y la Gerencia de Fianzas.

### **Comité de Compensación**

Su función es recomendar a la Junta Directiva las políticas de compensación y beneficios para la fuerza laboral de Zuma Seguros.

La compone el Presidente y Vicepresidente Ejecutivo, y el Gerente de Talento Humano.

### **Comité de PCLC/FT**

Tal y como lo prevé la Resolución 514 de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, este Comité tiene como función participar en el diseño de las políticas y estrategias de la empresa para afrontar las obligaciones impuestas por la normativa especial, así como discutir las actividades sospechosas presentadas por el Oficial de Cumplimiento.

Está compuesta por los representantes de más alto nivel de las gerencias de cada área.

## NUESTROS REASEGURADORES

Nuestra organización actualmente ha firmado un contrato (TOBA) con los corredores (Broker) internacionales de reaseguros MNK RE LTD (número de registro ante el gobierno del Reino Unido, FCA, N° 509.492).

Entre otros, MNK RE LTD, de igual forma se han realizado alianzas estratégicas con otros reaseguradores el cual nos permite contar con un excelente respaldo de nuestros riesgos a nivel nacional e internacional, entre los reaseguradores podemos mencionar a los siguientes:

### **Qatar RE**

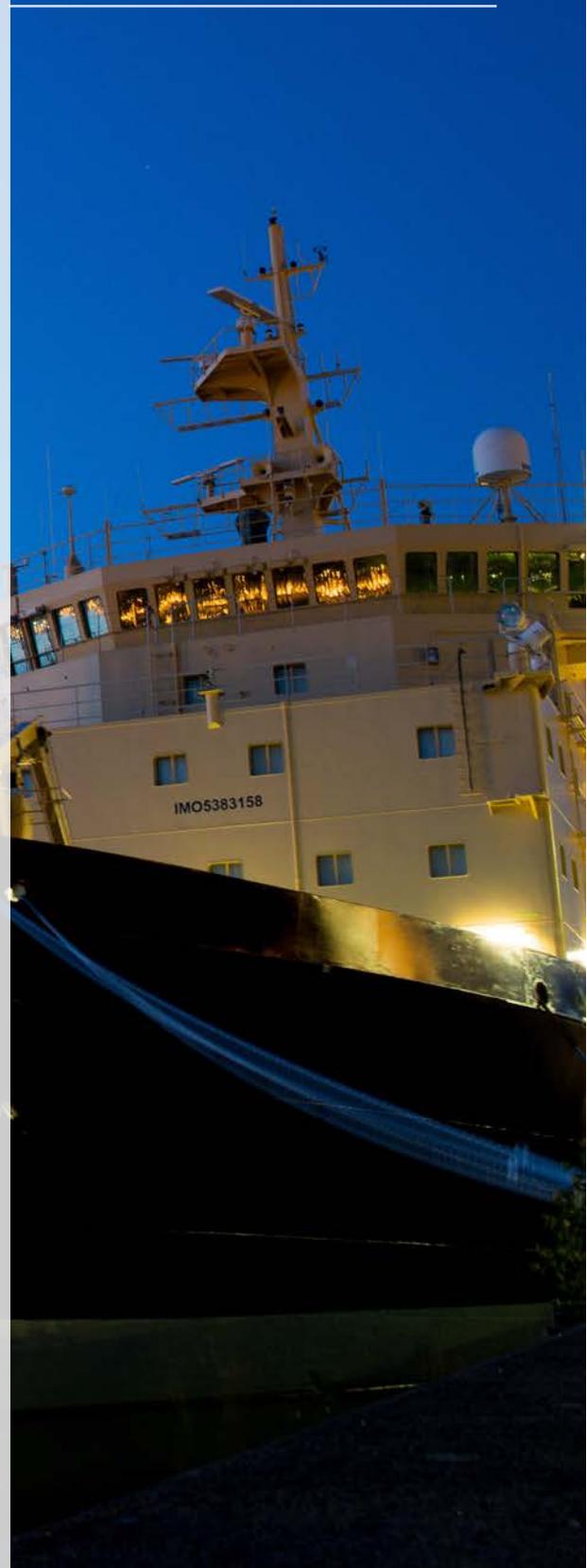
Su enfoque ha sido construir una reaseguradora verdaderamente contemporánea que sea resistente y menos vulnerable a la adversidad que los competidores de seguimiento del mercado.

### **Kuwait RE**

Kuwait Re, con más de 40 años de operación, ofrece a sus clientes una amplia gama de productos que incluyen soluciones de reaseguro tradicionales y personalizadas.

### **Redbridge**

Son el grupo líder en servicios de apoyo mediante seguro, reaseguro y consultoría global para América Latina y el Caribe.



CONVOCATORIA

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS



ZUMA SEGUROS, C.A.

Inscrita ante la Superintendencia de la Actividad Aseguradora bajo el N° 93  
Capital Social Suscrito y Pagado  
Bs. 260,00

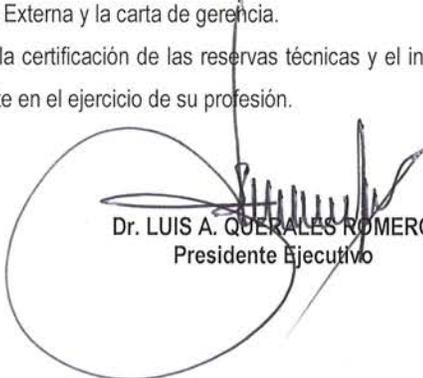
CONVOCATORIA

Se convoca a los accionistas a una **Asamblea General Ordinaria de Accionistas** que tendrá lugar en la sede de la compañía ubicada en la Av. Francisco de Miranda, Centro Lido, Torre C, Piso 12, Oficina 121-C, El Rosal, el día **miércoles 27 de marzo de 2019, a las 2:00 p.m.**, con el fin de tratar los siguientes puntos:

**PRIMERO:** Conocer el Informe que presenta la Junta Directiva con relación a la gestión administrativa correspondiente al ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2018.

**SEGUNDO:** Conocer los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2018 con vista al Informe del Comisario, el dictamen de Auditoría Externa y la carta de gerencia.

**TERCERO:** Considerar la certificación de las reservas técnicas y el informe correspondiente, elaborado por un actuario independiente en el ejercicio de su profesión.



Dr. LUIS A. QUERALES ROMERO  
Presidente Ejecutivo

## BALANCE GENERAL

### ACTIVO

ZUMA SEGUROS, C.A.  
Capital Suscrito Bs. 26.000.000,00  
Capital Pagado Bs. 26.000.000,00  
Inscrita en el Ministerio de Finanzas bajo el N° 93  
Caracas - Venezuela  
Balance de Situación al 31 de Diciembre de 2018

#### ACTIVO

<b>201. INVERSIONES APTAS PARA LA REPRESENTACION DE LAS RESERVAS TECNICAS</b>			<b>413.906.217,05</b>
01. Disponible		14.186.436,68	
02. Valores Públicos		50.000,00	
06. Predios Urbanos Edificados	400.293.189,01		
Menos: Depreciación Acumulada	623.408,64	399.669.780,37	
<b>202. GARANTIA A LA NACION</b>			<b>1.519,84</b>
01. Para Operaciones de Seguro		1.519,84	
<b>203. INVERSIONES NO APTAS PARA LA REPRESENTACION DE LAS RESERVAS TECNICAS</b>			<b>583.491.154,13</b>
01. Acciones de Sociedades Privadas		708,59	
05. Inmuebles	516.180.734,00		
Menos: Depreciación Acumulada	32.866,35	516.147.867,65	
07. Inversiones en el Extranjero		67.342.475,60	
12. Bienes y Valores para Salvamento de Siniestros		102,29	
<b>206. ACTIVOS DEPRECIABLES Y AMORTIZABLES</b>			<b>5.844.621,14</b>
01. Mobiliario	6.620,97		
Menos: Reserva de Depreciación	403,90	6.217,07	
02. Equipo de Oficina	123.120,08		
Menos: Reserva de Depreciación	9.475,16	113.644,92	
03. Equipo de Computación	32.834,21		
Menos: Reserva de Depreciación	7.417,59	25.416,62	
04. Vehículos	12.464,68		
Menos: Reserva de Depreciación	2.791,75	9.672,93	
07. Gastos de Instalación	5.727.487,34		
Menos: Reserva de Amortización	37.817,74	5.689.669,60	
<b>207. CUENTAS DIVERSAS</b>			<b>781.342,09</b>
01. Cuentas a Cobrar		423.818,55	
03. Cuentas Productores de Seguros		127.552,35	
05. Prestamos a Empleados		228.630,99	
08. Beneficios devengados por Cobrar		1.340,20	
<b>208. ACTIVOS TRANSITORIOS</b>			<b>4.934.026,14</b>
07. Otros Cargos Diferidos		4.933.636,12	
08. Primas Sobre Compras de Valores Públicos		390,02	
<b>209. OTROS ACTIVOS</b>			<b>419,93</b>
01. Acervo Artístico		0,19	
02. Depósitos en Garantía de Servicios		419,74	
<b>210. PERDIDAS</b>			<b>2.294,39</b>
01. De ejercicios Anteriores		2.294,39	
<b>TOTAL ACTIVO</b>			<b>1.008.961.594,71</b>
<b>212. CUENTAS DE ORDEN</b>			<b>69.653.788,52</b>
01. Primas Emitidas al Cobro		69.643.547,00	
05. Depósitos Recibidos en Garantía		10.241,52	
<b>TOTAL CUENTAS DE ORDEN</b>			<b>69.653.788,52</b>

  
Dr. Luis A) Querales Romero  
Presidente Ejecutivo

**BALANCE GENERAL**
**PASIVO**

**ZUMA SEGUROS, C.A.**  
 Capital Suscrito Bs. 26.000.000,00  
 Capital Pagado Bs. 26.000.000,00  
 Inscrita en el Ministerio de Finanzas bajo el N° 93  
 Caracas - Venezuela  
 Balance de Situación al 31 de Diciembre de 2018

**PASIVO**

<b>401. RESERVAS TECNICAS</b>			
01. Reservas de Primas Seguros de Personas		12.389,03	37.688.681,34
01. Seguros de Vida - Reservas Matemáticas	58,19		
02. Colectivos - Reservas Riesgos en Curso	10.299,89		
03. Individual - Reservas Riesgos en Curso	2.028,83		
04. Funerarios	2,12		
02. Reservas de Primas Seguros Generales		37.232.236,78	
01. Patrimoniales	2.501.449,65		
02. Obligatoriales o de Responsabilidad	34.730.787,13		
04. Reservas para Prestaciones y Siniestros Pendientes		367.325,25	
05. Patrimoniales y de Responsabilidad	367.325,25		
10. Reservas para Siniestros Ocurridos y No Notificados		11.019,76	
11. Reservas para Riesgos Catastróficos		65.710,52	
<b>402. OBLIGACIONES A PAGAR</b>			11.914.568,30
02. Obligaciones a Pagar a Largo Plazo		7.292.210,07	
03. Impuestos y Contribuciones		4.622.353,97	
09. Otras Obligaciones		4,26	
<b>403. CUENTAS DIVERSAS</b>			2.712.322,02
01. Cuentas a Pagar		849.485,34	
02. Cuentas de Productores de Seguros		642.270,97	
05. Cuentas por Pagar al Personal		1.220.565,71	
<b>404. CUENTAS DE REASEGURO</b>			240.789,03
04. Cuentas Corrientes con Intermediarios		240.789,03	
<b>406. PASIVOS TRANSITORIOS</b>			842.545,33
07. Otros Créditos Diferidos		842.462,63	
09. Recuperaciones y Salvamentos de Siniestros		82,70	
<b>407. RESERVAS DE PREVISION</b>			6.951.331,57
02. Otros Fines		6.951.331,57	
<b>409. CAPITAL</b>			23.938,88
01. Capital Social Suscrito		260,00	
02. Superávit Ganado		23.678,88	
01. Reserva Legal	449,55		
02. Reserva Estatutarias	1,91		
03. Reservas Voluntarias	14.829,59		
04. Utilidades No Distribuidas	8.397,83		
<b>410. SUPERAVIT NO REALIZADO</b>			915.817.609,20
01. Reserva para Revalorización de Valores		23,09	
02. Reserva para Revalorización de Inmuebles		915.817.586,11	
<b>411. UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>			32.769.809,04
01. UTILIDAD DEL EJERCICIO		32.769.809,04	
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>			<b>1.008.961.594,71</b>
<b>412. CUENTAS DE ORDEN</b>			69.653.788,52
01. Primas Emitidas al Cobro		69.643.547,00	
05. Depósitos Recibidos en Garantía		10.241,52	
<b>TOTAL CUENTAS DE ORDEN</b>			<b>69.653.788,52</b>

  
 Dr. Luis A. Querales Romero  
 Presidente Ejecutivo

## ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

### EGRESOS

**ZUMA SEGUROS, C.A.**  
 Capital Suscrito Bs. 26.000.000,00  
 Capital Pagado Bs. 26.000.000,00  
 Inscrita en el Ministerio de Finanzas bajo el N° 93  
 Caracas - Venezuela  
 Balance de Situación al 31 de Diciembre de 2018

#### EGRESOS

<b>301. OPERACIONES SEGUROS DE PERSONAS</b>		<b>31.124,23</b>
02. Siniestros Pagados	7.793,06	
04. Comisiones y Gastos de Adquisición	3.007,80	
06. Reservas Técnicas del Ejercicio	12.389,03	
09. Gastos de Administración	<u>7.934,34</u>	
<b>321. OPERACIONES DE SEGUROS GENERALES</b>		<b>126.310.250,31</b>
01. Siniestros Pagados	483.384,45	
02. Devolución de Primas	1.219,62	
03. Comisiones y Gastos de Adquisición	13.959.442,48	
04. Primas Cedidas en Reaseguro	34.300.014,69	
05. Reservas Técnicas del Ejercicio	39.138.778,84	
06. Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior a Cargo de Reaseguradores	43.954,54	
09. Gastos de Administración	<u>38.383.455,69</u>	
<b>331. OPERACIONES DE SEGUROS SOLIDARIOS</b>		<b>3,70</b>
01. Siniestros Pagados	3,70	
05. Reservas Técnicas del Ejercicio	<u>0,00</u>	
<b>381. GESTION GENERAL DE LA EMPRESA</b>		<b>3.380.484,68</b>
01. Gastos de Administración	779.420,82	
02. Egresos Financieros	2.013.581,86	
03. Ajuste de Reservas de Provisión	4.608,36	
04. Ajuste de Valores y Otros Activos	56.925,93	
08. Otros Egresos	<u>525.947,71</u>	
<b>TOTAL EGRESOS</b>		<b><u>129.721.862,92</u></b>
<b>395. RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>32.769.809,04</b>
02. Saldo de Operaciones	<u>32.769.809,04</u>	
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b><u>162.491.671,96</u></b>

  
 Dr. Luis A. Queralés Romero  
 Presidente Ejecutivo

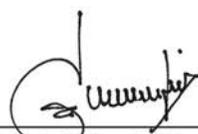
## ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

### INGRESOS

**ZUMA SEGUROS, C.A.**  
 Capital Suscrito Bs. 26.000.000,00  
 Capital Pagado Bs. 26.000.000,00  
 Inscrita en el Ministerio de Finanzas bajo el N° 93  
 Caracas - Venezuela  
 Balance de Situación al 31 de Diciembre de 2018

#### INGRESOS

<b>501. OPERACIONES SEGUROS DE PERSONAS</b>		17.934,74
01. Primas del Ejercicio	17.166,07	
05. Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior	<u>768,67</u>	
<b>521. OPERACIONES DE SEGUROS GENERALES</b>		98.216.155,04
01. Primas Cobradas	88.142.551,92	
03. Gastos Operacionales Reembolsados por Reaseguradores	8.549.863,27	
05. Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior	56.109,16	
06. Reservas Técnicas del Ejercicio a Cargo de Reaseguradores	1.462.832,43	
07. Impuesto a Cargo de Reaseguradores	<u>4.798,26</u>	
<b>531. OPERACIONES DE SEGUROS SOLIDARIOS</b>		0,08
05. Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior	<u>0,08</u>	
<b>581. GESTION GENERAL DE LA EMPRESA</b>		64.257.582,10
01. Producto de Inversiones	11.440,79	
05. Beneficios Diversos	<u>64.246.141,31</u>	
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<u><u>162.491.671,96</u></u>



Dr. Luis A. Querales Romero  
 Presidente Ejecutivo

## INFORME DEL COMISARIO

Nº MI 9702382

### INFORME DEL COMISARIO

Caraqas, 18 de marzo de 2019

A la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de ZUMA SEGUROS, C.A.,

De conformidad con la designación de comisario efectuada a mí persona por ustedes, y conforme a las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales que rigen el ejercicio de la función del Comisario, cumpla en presentar a su consideración el informe correspondiente al ejercicio económico comprendido entre el 01 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018.

Se efectuó una evaluación general de la gestión administrativa llevada a cabo por la Junta Directiva y la Gerencia de la empresa, evaluando además las operaciones económicas y financieras de la compañía, contenidas en los estados financieros sometidos a consideración de la asamblea: balance general al 31 de diciembre de 2018, y estados de ingresos y egresos, estados de movimiento de las cuentas de patrimonio y estados de flujos del efectivo para el año finalizado en esa misma fecha.

Nuestro examen fue realizado esencialmente con base a los resultados de la auditoría externa efectuada por la firma de contadores públicos REVILLA, LEÓN & ASOCIADOS cuyo informe de fecha 08 de febrero de 2019 me fue suministrado. Es de destacar que dicha firma expresa en el informe de auditoría emitido los términos siguientes:

#### *"Fundamentos de Opinión con Salvedades*

- *Al 31 de diciembre de 2018, no recibimos respuesta de las confirmaciones de los siguientes bancos: Banco Bicentenario y Banco Activo, C.A.*
- *Al 31 de diciembre de 2018, no fueron suministrados los estados financieros correspondientes al cierre del 2018 de la sociedad privada Inversiones Localcamara donde Zuma Seguros, C.A. posee acciones para la determinación de la participación patrimonial que debe ser registrada.*

## INFORME DEL COMISARIO

Nº MI 9702383

**Opinión con Salvedad**

En nuestra opinión, excepto por los efectos de los hechos descritos en los párrafos "Fundamentos de opinión con salvedad", los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, la situación financiera de ZUMA SEGUROS, C.A., al 31 de diciembre de 2018 y 2017, los correspondientes estados de ingresos y egresos, los cambios en su patrimonio y los flujos de efectivo por los años entonces terminados, de conformidad con las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora."

Tal expresión significa que en opinión de los auditores externos dichos estados financieros no contienen errores significativos ni presentan omisiones de importancia, excepto por lo arriba indicado.

En las evaluaciones realizadas no se observaron violaciones a los estatutos de la empresa o a leyes por parte de la Junta Directiva y la Gerencia. Por otro lado, no se observaron votos salvados en las reuniones de Junta Directiva.

En relación con el artículo 310 del Código de Comercio, durante el período examinado no se recibieron denuncias de ningún tipo por parte de accionistas de la empresa.

Por todo lo antes expuesto, me permito recomendar a los señores accionistas lo siguiente:

1. Aprobar los estados financieros del ejercicio, presentados por la Junta Directiva y la Gerencia a la Asamblea con la misma excepción indicada por los auditores externos.
2. Aprobar la gestión administrativa de la Junta Directiva y la Gerencia en el ejercicio señalado.

  
José D. Acevedo R.

CPC: 96.381

## CERTIFICACIÓN

### MARGEN DE SOLVENCIA



Caracas, febrero 12 de 2019

#### CERTIFICACIÓN MARGEN DE SOLVENCIA

##### **A los Accionistas y la Junta Directiva de ZUMA SEGUROS, C.A.**

Quien suscribe, debidamente reconocido e inscrito con el N° 22 en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora del Ministerio del Poder Popular de Economía, Finanzas y Banca Pública, certifica que el Porcentaje de Insuficiencia del Patrimonio Propio No Comprometido del Margen de Solvencia al 31 de diciembre de 2018, de acuerdo a la información suministrada por la Empresa **ZUMA SEGUROS, C.A.** y de conformidad con la vigente Ley de la Actividad Aseguradora, corresponde al **2.140,22%**, el cual se ha determinado según los requisitos técnicos y legales que rigen la materia.

Certificación que se expide de acuerdo a lo establecido en la Providencia N° FSAA-9-00567 de fecha 19 de mayo de 2016, emanada de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, publicada en la Gaceta Oficial N° 40.949 de fecha 21 de julio de 2016.



**Eugenio J. Marruffo R.**  
**Actuario U.C.V. - A.V.A.**  
**RASS N° 22**

## CERTIFICACIÓN

# ACTUARIAL DE RESERVAS



Caracas, febrero 12 de 2019

### CERTIFICACIÓN ACTUARIAL DE RESERVAS

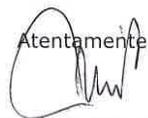
A LOS ACCIONISTAS Y JUNTA DIRECTIVA DE **ZUMA SEGUROS, C.A.**

Quien suscribe, debidamente reconocido e inscrito con el N° 22 en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora del Ministerio del Poder Popular de Economía, Finanzas y Banca Pública: que, de acuerdo a la información suministrada por la Empresa **ZUMA SEGUROS, C.A.**, y de conformidad con la vigente Ley de la Actividad Aseguradora, las Reservas de los Seguros de Personas y la de los Seguros Generales constituidas al 31 de diciembre de 2018, ascienden a Bolívares **TREINTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y UNO CON TREINTA Y TRES CÉNTIMOS (Bs.S 37.688.681,33)**

<b>Reservas de Primas</b>		<b>37.688.681,33</b>
<b>Seguros de Personas</b>		<b>12.389,03</b>
- Matemáticas	58,19	
- Col. Riesgos en Curso	10.299,89	
- Indi. Riesgos en Curso	2.028,83	
- Funerarios	2,12	
<b>Seguros Generales</b>		<b>37.232.236,78</b>
- Patrimoniales	2.501.449,65	
- Obligacionales	34.730.787,13	
<b>Otras Reservas</b>		<b>444.055,52</b>
- IBNR	11.019,76	
- Catastróficas	65.710,51	
- Siniestros Pendiente	367.325,25	

Por lo que dejo constancia que dichas Reservas han sido calculadas tomando en consideración los datos proporcionados por la Empresa sobre la cartera vigente y las correspondientes primas cobradas netas de devoluciones, así como también que fueron determinadas de conformidad con las Normas Oficiales y Legales que rigen la materia y los criterios Actuariales y Técnicos aceptados para su evaluación.

Atentamente,



**Eugenio J. Marruffo R.**  
**Actuario U.C.V. - A.V.A.**  
**Inscrito en la S.A.A. bajo el N° 22**

## GESTIÓN GENERAL

### GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La compañía cierra el año 2018 con el cumplimiento íntegro de sus obligaciones de pago, tanto administrativas como técnicas, no quedando compromisos pendientes por cumplir, resaltando que estas últimas se pagaron dentro del plazo previsto por la Ley especial.

De igual manera con el cumplimiento de las obligaciones tributarias y parafiscales y el envío de la información contable a la Sudeaseg. Este año se trabajó en el mejoramiento de la configuración de las cuentas contables en colaboración con Sistema y Tecnología, lo que permitió mejoras en el rendimiento de las operaciones diarias y un mayor control periódico de las mismas.

### GERENCIA DE TALENTO HUMANO

Buscando siempre incentivar y mantener nuestra invaluable fuerza laboral, cumpliendo con nuestro más importante principio “nuestros trabajadores son el activo más valioso”, en el año 2018 se capacitaron a 114 empleados dentro del programa Universidad Corporativa; se hicieron 25 ascensos y promociones; se entregaron alrededor de Nueve Millones de Bolívares en Bonificaciones Especiales y mantuvimos la ayuda para casos especiales bajo la figura “Compromiso de Responsabilidad Social”.

GESTIÓN GENERAL

## GERENCIA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO

En un proceso continuo, permanente y en constante desarrollo para revisar y estudiar el comportamiento dinámico de los riesgos en Zuma Seguros, y en colaboración con la Junta Directiva a fin de lograr la consecución de los objetivos estratégicos, se trabajó en la aplicación sistemática de políticas y procedimientos en diversas áreas y de distintas actividades relacionadas con formas de comunicación, consultas, establecimiento de contexto (interno y externo) y de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento, y revisión del riesgo. Especial énfasis se hizo con el área de Fianzas, en el cual se prestó colaboración desde el Centro de Documentación, para aminorar los riesgos desde el punto de vista de la completitud de los expedientes y la Resolución 00514 de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, así como la revisión y limpieza de los cúmulos en fianzas, en conjunto con la Consultoría Jurídica.



## GESTIÓN GENERAL

### UNIDAD DE PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN Y CONTROL DE CAPITALES

Durante el año 2018 la Unidad de PCLC/FT, cumpliendo rigurosamente con la Resolución 0514 de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, cuya reforma fue publicada en Gaceta Oficial N° 39.694 del 13 de junio de 2011, cumplió con la celebración de los Comités de Prevención mensuales, tanto los internos como empresa de seguro, como los realizados en la Cámara de Aseguradores de Venezuela; se facilitó el Programa Anual de Adiestramiento a la Junta Directiva y al personal de las áreas sensibles de la compañía; se reportaron un total de 6 actividades sospechosas; se canalizaron 291 solicitudes de información de organismos públicos; se incorporó un total de 862 nuevos artículos a la hemeroteca; se evaluaron las áreas sensibles de la empresa y se presentaron para su aprobación en Junra Directiva, todos y cada uno de los informes trimestrales correspondientes.



**GESTIÓN GENERAL**

**AUDITORÍA INTERNA**

Además de las actividades propias del Plan Anual de Auditoría 2018, se trabajó en la Certificación previa de toda la información solicitada, tanto por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora para dar cumplimiento al Proyecto de Unificación de Solicitudes (PUS), Inspecciones Generales de Zuma Seguros, la Unidad de PCLC/FT y de Inversora Primacred 13-11, C.A., así como la requerida por los Auditores Externos, con el fin de velar por la entrega completa de la data según los requerimientos específicos recibidos. Asimismo, se prestó colaboración a la Junta Directiva en la muestra de estadísticas relacionadas con emisiones de pólizas y fianzas, en el marco del seguimiento activo y periódico que se ha propuesto la Junta Directiva a las actividades comerciales de la compañía.



## RESUMEN DE GESTIÓN

En el año 2018 se presentaron aspectos muy importantes que continúan afectando al Mercado Asegurador, alta inflación, escasez de insumos, falta de liquidez en el país, incrementos de costos, insuficiencia de primas para atender los siniestros, aunado a que la tasa de crecimiento de las mismas es menor al crecimiento de la inflación, lo cual ha erosionado su valor.

A pesar de este panorama, Zuma Seguros C.A., continúa posicionándose en el mercado asegurador, de acuerdo a los reportes estadísticos suministrados por el ente regulador. Lo cual nos permitió la captación de nueva fuerza de ventas y clientes.

El año 2018 se lograron los objetivos en materia de ingresos, los cuales permitieron cumplir con los compromisos de los egresos presentados durante el año, tanto en materia de siniestros como de gastos administrativos.

Captación de nuevos intermediarios y el fortalecimiento de nuestras relaciones comerciales con la fuerza de ventas.

Trabajo en conjunto con las diferentes gerencias, lo que nos permitió alcanzar los objetivos trazados por nuestra organización.

En lo que corresponde al reaseguro, se lograron establecer los contratos para el año 2018, lo que nos permite tener respaldo de nuestras operaciones.

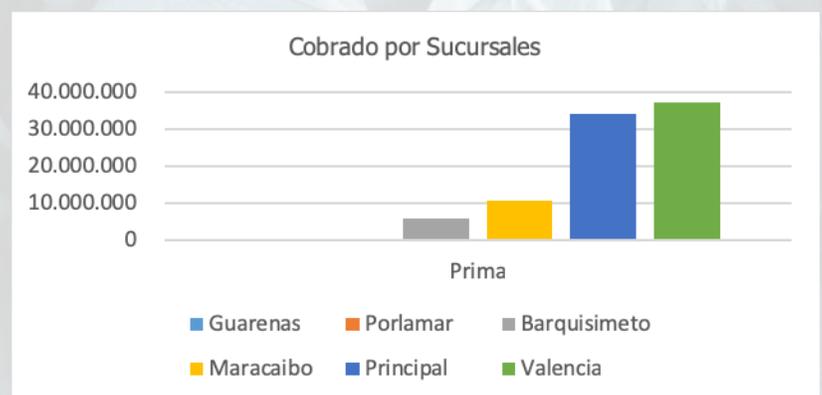
Apoyo y comunicación constante con las diferentes sucursales adscritas a Zuma Seguros C.A.

## RESUMEN DE GESTIÓN

A continuación, presentamos los resultados obtenidos por nuestra organización durante el año 2018.

**Cobrado por Sucursales:** Las sucursales con mayores ingresos están ubicadas en la sede principal y Valencia, es de hacer notar que se tomó la decisión del cierre temporal de la sucursal de Guarenas.

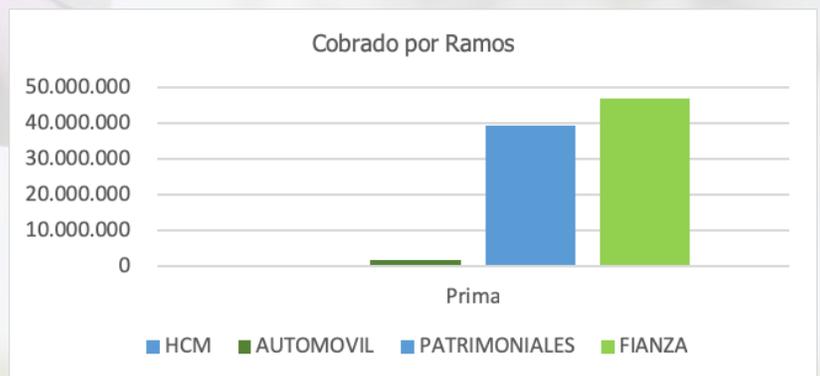
Sucursal	Prima	% Participación
Guarenas	80	0,00%
Porlamar	112.275	0,13%
Barquisimeto	5.707.919	6,47%
Maracaibo	10.727.229	12,17%
Principal	34.182.784	38,77%
Valencia	37.429.437	42,46%
<b>Total</b>	<b>88.159.723</b>	<b>100%</b>



## RESUMEN DE GESTIÓN

**Cobrado por Ramos:** El ramo de fianzas mantiene su posición como nuestro producto principal, con una participación del cobrado de un 53,49%.

Ramo	Prima	% Participación
HCM	17.174	0,02%
Automóvil	1.639.255	1,86%
Patrimoniales	39.351.007	44,64%
Fianza	47.152.287	53,49%
<b>Total</b>	<b>88.159.723</b>	<b>100%</b>



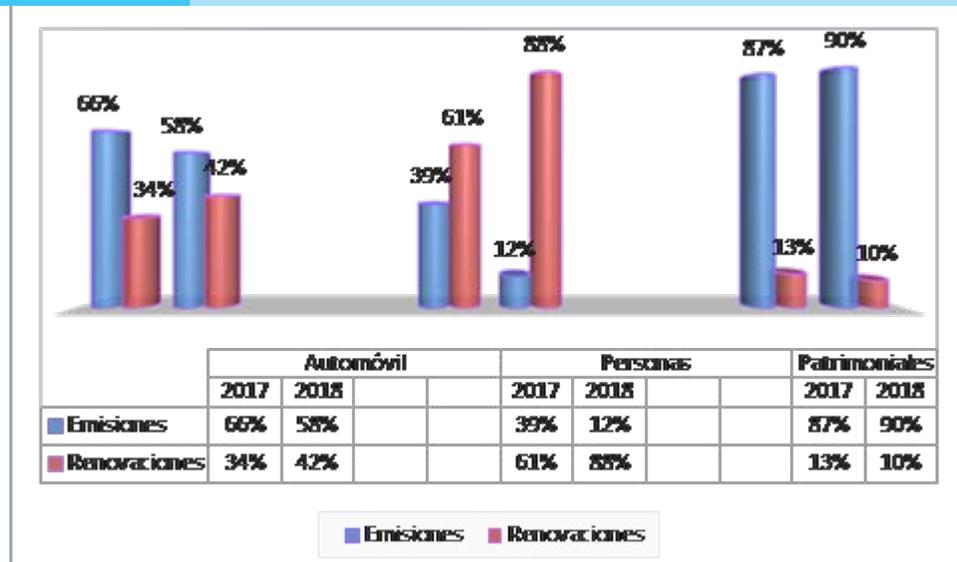


## RESUMEN DE GESTIÓN

### CARTERA VIGENTE

En comparación con el año 2017, se observó una contracción de las emisiones en los ramos de Automóvil con disminución del 58%, en Personas del 12% y en Patrimoniales con un incremento del 90%

	Automóvil		Personas		Patrimoniales	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>Emisiones</b>	66%	58%	39%	12%	87%	90%
<b>Renovaciones</b>	34%	42%	61%	88%	13%	10%





## RESUMEN DE GESTIÓN

### PERSISTENCIA - INVENTARIO

La persistencia tuvo un alza promedio, en los mismos ramos técnicos, de un 29% frente al año 2017, se pudo observar el descenso en el Ramo de Salud, debido a la elevadísima inflación que sufren los tratamientos y procedimientos médicos – hospitalarios en los últimos años.

	Automóvil		Personas		Patrimoniales	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>Renovaciones</b>	29%	45%	15%	63%	33%	55%
<b>Emisiones</b>	40%	32%	85%	12%	96%	81%

Se realizó inventario de nuestras pólizas, tomando como referencia año 2017, en donde hemos observado un descenso del 64% para el área de automóvil, el área de personas del 62% y en el área de patrimoniales del 21%.

	Automóvil				Personas				Patrimoniales			
	2017	2018	Inventario	%	2017	2018	Inventario	%	2017	2018	Inventario	%
<b>Emisiones</b>	1.306	417	-829	-68%	272	32	32	-88%	705	570	-135	-88%
<b>Renovaciones</b>	666	300	-366	-55%	427	236	236	-45%	103	65	-38	-45%
<b>Totales Generales</b>	<b>1.972</b>	<b>717</b>	<b>-1.255</b>	<b>-64%</b>	<b>699</b>	<b>268</b>	<b>-431</b>	<b>-62%</b>	<b>808</b>	<b>635</b>	<b>-173</b>	<b>-21%</b>



## RESUMEN DE GESTIÓN

### SINIESTRALIDAD

En este sentido, el comportamiento de los seguros personales es distinto al comportamiento de los seguros generales; en los seguros personales el riesgo recae esencialmente sobre la vida, integridad física o salud de las personas; en cambio, los seguros generales recaen sobre el patrimonio de las personas, sea un activo individualizado (casa, automóviles, mercadería) o sobre el patrimonio como un todo (responsabilidad civil, caución, interrupción del negocio). Dicho esto, la naturaleza de cada categoría orienta que los seguros de personas se identifican con un índice de siniestralidad que ronda aproximadamente entre un 60% y un 120%; en los seguros generales se identifica un índice de siniestralidad adecuado está entre un 40% y un 80%.

Por lo antes expuesto nuestra siniestralidad general bruta, se observó que esta disminuyó en 5 puntos comparándolo al año anterior, por lo que nuestro índice de siniestralidad se ubicó en un 3%.

	2017	2018
<b>Cobrado</b>	53.629,00	39.316.648,81,00
<b>Pagado</b>	2.553,00	72.525,00
<b>Pendiente</b>	1.848	367.325,25
	<b>8%</b>	<b>3%</b>

