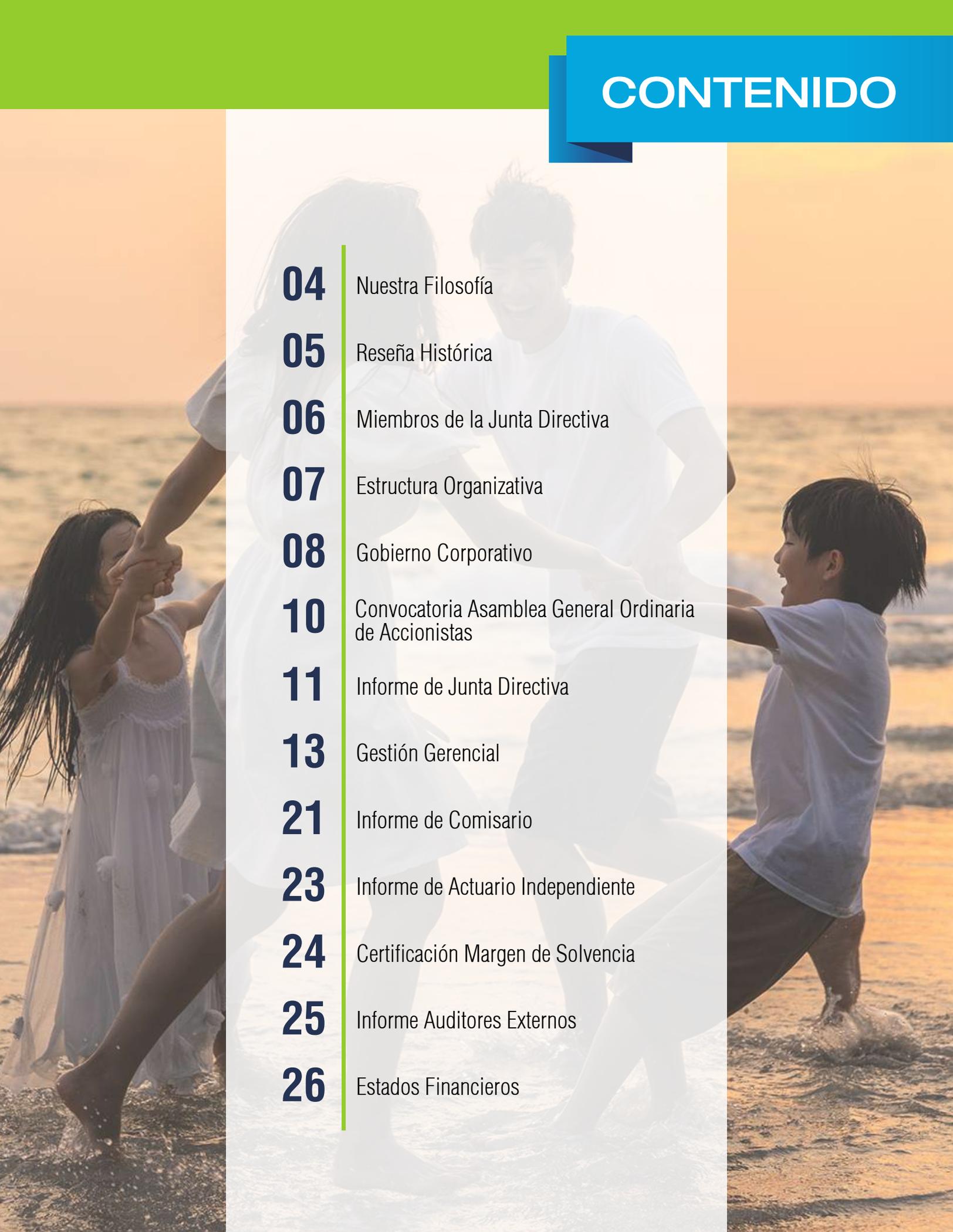


# **INFORME** *DE GESTIÓN* **2019**





<b>04</b>	Nuestra Filosofía
<b>05</b>	Reseña Histórica
<b>06</b>	Miembros de la Junta Directiva
<b>07</b>	Estructura Organizativa
<b>08</b>	Gobierno Corporativo
<b>10</b>	Convocatoria Asamblea General Ordinaria de Accionistas
<b>11</b>	Informe de Junta Directiva
<b>13</b>	Gestión Gerencial
<b>21</b>	Informe de Comisario
<b>23</b>	Informe de Actuario Independiente
<b>24</b>	Certificación Margen de Solvencia
<b>25</b>	Informe Auditores Externos
<b>26</b>	Estados Financieros

## NUESTRA FILOSOFÍA

### MISION

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 servicios, capital humano comprometido y altamente calificado.

### VISION

Ser la alternativa por excelencia del mercado asegurador venezolano en productos, servicios y equipo humano con 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 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

### Presidente Junta Directiva

Yeniny Y. Rodríguez Piñero

### Directores

Yeniny Y. Rodríguez Piñero

Mario A. Azuaje Alfonzo

Enrique J. Crespo Rivera

Jesús A. Camargo Morillo

Gustavo E. Mendiri Borges

### Secretaria

Elsa L. Robaina Certad

## DIRECTORIO EJECUTIVO

### Presidente Ejecutivo

Luis A. Querales Romero

### Vicepresidente Ejecutivo

Renny José Calderín

### Consultor Jurídico

Elsa L. Robaina C.

### Gerente de Negocios

Mark A. Quintero D.

### Gerente de Fianzas

Isola E. Paredes G.

### Gerente de Operaciones Técnicas

María A. Ortiz P.

### Gerente de Operaciones y Tecnología

Derek E. Muñoz R.

### Gerente de Talento Humano

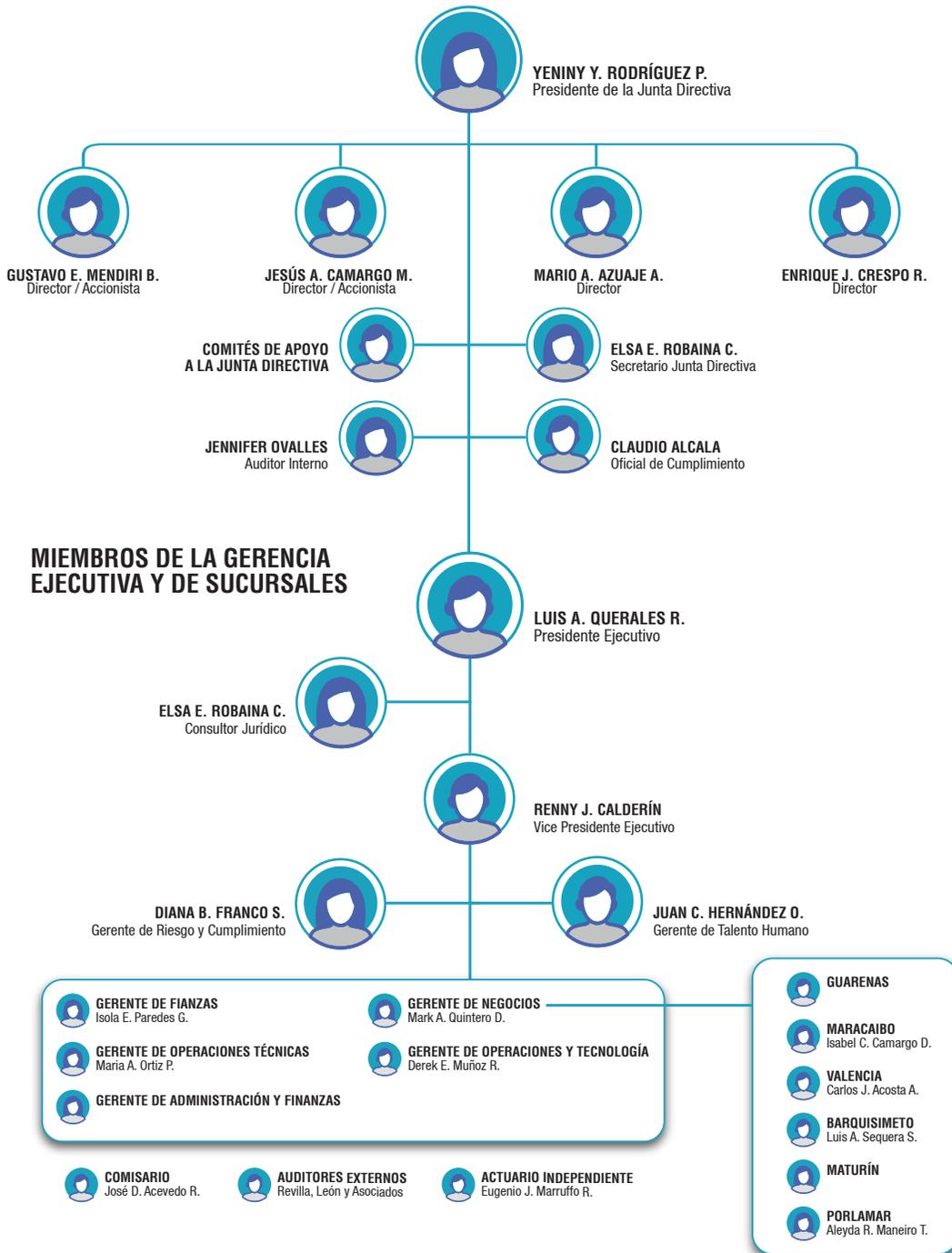
Juan C. Hernández O.

### Gerente de Riesgo y Cumplimiento

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, Negocios, 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.

**CONVOCATORIA**

**ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 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

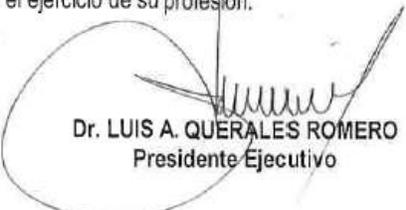
**CONVOCATORIA**

Se convoca a los socios a una **Asamblea General Ordinaria de Accionistas** que se celebrará 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 **viernes 27 de marzo de 2020, a las 9:00 a.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 2019.

**SEGUNDO:** Conocer los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2019 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

**INFORME DE JUNTA DIRECTIVA**

Estimados Accionistas

Dando cumplimiento a las disposiciones legales correspondientes, y de acuerdo con los estatutos sociales de la compañía, sometemos a su consideración el Informe de Resultados del ejercicio económico finalizado al 31 de diciembre de 2019, así como sus respectivos Estados Financieros, Informe de Comisario, Informe de Actuario Independiente y de los Auditores Externos.

A pesar de ser un nuevo año sumamente complicado tanto en materia económica, como social y política, el objetivo trazado para este año fue alcanzado, el cual fue mantener un flujo de caja positivo al final de periodo.

El mercado asegurador no ha escapado de los drásticos cambios que ha sufrido la economía venezolana, y esto se ha visto reflejado en una baja en los inventarios de pólizas y fianzas. Sin embargo y a pesar de todo este panorama, el equipo de Zuma Seguros C.A no descansó en la búsqueda de fórmulas que nos permitieran captar nuevos intermediarios y clientes, mantener la fidelidad de los ya existentes y realizar negociaciones rentables para la organización

**Resultados al 31/12/2019**

Ramo	Prima	% Participación
<b>Fianzas</b>	<b>7.470.840.731</b>	<b>80,86%</b>
<b>Patrimoniales</b>	<b>1.450.543.752</b>	<b>15,70%</b>
<b>Automóvil</b>	<b>225.765.612</b>	<b>2,44%</b>
<b>Personas</b>	<b>92.349.272</b>	<b>1,00%</b>
<b>Total</b>	<b>9.239.499.367</b>	<b>100,00%</b>

En 2019 la composición de las primas ingresadas fue la siguiente: 80,86% para fianzas; 15,70% en patrimoniales; 2,44% automóvil y salud el 1%.

La utilidad del ejercicio se incrementó en un 2.208% con respecto al año anterior, cerrando el ejercicio económico con Bs. 756.409.844 y un patrimonio propio no comprometido de Bs. 11.782.278.701 (incremento de 3.242%), lo cual nos permitió cerrar con un índice de suficiencia del patrimonio propio no comprometido, en diciembre 2019, de 616,01%.



GESTIÓN GERENCIAL

**Gerencia de Negocios y Operaciones Técnicas**

Contamos con una fuerza de venta importante que ha mostrado fidelidad y compromiso, representando en el 2019 el 70% de los ingresos en prima. Producto de esta lealtad y del arduo trabajo diario de nuestro personal podemos indicar lo siguiente:

En comparación con el año 2019, se observó una persistencia del 70% de la cartera en conjunto en todos los ramos técnicos.

**CARTERA VIGENTE**

Ramo	2018		2019	
	Emisiones	Renovaciones	Emisiones	Renovaciones
Automóvil	432	368	391	348
Patrimoniales	594	89	524	59
Personas	32	245	151	87
<b>Total General</b>	<b>1058</b>	<b>702</b>	<b>1066</b>	<b>494</b>
		<b>1.760 Pólizas</b>	<b>1.560 Pólizas</b>	
<b>Renovaciones Persistencia 70%</b>				

**SINIESTRALIDAD**

En cuanto a la Siniestralidad, es importante tener en cuenta que el comportamiento de los seguros personales es distinto al comportamiento de los seguros generales. En los **seguros personales** el riesgo recae esencialmente sobre la integridad física o salud de las personas, en cambio, los **seguros generales** recaen sobre el patrimonio de éstas, 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 **65%** y un **120%**, mientras que en los seguros generales se identifica un índice de siniestralidad entre un **40%** y un **80%**.

La siniestralidad general bruta de la compañía, observó un ligero aumento en 3 puntos comparándolo al año anterior, cerrando nuestro índice de siniestralidad general bruta en un 11%.

## Año 2019

Automóvil	129%
Personas	28%
Patrimoniales	0%

**Año 2019**  
**Siniestralidad General Bruta**  
**11%**

	Prima	% Participación
Lido	6.646.750.902	71,94%
Maracaibo	1.626.247.246	17,60%
Valencia	597.906.316	6,47%
Barquisimeto	315.321.091	3,41%
Porlamar	53.273.812	0,58%
<b>Total</b>	<b>9.239.499.367</b>	<b>100,00%</b>



Asimismo, ante un mundo globalizado y los riesgos crecientes que afrontamos como empresas aseguradoras, periódicamente se busca la necesidad de estar cada vez más preparados para afrontar situaciones y aprender a manejarlas para asumirlas, con una moneda nacional devaluada y sin indicios de parar, nos hemos convertido en un sector creativo, los clientes buscan sobrevivir a la inflación y al control cambiario, cobijándose en la adquisición de moneda extranjera para cubrir sus necesidades y para cuidar su salud.

Visto lo anterior, en el año 2019 se diseñó un producto en moneda convertible para el Ramo de Salud denominado “Zuma Salud Internacional”, para lo cual nos acompaña la reaseguradora **Redbridge Insurance Company**.

## ZUMA SALUD **INTERNACIONAL**

El producto cuenta con cuatro (4) coberturas principales: Hospitalización y Cirugía, Enfermedades Críticas, Asistencia en Viaje y Maternidad, además cuenta con tres (3) coberturas adicionales que son: Accidentes Personales, Servicios Funerarios y Vida.

Tenemos cuatro (4) planes de suma asegurada, agotables por persona, por año póliza y por patología, y cuenta con la facilidad del fraccionamiento de prima:

US\$ 5.000  
US\$ 20.000

US\$ 10.000  
US\$ 40.000

También firmamos una alianza comercial con el “Grupo Nueve Once”, empresa dedicada a la Asistencia Médica Domiciliaria con cobertura nacional y cuenta con más de 140 unidades de atención médica garantizándonos los servicios las 24 horas del día. Con esta alianza buscamos que el paciente no tenga la necesidad de ir hasta un médico, sino que éste atienda al paciente en la comodidad y confianza de su propio hogar, evitando la incomodidad de traslados a centros de salud, tiempos de espera, entre otros. Este servicio será prestado tanto en nuestra póliza de salud clásica como en el nuevo Zuma Salud Internacional.

Grupo Nueve Once nos ofrece:

- ▶ Orientación médica telefónica a través de nuestro Centro de Contacto las 24 horas
- ▶ Asistencia médica domiciliaria, o donde quiera que se encuentren nuestros afiliados, las 24 horas del día
- ▶ Servicio de ambulancia 24/7 a nivel nacional para emergencias y traslados programados
- ▶ Servicio de toma de muestra de laboratorio a domicilio, con envío de resultados vía correo electrónico
- ▶ Servicios de hospitalización domiciliaria
- ▶ Servicio de rayos X y ecosonogramas a domicilio

En el 2019 se trabajó igualmente en la depuración y actualización de nuestros proveedores de salud, específicamente en la Red Nacional de Clínicas Privadas. Asimismo, se culminó el Cotizador Web para el producto Zuma Salud Internacional y se ordenó de forma preventiva, el levantamiento de una auditoria externa para nuestro nuevo producto.





En cuanto al Reaseguro, hicimos la revisión y actualización del Contrato de Reaseguro 2019; ampliamos la cartera de Brókers de Reaseguro; implementamos un nuevo módulo de cierre de reaseguros, el cual nos permitirá:

- ▶ Validar que todas las pólizas seleccionadas en el rango de fecha a ejecutar posean la distribución de reaseguros correctamente.
- ▶ Realizar el cálculo automático de las RRC.
- ▶ Generar el asiento automático de las RRC.

## Gerencia de Administración y Tesorería

La gestión de la Gerencia de Administración y Tesorería se centró en procurar mantener al día el pago de las obligaciones, no sólo las administrativas de la empresa sino las técnicas, cerrando el año 2019 con el cumplimiento de todas y cada una de ellas. Asimismo, por la indiscutible situación país y la aceleración de la inflación, se planificaron adquisiciones trimestrales de los materiales de proveeduría y pagos adelantados de varios servicios y contratos, lo que permitió un ahorro considerable para la compañía.

En cuanto a las obligaciones tributarias a nivel nacional, se cerró el 2019 completamente solventes y se cumplió diligentemente con las retenciones del IVA e ISLR, así como con las declaraciones y pagos semanales de estos impuestos, incluyendo la declaración y pago del novedoso Impuesto a los Grandes Patrimonios. Igualmente frente a los distintos aportes a la SUDEASEG, FONBE, SERVICIO NACIONAL DE CONTRATISTA, entre otros.

Uno de los puntos más importantes dentro de los resultados de toda organización, es dar seguimiento al comportamiento de los Ingresos vs. Egresos, a fin de detectar a tiempo cualquier desviación importante y poder tomar los correctivos necesarios. Para ello se utilizó una tasa referencial de \$ 45.854 al 31/12/2019 cerrando con un % positivo en el flujo de caja de 7%.

Asimismo y demostrando que ha sido un compromiso adquirido por esta Administración el fortalecer la compañía año tras año, en el 2019 los pagos en materia de impuestos y contribuciones representaron un 12,11% del egreso del año, mientras que en Talento Humano, incluyendo Compromiso de Responsabilidad Social se invirtió un 13,71% para un total de 25,82%, representando el segundo mayor egreso de la compañía, luego de los gastos de Administración (26,42%) y seguido por los gastos en Comisiones y Bonos (24,48%); esto demuestra la importancia que Zuma Seguros le presta al cumplimiento de los deberes legales y a la adecuada contraprestación de su fuerza laboral y fuerza de venta.

## Gerencia de Talento Humano

Es de suma importancia destacar el esfuerzo que realizó la organización en todo lo relacionado con su Talento Humano en tiempos económicos de contracción.

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 2019 se capacitaron a 23 empleados dentro del programa Universidad Corporativa; se hicieron 13 ascensos y promociones; se entregaron alrededor de 630 Millones de Bolívares en Bonificaciones Especiales y mantuvimos la figura “Compromiso de Responsabilidad Social”.

## 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. El Centro de Documentación amplió su gestión y colaboró con todas las áreas técnicas de la compañía a fin de 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 mismo se continuó con la revisión y limpieza de los cúmulos en fianzas.

### **Unidad de Prevención de Legitimación y Control de Capitales**

Durante el año 2019 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 Junta Directiva, todos y cada uno de los informes trimestrales correspondientes.

### **Auditoría Interna**

Se ejecutó el Plan Anual de Auditoría 2019, brindando los aspectos de mejora y recomendaciones a las áreas evaluadas con relación a los riesgos determinados durante el desarrollo de las actividades. Se realizaron trabajos de aseguramiento al certificar la información a ser suministrada a la Superintendencia de la Actividad Aseguradora para dar cumplimiento a las Inspecciones

Generales de la compañía, a la Unidad de PCLC/FT y a 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. Se culminó el proyecto de documentación del Mapa de Aseguramiento de Zuma Seguros, C.A, determinándose en dónde residen los roles y responsabilidades de riesgos y aseguramiento en la empresa, brindando un enfoque que consolida que la información sobre los riesgos identificados y controles aplicados para su mitigación, esté disponible para la Alta Dirección. 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 a las actividades comerciales de la compañía.



**INFORME DE COMISARIO**

Nº MI 8702194

**INFORME DEL COMISARIO**

Ceracas, 18 de marzo de 2020

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 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

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 2019, 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 18 de febrero de 2020 me fue suministrado. Es de destacar que dicha firma expresa en el informe de auditoría emitido los términos siguientes:

**"Fundamento de la Opinión con Salvedades**

- Al 31 de diciembre de 2019, la Compañía no registró la actualización del valor de las acciones que poseen en las compañías Envases Venezolanos, Inversiones Localcamara, Sivensa, Inversora Primacred y Promotora Hotelera Sharazad; ni el reconocimiento de la participación patrimonial donde se posea un porcentaje mayor al 20% y consolidación con un porcentaje mayor al 50%.

- Somos independientes de la Compañía de conformidad con el Código de Ética para profesionales de la contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA). Hemos cumplido las responsabilidades de ética de conformidad con el Código de Ética del IESBA.

## INFORME DE COMISARIO

Nº MI 9702385

- Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión con salvedades.

### Opinión

En nuestra opinión, excepto por los efectos, de aquellas ajustes, de haberse requerido alguno, que pudieran haberse determinado que son necesarios, descritos en la sección Fundamento de la Opinión con Salvedades, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos sustanciales, la situación financiera del ZUMA SEGUROS, C.A., al 31 de diciembre de 2019, así como de sus resultados y flujos correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, 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 periodo 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

**INFORME DE ACTUARIO INDEPENDIENTE**



**Eugenio Marruffo**  
a c t u a r i o

Caracas, febrero 03 de 2020

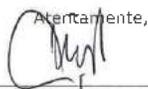
**CERTIFICACIÓN ACTUARIAL DE RESERVAS**

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 2019, ascienden a Bolívares **CUATRO MIL DOSCIENTOS VEINTIDÓS MILLONES SEISCIENTOS UN MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y NUEVE CON OCHENTA Y TRES CÉNTIMOS (Bs.5 4.227.601.469,83)**

<b>Reservas de Primas</b>		<b>4.227.601.469,83</b>
<b>Seguros de Personas</b>		<b>30.317.805,08</b>
- Matemáticas	12.440.238,80	
- Col. Riesgos en Curso	2.290.148,76	
- Indi. Riesgos en Curso	14.867.899,84	
- Funerarios	719.517,68	
<b>Seguros Generales</b>		<b>4.109.903.761,07</b>
- Patrimoniales	212.332.192,88	
- Obligacionales	3.897.571.568,19	
<b>Otras Reservas</b>		<b>87.379.903,68</b>
- IBNR	2.402.228,35	
- Catastróficas	4.903.397,10	
- Sinistros Pendiente	80.074.278,23	

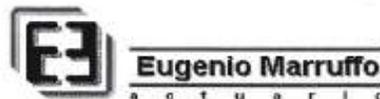
Por lo que dejo constancia que dichas Reservas han sido calculadas tomando en consideración los datos proporcionados por la Empresa sobre la cartera vigente y las correspondientes primas cobradas netas de devoluciones, así como también que fueron determinadas de conformidad con las Normas Oficiales y 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

Tel. Cel.: 0414-3235715  
E-mail: [emarruffo@gmail.com](mailto:emarruffo@gmail.com)

**CERTIFICACIÓN MARGEN DE SOLVENCIA**



Caracas, febrero 03 de 2020

**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 2019, 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 **616,01%**, el cual se ha determinado según los requisitos técnicos y legales que rigen la materia.

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

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

Tel. Cel.: 0414-3235715  
E-mail: [emarruffo@gmail.com](mailto:emarruffo@gmail.com)

## INFORME AUDITORES EXTERNOS



Revilla, León & Asociados  
Rif. No. J-30539764-3  
Av. Francisco de Miranda  
Multicentro Empresarial del Este  
Torre Libertador, Núcleo A,  
Piso 10 – Oficina A-104 – 105  
Chacao- Caracas- Venezuela  
T: +58 (212) 264.3721 /  
263.7039  
F: +58 (212) 263.0547  
Info@bakertillyvenezuela.com  
www.bakertillyvenezuela.com

Caracas, 13 de marzo del 2020

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

Como parte de nuestra revisión de los estados financieros del **ZUMA SEGUROS, C.A.**, por el ejercicio económico terminado el 31 de diciembre de 2019, hemos efectuado un estudio y evaluación del sistema de control interno contable de la Compañía, tal como lo requieren las normas internacionales de auditoría aplicables en Venezuela.

De acuerdo con estas normas, el propósito de dicho estudio y evaluación no constituyó una revisión detallada del sistema de control interno, fue hecho con base en pruebas selectivas, con la finalidad de determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría, necesarios para poder expresar una opinión sobre los estados financieros auditados, por lo que no necesariamente revelará todas las debilidades importantes que puedan existir en el sistema.

Como es de su conocimiento, el mantenimiento de un adecuado sistema de control interno contable es responsabilidad de la Gerencia. El control interno contable tiene como finalidad garantizar en forma razonable, no absoluta, la salvaguarda de los activos y confiabilidad de la información financiera; dado que la efectividad de los procedimientos de control interno puede verse afectada por colusión, interpretaciones erróneas, descuidos, juicios equivocados y otros factores. Este informe se facilita únicamente para el uso de la Gerencia, en consecuencia, no debe utilizarse para ningún otro propósito. En el mismo, se incluyen nuestras observaciones detectadas durante el desarrollo de la auditoría, las cuales están pendientes de su implementación.

Queremos aprovechar la oportunidad para agradecer a todo el personal de **ZUMA SEGUROS, C.A.** por la colaboración que hemos recibido durante el desarrollo de nuestro trabajo y la oportunidad de haberles servido y contribuido a la implementación de nuestras recomendaciones.

Estamos a su disposición para aclarar cualquiera de los puntos incluidos en esta comunicación.

Muy Cordialmente,  
**REVILLA, LEÓN & ASOCIADOS**  
(Contadores Públicos)



Alexis Revilla  
Contador Público  
CPC N° 16.044  
S.I.S.B. N° CP-206  
RSA N° AS-01

ASESORIA · ASEGURAMIENTO · IMPUESTOS

Revilla, León & Asociados, sociedad civil, la cual se comercializa como Baker Tilly Venezuela, es una firma miembro de la red global Baker Tilly International Ltd, cuyos miembros son entidades legales separadas e independientes.

## ESTADOS FINANCIEROS

ZUMA SEGUROS, C.A.			
Capital Suscrito Bs. 280.00			
Capital Pagado Bs. 260.00			
Inscrita en el Ministerio del Poder Popular de Economía y Finanzas bajo el N° 93			
Venezuela			
Balanza de Situación al 31 de Diciembre 2019			
<b>ACTIVO</b>			
<b>261. INVERSIONES APTAS PARA LA REPRESENTACION DE LAS RESERVAS TECNICAS</b>			<b>14.643.647.706,23</b>
01. Disponible		900.255.617,98	
02. Valores Públicos		90.000,00	
04. Préstamos Utilizados Edificios	15.204.326.559,00		
Menos: Depreciación Acumulada	1.462.923.584,75	13.741.382.706,23	
<b>262. GARANTIA A LA NACION</b>			<b>6.300.000,00</b>
01. Para Cooperativas de Seguro		6.300.000,00	
<b>263. INVERSIONES NO APTAS PARA LA REPRESENTACION DE LAS RESERVAS TECNICAS</b>			<b>12.825.673.085,31</b>
01. Acciones de Sociedades Privadas		1.020.446,13	
02. Inmuebles	4.830.092.145,00		
Menos: Depreciación Acumulada	37.726.674,29	4.792.365.470,71	
07. Inversiones en el Etrangero		8.045.358.015,37	
02. Recaudaciones y Salvamento de Bienes		109,20	
<b>268. ACTIVOS DEPRECIABLES Y AMORTIZABLES</b>			<b>95.862.042,05</b>
01. Mobiliario	8.620,52		
Menos: Reserva de Depreciación	1.045,06	7.575,46	
02. Equipo de Oficina	6.134.075,35		
Menos: Reserva de Depreciación	285.027,04	5.849.048,31	
03. Equipo de Computación	1.051.174,21		
Menos: Reserva de Depreciación	89.700,94	961.473,27	
04. Vehículos	583.770,75		
Menos: Reserva de Depreciación	79.470,04	504.300,71	
07. Gastos de Instalación	54.243.908,33		
Menos: Reserva de Amortización	2.749.040,44	51.504.867,89	
<b>267. CUENTAS DIVERSAS</b>			<b>46.216.581,01</b>
01. Cuentas a Cobrar		36.719.431,74	
05. Préstamos e Emplazados		2.493.207,41	
06. Beneficios devengados por Cobrar		1.803,86	
<b>266. ACTIVOS TRANSITORIOS</b>			<b>263.624.432,28</b>
07. Otros Cargos Diferidos		263.624.432,28	
06. Premios Sobre Compras de Valores Públicos		339,06	
<b>269. OTROS ACTIVOS</b>			<b>25.105.202,63</b>
01. Acervo Artístico		0,19	
02. Depósitos en Garantía de Servicios		25.105.070,55	
03. Operaciones en Tránsito		129,89	
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>27.694.469.276,68</b>	
<b>242. CUENTAS DE ORDEN</b>			
01. Primas Emisores al Cobro		7.036.202.842,04	
05. Depósitos Realizados en Garantía		72.170.845,55	
<b>TOTAL CUENTAS DE ORDEN</b>		<b>7.108.373.687,59</b>	

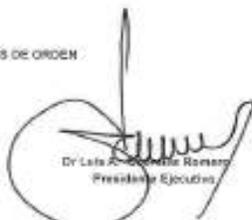
Dr. Luis A. Guzmán Romero  
 Presidente Ejecutivo

ZUMA  
 SEGUROS, C.A.  
 RIF: J00296128-0

**ESTADOS FINANCIEROS**

**ZUMA SEGUROS, C.A.**  
Capital Suscrito Bs. 280,00  
Capital Pagado Bs. 280,00  
Inscrita en el Ministerio del Poder Popular de Economía y Finanzas bajo el N° 83  
Venezuela  
Balance de Situación al 31 de Diciembre 2019

PASIVO			
<b>401. RESERVAS TÉCNICAS</b>			
01. Reservas de Primas Seguros de Personas		30.317.808,08	4.227.831.488,09
01. Seguros de Vida - Reservas Matemáticas	12.442.238,90		
02. Colectivos - Reservas Riesgos en Curso	2.239.148,76		
03. Individual - Reservas Riesgos en Curso	14.867.866,42		
04. Funeraria	718.517,08		
02. Reservas de Primas Seguros Generales		4.109.893.761,07	
01. Patrimonial	212.332.150,00		
02. Obligaciones o de Responsabilidad	3.997.571.566,19		
04. Reservas para Prestaciones y Siniestros Pendientes		60.074.278,23	
05. Patrimonial y de Responsabilidad			
10. Reservas para Siniestros Ocurridos y No Notificados		3.432.238,28	
11. Reservas para Riesgos Catastróficos	80.074.278,23		4.903.167,10
<b>402. OBLIGACIONES A PAGAR</b>			
02. Obligaciones a Pagar a Largo Plazo		2.891.188,52	561.253.898,42
03. Impuestos y Contribuciones		578.572.733,60	
<b>403. CUENTAS DIVERSAS</b>			
01. Cuentas a Pagar		104.455,03	47.842.883,31
02. Cuentas de Producción de Seguros		1.858.033,17	
03. Cuentas por Pagar al Personal		45.990.185,11	
<b>404. CUENTAS DE REASEGURO</b>			
04. Cuentas Corrientes con Intermediarios		53.000.893,00	53.009.500,00
<b>406. PASIVOS TRANSITORIOS</b>			
07. Otros Créditos Diferidos		28.839.832,89	29.039.035,32
08. Recuperaciones y Salvamentos de Siniestros		82,71	
<b>407. RESERVAS DE PREVISIÓN</b>			
02. Otros Pasivos		3.645.015.091,75	3.845.015.091,28
<b>408. DEVALUACIÓN DE VALORES</b>			
04. Valores Primitivos		153,28	153,58
<b>409. CAPITAL</b>			
01. Capital Social Suscrito		280,00	32.778.041,95
02. Superávit Ganado		23.778.391,86	
03. Reservas Legales	1.636.923,84		
04. Reserva Estatutaria	1,81		
05. Reservas Voluntarias	0,21		
06. Utilidades No Distribuidas	21.139.447,34		
<b>410. SUPERAVIT NO REALIZADO</b>			
01. Reserva para Revalorización de Valores		1	58.520.626.377,88
02. Reserva para Revalorización de Inmuebles		18.520.626.377,48	
<b>411. UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>			
01. Utilidad		758.408.344,02	758.408.344,02
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>			<b>27.894.469.276,09</b>
<b>412. CUENTAS DE ORDEN</b>			
01. Primas Emplazadas al Cobro		7.035.022.940,04	
02. Depósitos Recibidos sin Garantía		72.170.640,53	
<b>TOTAL CUENTAS DE ORDEN</b>			<b>7.107.193.580,57</b>

  
Dr. Luis A. González Romero  
Presidente Ejecutivo

  
ZUMA  
SEGUROS, C.A.  
RIF: J-00298126-8

## ESTADOS FINANCIEROS

### ZUMA SEGUROS, C.A.

Capital Suscrito Bs. 200,00

Capital Pagado Bs. 260,00

Inscrita en el Ministerio del Poder Popular de Economía y Finanzas bajo el N° 93  
Venezuela

Demostación de Pérdidas y Ganancias para el 31 de Diciembre de 2019

#### EGRESOS

<b>301. OPERACIONES SEGUROS DE PERSONAS</b>		<b>117.262.745,96</b>
02. Sinistros Pagados	20.600.792,72	
04. Comisiones y Gastos de Adquisición	16.045.059,33	
05. Primas Cedidas en Reaseguros	122,50	
06. Reservas Técnicas del Ejercicio	32.567.193,77	
09. Gastos de Administración	46.017.025,18	
11. Primas Pagadas por Concepto de Reaseguro no Proporcional	<u>5.687,40</u>	
<b>321. OPERACIONES DE SEGUROS GENERALES</b>		<b>14.117.558.433,88</b>
01. Sinistros Pagados	195.716.065,06	
02. Devolución de Primas	10.730,33	
03. Comisiones y Gastos de Adquisición	2.105.417.523,52	
04. Primas Cedidas en Reaseguro	675.915.199,24	
05. Reservas Técnicas del Ejercicio	4.675.840.903,88	
06. Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior a Cargo de Reaseguradoras	1.462.832,43	
09. Gastos de Administración	6.190.547.560,60	
11. Primas Pagadas por Concepto de Reaseguro no Proporcional	<u>11.916.195,19</u>	
<b>381. GESTIÓN GENERAL DE LA EMPRESA</b>		<b>1.094.870.750,56</b>
01. Gastos de Administración	94.347.916,03	
02. Egresos Financieros	202.785.762,48	
03. Ajuste de Reservas de Provisión	597.691.146,80	
04. Ajuste de Valores y Otros Activos	3.380.447,30	
06. Otros Egresos	<u>106.757.466,95</u>	
<b>TOTAL EGRESOS</b>		<b><u>15.319.625.344,40</u></b>
<b>395. RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		
01. Utilidad del Ejercicio	<u>750.403.844,50</u>	
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b><u>16.070.029.188,90</u></b>

  
 Dr. Luis A. Gueraldo Romero  
 Presidente Ejecutivo  
  
 ZUMA  
 SEGUROS, C.A.  
 RIF.: J-90298128-8

**ESTADOS FINANCIEROS**

**ZUMA SEGUROS, C.A.**  
Capital Suscrito Bs. 200,00  
Capital Pagado Bs. 200,00  
Inscrita en el Ministerio del Poder Popular de Economía y Finanzas bajo el N° 93  
Venezuela  
Demostración de Pérdidas y Ganancias para el 31 de Diciembre de 2019

**INGRESOS**

<b>901. OPERACIONES SEGUROS DE PERSONAS</b>		<b>91.230.090,01</b>
01. Primas del Ejercicio	91.217.743,99	
03. Gastos Operacionales Reembolsados por Reaseguradores	142,18	
05. Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior	12.389,03	
07. Impuesto a Cargo de Reaseguradores	110,91	
	<hr/>	
<b>925. OPERACIONES DE SEGUROS GENERALES</b>		<b>9.799.838.256,09</b>
01. Primas Cobradas	9.148.291.503,53	
02. Sinistros Pagados por Reaseguradores	85.000,00	
03. Gastos Operacionales Reembolsados por Reaseguradores	63.698.012,90	
04. Participación de las Utilidades de Reaseguradores	313.281,91	
05. Reservas Técnicas del Ejercicio Anterior	39.073.414,22	
06. Reservas Técnicas del Ejercicio a Cargo de Reaseguradores	480.692.953,13	
07. Impuesto a Cargo de Reaseguradores	17.604.855,37	
	<hr/>	
<b>991. GESTIÓN GENERAL DE LA EMPRESA</b>		<b>6.215.211.143,95</b>
01. Producto de Inversiones	976.848,93	
05. Beneficios Diversos	5.214.236.295,02	
	<hr/>	
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>16.075.079.790,05</b>
		<hr/>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>16.075.079.790,05</b>
		<hr/>

  
 Dr. Luis A. Guerales Romero  
 Presidente Ejecutivo  
  
 ZUMA  
 SEGUROS, C.A.  
 RIF: J-00298126-E



[zumaseguros.com](http://zumaseguros.com)