

Relatório de Sustentabilidade

2023



TOKIO MARINE
SEGURADORA

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

Apresentação do relatório

GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

“ Para garantir maior confiabilidade e consistência, adotamos as Normas da GRI (Global Reporting Initiative), um dos principais padrões de relatório utilizados globalmente.

Como parte de nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável e com a transparência em relação às práticas ESG (Ambiental, Social e de Governança), apresentamos o Relatório de Sustentabilidade da Tokio Marine Seguradora S.A. Esta publicação é anual e abrange o desempenho da empresa no Brasil durante o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

Este relatório reflete nosso desejo de compartilhar a evolução de nossa agenda ESG, que tem se intensificado nos últimos anos, e de demonstrar como estamos fortalecendo a sustentabilidade dos negócios, contribuindo positivamente para o setor de seguros e para a sociedade.

Para garantir maior confiabilidade e consistência, adotamos as Normas da GRI (Global Reporting Initiative), um dos

principais padrões de relatórios utilizados globalmente. Essa escolha confere ao relatório uma qualidade significativa, pois a conformidade com as Normas GRI exige o atendimento a requisitos obrigatórios, incluindo a abordagem de temas materiais na perspectiva de sustentabilidade.

Na prática, abordar os temas materiais significa incluir no relatório os aspectos que são verdadeiramente relevantes para o negócio, conforme a visão da Alta Liderança da empresa e dos nossos públicos estratégicos, considerando os impactos das atividades da empresa. Além de orientar a seleção de temas e indicadores do relatório, a identificação dos temas materiais ajuda a direcionar as prioridades de gestão em sustentabilidade – saiba mais na seção “[Sustentabilidade na Estratégia Corporativa > Materialidade](#)”.

A apuração de informações foi realizada por entrevistas com lideranças, coleta de indicadores e suporte do Grupo Tokio ESG (composto de colaboradores entre a média e a alta liderança), envolvendo a participação direta de mais de 30 colaboradores da empresa.

Embora o relatório não seja auditado, algumas informações foram extraídas de materiais verificados por terceiros, como as Demonstrações Financeiras, auditadas pela PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes, e o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, que recebeu asseguração limitada pela KPMG.

Para mais informações ou comentários sobre esta publicação, entre em contato conosco pelo e-mail: esg@tokiomarine.com.br.

Carta do CEO

GRI 2-22

É com muita honra que apresento o Relatório de Sustentabilidade da Tokio Marine 2023, um marco importante em nossa jornada de compromisso com a construção de uma sociedade mais justa, transparente e que use os recursos naturais de forma responsável. Este é um tema prioritário para a nossa companhia e aqui estão reunidas as principais iniciativas que realizamos em 2023 dentro da agenda ESG (Ambiental, Social e de Governança).

Trabalhamos diariamente para nos diferenciar no mercado por fatores como ampla oferta de produtos e coberturas de seguros, com preços competitivos; qualidade na entrega de serviços; intenso relacionamento com corretores e assessorias que somavam mais de 41 mil parceiros em 2023 e uma sólida estrutura interna de governança corporativa, base do crescimento sustentável da companhia ao longo dos últimos anos.

Nosso desempenho é sustentado por uma estratégia de negócios alinhada às diretrizes do Grupo Tokio Marine e às melhores práticas ESG. Olhar além do lucro, capacitar os colaboradores e cumprir os compromissos firmados são os pilares da filosofia “Good Company”, disseminada pelo Grupo nos 46 países em que está presente. O conceito se traduz em uma forma única, responsável e sustentável de conduzir os negócios e de fazer a diferença nas comunidades nas quais atuamos.

Também continuamos a integrar soluções responsáveis em nosso portfólio. Estamos bastante atentos, por exemplo, à migração para fontes mais sustentáveis que vem ocorrendo no setor energético brasileiro e já oferecemos seguros para toda a cadeia, incluindo geração, transmissão e distribuição.

Ofertamos ainda produtos que permitem ao segurado estruturar um programa adequado para os riscos ambientais das suas atividades de forma consciente e ecologicamente correta.

Na área social, temos especial preocupação com questões relacionadas à diversidade e inclusão. Nesse sentido, promovemos em 2023 novas iniciativas sob o selo Tokio com Todos, reforçamos a atuação do Grupo de Diversidade e Inclusão da companhia, além da ampliação do Sementes do Brasil, projeto com foco em ações de empregabilidade que inclui a oferta de aulas de capacitação e mentoria para jovens entre 15 e 18 anos, em situação de acolhimento, e estudantes do Ensino Médio de instituições escolares de baixa renda. Em 2023, a taxa de empregabilidade do programa ficou acima de 65%.

“
Nosso desempenho é sustentado por uma estratégia de negócios alinhada às diretrizes do Grupo Tokio Marine e às melhores práticas ESG.”

Além disso, mantemos, há 12 anos consecutivos, nosso apoio e participação no Teleton, maratona televisiva em benefício da AACD, organização sem fins lucrativos focada em garantir assistência médico-terapêutica de excelência em ortopedia e reabilitação. Além da contribuição da própria empresa, o valor doado pela Tokio Marine é arrecadado por meio de ações voluntárias de nossos colaboradores e corretores.

Ainda no campo social, apoiamos, via incentivo fiscal, muitas atividades culturais, esportivas, educativas e assistenciais, a fim de transformar vidas e criar oportunidades de um futuro melhor. E nos solidarizamos com aqueles que sofreram os fortes impactos de fenômenos climáticos cada vez mais severos, por meio de uma série de ações como a doação de alimentos e itens de higiene às comunidades afetadas, além de iniciativas voltadas ao amparo a segurados e corretores, com foco na celeridade e simplificação de processos para o pagamento de sinistros.

“Estamos preparados para enfrentar os desafios que virão e continuar cumprindo nossa nobre missão de proteger pessoas e empresas, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade.”

Diante de um cenário marcado por maior engajamento dos consumidores com marcas socialmente responsáveis, asseguro que a Tokio Marine manterá os investimentos e o planejamento com foco em sustentabilidade. Estamos preparados para enfrentar os desafios que virão e continuar cumprindo nossa nobre missão de proteger pessoas e empresas, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade.



José Adalberto Ferrara
Presidente da
Tokio Marine Seguradora

Destques de 2023

Grupo
Tokio
Marine
no mundo



Um dos maiores
conglomerados de
seguradoras do mundo

144
anos de
história

46
países



+43 mil
colaboradores

US\$ 33,8
bilhões
em prêmio emitido

US\$ 5
bilhões
em lucro líquido

Destaque de 2023

Tokio
Marine
no Brasil



2.369

colaboradores

53

sucursais

em todo o país

AAA.br

de classificação Moody's



4,5 milhões

de clientes,
aproximadamente

41.500

corretores e

110

assessorias



+2,7 milhões

de veículos segurados



97,7%

de índice de satisfação
de clientes e corretores

Destaque de 2023

Posição de mercado (prêmio emitido)

5^a

no ranking nacional,
com 6,9% de market share

3^a

no ranking de
Produto Automóvel

5^a

no ranking de
Produtos Patrimoniais

2^a

no ranking de
Produto Transportes

Destaque financeiro

**R\$ 12,1
bilhões**

de faturamento
(prêmio emitido)

**R\$ 5,4
bilhões**

em sinistros pagos

**R\$ 1,4
bilhão**

em lucro líquido

**R\$ 5
bilhões**

patrimônio líquido

Distribuição do prêmio emitido por produto



Automóveis



Patrimoniais



Pessoas



Transportes



Responsabilidades



Demais Ramos

Índices

sinistralidade 49%

comercialização 21%

índice combinado 88%

Fonte: Dados SUSEP

Destques de 2023

ESG (Ambiental, Social e Governança)



739,8 toneladas

recicladas provenientes
de veículos sinistrados/
sucateados



Doações à AACD e
Teleton, no 12º ano
de parceria



+17 toneladas

de descarte ecológico
de resíduos coletados
com clientes



44,5%

da liderança exercida
por mulheres¹



Melhor Seguradora
para Trabalhar, pelo 6º
ano do Top 5 (GPTW)



Produtos e serviços
que apoiam a
energia renovável



+19 toneladas

de doações a vítimas
de desastres climáticos

¹ Considerando supervisoras, coordenadoras, gerentes, superintendentes e diretoras.



1. Perfil Corporativo



A Tokio Marine

GRI 2-1, 2-6

A Tokio Marine Seguradora S.A. é uma sociedade por ações de capital fechado, subsidiária do renomado Grupo Tokio Marine, um dos maiores conglomerados securitários do mundo, com sede em Tóquio, Japão. Fundado em 1879, o Grupo está presente em 46 países.

Desde o início da trajetória do Grupo, temos demonstrado um profundo compromisso com o bem-estar de nossos segurados. Em 1923, mesmo sem cobertura prevista, apoiamos nossos clientes durante o devastador terremoto de Kanto. Em 2011, nossa dedicação se destacou novamente quando assistimos mais de 150 mil segurados afetados pelo tsunami que atingiu o Japão.

Em 1959, trouxemos essa filosofia de suporte e atendimento ao Brasil. Hoje, com 53 sucursais e atuação em todo o território nacional, somos reconhecidos como uma das principais seguradoras do país. Contamos com uma equipe

de 2.369 colaboradores que trabalham diariamente para garantir a segurança e a proteção de nossos clientes.

Nossa história é marcada por um compromisso inabalável com a excelência e a confiança, refletindo os valores que moldaram o nosso grupo fundador e que continuam a guiar nossas ações no presente.



No Brasil, o mercado de seguros é regulamentado pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados), que supervisiona e regula as atividades das seguradoras, resseguradoras, corretoras de seguros e outros intermediários, garantindo a transparência e a segurança das operações no setor.

O que fazemos

Para uma seguradora longa e bem-sucedida como a Tokio Marine, o funcionamento eficaz e a confiança dos clientes são construídos sobre uma série de atividades essenciais, que garantem a proteção de pessoas e patrimônios em diversos momentos da vida.

Desenvolvimento de produtos de seguro

O processo começa com o desenvolvimento de produtos de seguro que atendam às necessidades dos clientes. Na Tokio Marine, estamos sempre atentos às tendências de mercado e de comportamento, buscando novas formas de proteger o que é mais importante para nossos segurados. Isso significa criar soluções que cobrem desde imprevistos cotidianos até eventos de grande impacto, garantindo a tranquilidade dos nossos clientes, sejam pessoas físicas ou jurídicas.

Avaliação de riscos

No cerne do nosso negócio, está o processo de avaliação de riscos. Essa etapa é fundamental, pois permite que analisemos dados históricos, estatísticas atuariais e projeções baseadas em fontes confiáveis para determinar a probabilidade de eventos adversos, conhecidos como sinistros. Essa avaliação detalhada de riscos permeia todos os nossos processos e produtos, influenciando desde a aceitação de propostas até a definição dos prêmios de seguro.

Precificação e gestão de prêmios

Na precificação dos prêmios de seguro, determinamos o valor que os segurados devem pagar para garantir sua cobertura, levando em consideração o risco avaliado, os custos de sinistros esperados, as despesas administrativas e a margem de lucro para manter a solidez financeira da empresa.

Subscrição de seguros

Com a avaliação de riscos estruturada, a Tokio Marine realiza a subscrição de seguros, ou seja, decidimos se aceitamos ou rejeitamos uma proposta de seguro. A subscrição é um passo crucial, pois assegura que as coberturas oferecidas estejam alinhadas com as necessidades dos segurados e com os critérios de segurança financeira da seguradora.

Na Tokio Marine, estamos sempre atentos às tendências de mercado e de comportamento, buscando novas formas de proteger o que é mais importante para nossos segurados.

Gestão de sinistros

A área de sinistros em uma seguradora é responsável por gerenciar eventos indesejados, como acidentes, danos ou perdas, que ocorrem durante o período de vigência de uma apólice. Suas principais funções incluem avaliar e processar reivindicações de seguros, determinando a extensão da responsabilidade da seguradora, avaliar se o pleito é indenizável e qual o valor justo a ser pago. Além disso, a gestão de sinistros visa prevenir gastos desnecessários e garantir respostas rápidas em situações inesperadas. Em 2023, foram registrados 322.964 avisos de sinistro nas carteiras de produtos atuantes pela companhia.



Salvados e Ressarcimento

A área de Salvados trata dos bens que não foram completamente destruídos pelo evento danoso. Quando a seguradora paga a indenização, ela se torna proprietária dos bens ou materiais remanescentes que não foram completamente destruídos. A transferência da propriedade ou da posse, dependendo do bem, se dá em virtude do pagamento da indenização, dando à seguradora o direito de negociar esses bens e gerar receita com os salvados. Em 2023, a Tokio Marine comercializou 32.480 Salvados, que representam um total de R\$ 702,4 milhões. Além disso, recuperou o valor de R\$ 117,1 milhões referente a Ressarcimento.¹

¹ Reembolso do prejuízo suportado pela seguradora por dano causado pelo terceiro ao segurado.

Assistência 24 horas

A TMA – Tokio Marine Assistência é uma área interna que gerencia a execução de serviços de assistência 24 horas para os produtos Automóvel e Patrimonial. Essa área cuida de todo o processo, desde a abertura da solicitação, localização e direcionamento do prestador, até a execução do serviço e pagamento. As atividades envolvem uma ampla gama de serviços, como reboque, chaveiro, eletricista e encanador. Em 2023, a TMA realizou mais de um milhão de atendimentos em todo o Brasil, destacando-se pela gestão interna e controle de qualidade.

Gestão de investimentos

Para garantir a solvência e a continuidade das operações, a Tokio Marine realiza a gestão dos fundos provenientes dos prêmios de seguro. Esses recursos são investidos estrategicamente para gerar retorno financeiro, permitindo que a seguradora continue a honrar seus compromissos com os segurados e mantenha sua estabilidade financeira ao longo do tempo.

Atendimento ao cliente

O atendimento ao cliente é central em nossas operações e um pilar fundamental na Tokio Marine. Para garantir a satisfação dos nossos segurados, contamos com uma estrutura robusta que inclui diversas opções de suporte. Entre os canais digitais, destacamos a Área do Cliente no site e o Super App, que permite a gestão de apólices, serviços e pagamentos, além do acesso ao Clube de Benefícios. Também oferecemos atendimento por outros canais, como o Contact Center e Ouvidoria,

contando ainda com a assistente virtual Marina. Monitoramos constantemente indicadores de performance de atendimento para assegurar que as necessidades dos clientes sejam atendidas com eficiência e qualidade.

Comercial

Nossa área Comercial desempenha um papel essencial em conectar nossos produtos com o mercado. Dividida entre os canais de Varejo, Corporate e Canais Especiais, ela garante que nossos corretores estejam preparados para oferecer as melhores soluções de seguro. Com mais de 41 mil corretores parceiros, a Tokio Marine coloca esses profissionais no centro de sua estratégia de crescimento. Eles são responsáveis por fortalecer a cultura de seguros, avaliar as necessidades dos clientes, propor soluções personalizadas e acompanhar os segurados ao longo de todo o período de cobertura, especialmente em momentos críticos como o de um sinistro.

Nossos produtos e serviços

A Tokio Marine se destaca como uma seguradora multiprodutos, oferecendo soluções abrangentes para indivíduos e empresas. Com produtos que vão desde seguros para automóveis e residências até coberturas especializadas para o setor empresarial, garantimos proteção completa e adaptada às necessidades específicas de nossos clientes. Essa diversidade nos permite oferecer segurança e tranquilidade em todas as esferas de atuação. A seguir, apresentamos um quadro com os principais produtos do nosso portfólio.

Massificados

Exemplos de Linhas de Produtos



Automóvel



Pessoas



Residencial



Condomínio



Garantia Estendida



Fiança Locatícia

Produtos PJ

Exemplos de Linhas de Produtos



Transportes



Seguros Patrimoniais



Riscos Financeiros



RC Geral



Habitacional



Agro

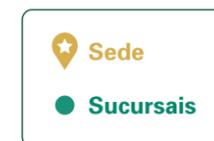
Presença nacional

GRI 2-1

Estamos presentes em todo o território nacional, com três prédios administrativos na capital paulista, localizados na Rua Sampaio Viana (Paraíso), Rua Artur Prado (Bela Vista) e Rua Treze de Maio (Bela Vista).

Além disso, contamos com 53 sucursais distribuídas pelas cinco regiões do Brasil, o que nos permite atender nossos clientes e corretores de forma ágil e eficaz em qualquer parte do país. Nossa distribuição geográfica estratégica nos capacita a oferecer soluções adaptadas às necessidades regionais, fortalecendo o relacionamento com parceiros e comunidades locais.

Mapa de sucursais



Região Norte:

Amazonas (AM): Manaus
Pará (PA): Belém

Região Nordeste:

Bahia (BA): Salvador, Vitória da Conquista
Ceará (CE): Fortaleza
Maranhão (MA): São Luis
Pernambuco (PE): Recife
Rio Grande do Norte (RN): Natal
Sergipe (SE): Aracaju

Região Centro-Oeste:

Distrito Federal (DF): Brasília
Goiás (GO): Goiânia
Mato Grosso (MT): Cuiabá
Mato Grosso do Sul (MS): Campo Grande

Região Sudeste:

Espírito Santo (ES): Vitória
Minas Gerais (MG): Belo Horizonte, Divinópolis, Ipatinga, Juiz de Fora, Pouso Alegre, Uberlândia
Rio de Janeiro (RJ): Niterói, Nova Iguaçu, Rio de Janeiro (Zona Oeste e Centro), Volta Redonda
São Paulo (SP): Bauru, Campinas, Jundiaí, Mogi das Cruzes, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto, Santo André, Santos, São Carlos, São José do Rio Preto, São José dos Campos, São Paulo (Zonas Leste, Norte, Oeste e Sul), Sorocaba

Região Sul:

Paraná (PR): Cascavel, Curitiba, Londrina, Maringá
Rio Grande do Sul (RS): Caxias do Sul, Passo Fundo, Porto Alegre
Santa Catarina (SC): Blumenau, Chapecó, Florianópolis e Joinville

Modelo de negócios e pilares de crescimento

Na Tokio Marine, adotamos um modelo de negócios integrado e diversificado, desenhado para atender às variadas necessidades de nossos parceiros e clientes, sempre com o objetivo de agregar valor e fortalecer nossos relacionamentos. No centro desse modelo estão os corretores, que são nosso principal canal de distribuição e parceiros estratégicos.

No segmento **Corporate**, contamos com uma equipe dedicada ao atendimento de corretores globais e grandes corporações, oferecendo soluções personalizadas e de alta complexidade, alinhadas às demandas específicas desse perfil de cliente.

No **Varejo**, nossa estrutura está voltada para atender corretores especializados na venda de produtos massificados e corporativos, o que nos permite expandir nossa presença e atender a um mercado mais amplo.

Já nos **Canais Especiais**, atuamos na comercialização em massa de produtos por meio de bancos, cooperativas e varejistas, alcançando um público diversificado e garantindo a efetividade de nossas soluções.

Também temos atuação no segmento automotivo por meio do canal **Concessionárias**, agregando valor à cadeia logística das montadoras, contribuindo significativamente para a eficiência e eficácia dos processos.

Esse modelo de negócios nos permite fortalecer relacionamentos e entregar valor em todos os setores em que atuamos, mantendo um compromisso constante com a excelência e a inovação.

Pilares de crescimento

1

Fomento à cultura de seguros e simplificação

Promover a cultura de seguros e simplificar os produtos, tornando-os mais acessíveis e compreensíveis, utilizando a mídia da indústria para educar o público.

2

Expansão dos canais de distribuição (corretores)

Ampliar e diversificar os canais de distribuição, apoiando os corretores no objetivo de se alcançar um público mais amplo.

3

Inovação em produtos e atendimento a nichos

Inovar constantemente em produtos, identificando e atendendo as necessidades específicas dos clientes, oferecendo coberturas e serviços adequados aos nichos de mercado.



2. Estratégia e governança

Estratégia organizacional e Tokio Transforma (2024-2026)

GRI 2-23, 2-24

A estratégia organizacional da Tokio Marine para os próximos três anos (2024-2026) é guiada pelo plano estratégico denominado “Tokio Transforma”. Esse plano reflete nosso compromisso contínuo com Colaboradores, Corretores, Clientes e Comunidade – públicos estratégicos que chamamos de 4Cs, e, por extensão, com nossa cadeia de fornecedores e prestadores de serviço.

Acreditamos que nossos colaboradores são os principais agentes dessa transformação, atuando como os “Resolvedores” que constroem um mundo mais seguro, sustentável, colaborativo e inclusivo.

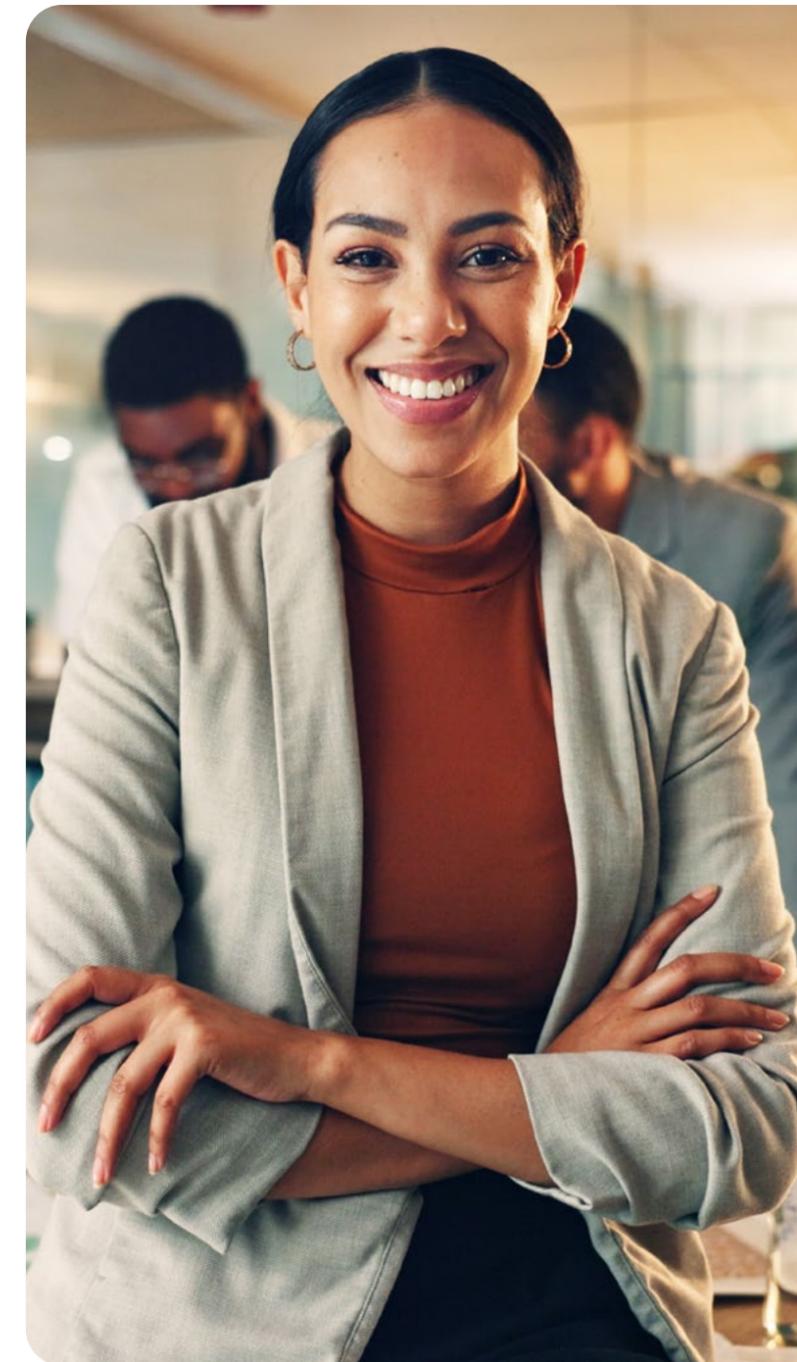
Nossos objetivos estratégicos, definidos no plano Tokio Transforma, são cruciais para garantir o sucesso contínuo da empresa. Eles incluem a excelência em serviços, a inovação e a tecnologia, o fortalecimento da equipe Tokio, o crescimento sustentável, a produtividade e a eficiência, além de um forte compromisso com as causas ESG (Ambientais, Sociais e de Governança).

Acreditamos que nossos colaboradores são os principais agentes dessa transformação, atuando como os “Resolvedores” que constroem um mundo mais seguro, sustentável, colaborativo e inclusivo. Em nossa visão, quem transforma age, e quem age, resolve – um princípio que orienta todas as nossas ações e decisões estratégicas.

Desde 2010, após enfrentar um período de desafios significativos em termos de

desempenho e engajamento, a Tokio Marine passou a conduzir seu negócio a partir de ciclos de planos estratégicos estruturados e baseados em dados, que foram capazes de recolocar a companhia em uma trajetória ascendente de desempenho. O último ciclo (Tokio Inova) ocorreu entre 2018 e 2023.

Esse histórico de sucesso foi construído com base em três fatores fundamentais: a colaboração da alta liderança, que define metas e estratégias; a comunicação clara com os colaboradores sobre os objetivos principais e o desempenho esperado; e o alinhamento de todas as partes por meio de uma visão corporativa compartilhada, sintetizada no nosso Mapa Estratégico. Esse mapa, parte integrante do plano Tokio Transforma, ajuda a orientar nossas ações e garante que todos os profissionais atuem em direção aos objetivos comuns de crescimento e inovação sustentável.



Mapa Estratégico – Tokio Transforma 2024-2026

Objetivos estratégicos

Excelência em serviços

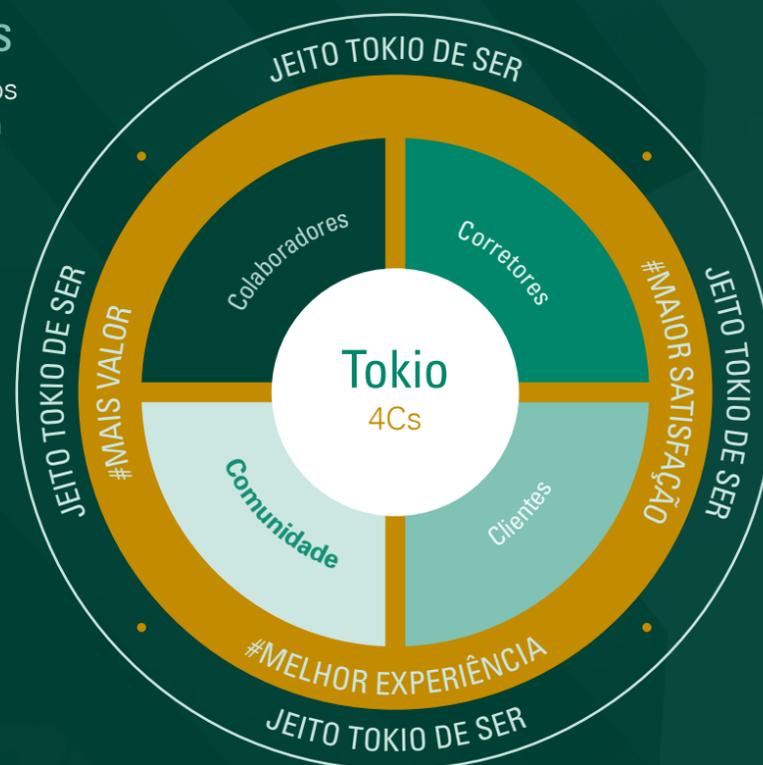
Prover a melhor experiência para todos os corretores, parceiros e clientes em cada serviço e atendimento.

Inovação e tecnologia

Inovar em serviços, produtos e tecnologias para oferecer a melhor experiência para corretores, parceiros e clientes.

Time Tokio Campeão

Investir na experiência dos nossos colaboradores para que sejam cada vez mais engajados, protagonistas e felizes por meio da diversidade, equidade e inclusão.



Crescimento sustentável

Crescer de maneira sustentável, mantendo o crescimento em todos os canais e todas as carteiras acima da média do mercado.

Produtividade e eficiência

Buscar produtividade e eficiência pelo uso consciente de qualquer recurso, contribuindo para a sustentabilidade da Tokio e comunidade brasileira.

Ambiental Social Governança

Investir em nossa empresa e em nossa sociedade para fortalecer melhores práticas ambientais, sociais e de governança.



Missão

Proporcionar tranquilidade e segurança às pessoas e empresas, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade.



Visão

Ser reconhecida por nossos colaboradores como a melhor empresa para se trabalhar no Brasil.

Ser referência para corretores, parceiros e clientes pela transparência, simplicidade e excelência.

Ser comprometida com a sociedade, contribuindo com o desenvolvimento ambiental, social e econômico.



Valores

Compromisso com a satisfação dos 4Cs (Colaboradores, Corretores, Clientes e Comunidade)

Respeito

Excelência em produtos e serviços

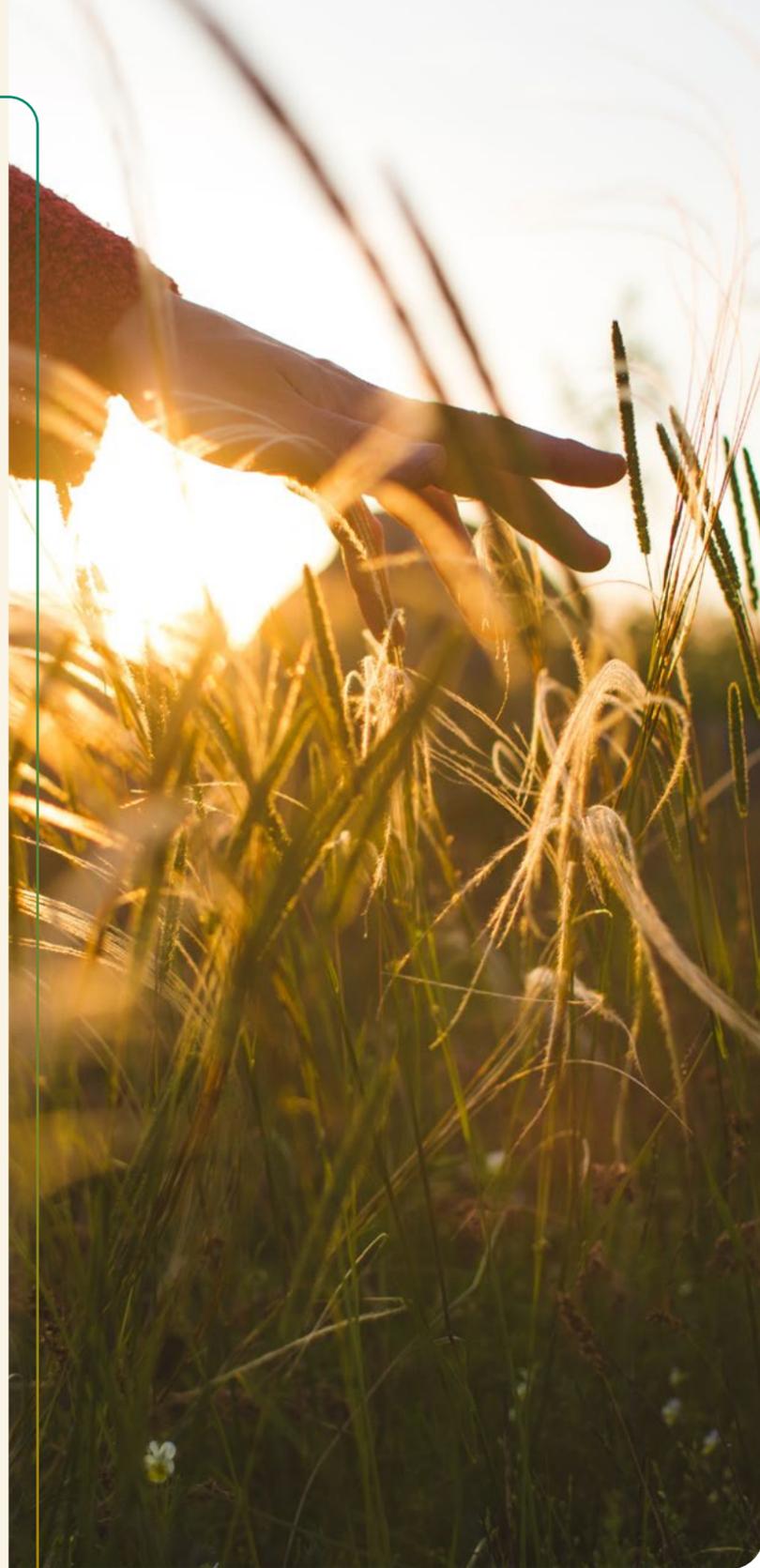
Trabalho em equipe

Ética

Transparência



Assista ao [Manifesto sobre o ciclo Tokio Transforma](#)



Sustentabilidade na estratégia corporativa

Na Tokio Marine, nossa preocupação vai além de oferecer segurança e proteção aos nossos clientes. Como um grupo empresarial presente em 46 países, somos reconhecidos por nosso compromisso com iniciativas e programas de impacto social e humano. Temos buscado contribuir para a sustentabilidade no setor de seguros, avaliando formas de gerar transformações por meio do nosso negócio e das soluções em seguros, cientes da relevância do setor para a proteção das pessoas e de seu patrimônio.

Estamos constantemente expandindo e fortalecendo nossas práticas ESG (Ambientais, Sociais e de Governança), com o objetivo de criar um impacto positivo e duradouro. No Brasil, implementamos um conjunto abrangente

de iniciativas que vão desde a incorporação de critérios ESG em nossos processos de subscrição até programas voltados para inclusão social e valorização da diversidade, bem como o fortalecimento da governança corporativa. Nesse contexto, estabelecemos e divulgamos nossa Política de Sustentabilidade, consolidamos a Gestão de Riscos de Sustentabilidade e desenvolvemos este relatório como parte do nosso compromisso contínuo com a transparência e o desenvolvimento sustentável da organização.

Todas essas ações estão em sintonia com as diretrizes do Grupo Tokio Marine e as melhores práticas empresariais correlacionadas aos ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) da ONU (Organização das Nações Unidas).

Temos buscado contribuir para a sustentabilidade no setor de seguros, avaliando formas de gerar transformações por meio do nosso negócio e das soluções em seguros, cientes da relevância do setor para a proteção das pessoas e de seu patrimônio.

Materialidade

GRI 2-9, 3-1, 3-2

Um dos pilares da nossa gestão ESG é a Matriz de Materialidade, desenvolvida pelo Grupo Tokio Marine em 2021. Com base na consulta a *stakeholders*, especialistas e consultores externos, identificamos oito temas materiais para o nosso negócio, relacionados aos impactos gerados pelas atividades da empresa.

Na matriz a seguir, apresentamos a posição desses oito temas materiais em relação a dois fatores avaliados: as expectativas e interesses das partes interessadas e a importância para o Grupo Tokio Marine.

Temas materiais

Expectativas e interesse das partes interessadas	Alto	Temas materiais	Temas prioritários 2 1 3 4
		7	5 8 6
	Baixo		Alto

Importância para o Grupo Tokio Marine

Temas materiais	Conteúdos GRI correspondentes	
Temas prioritários	1. Enfrentar as mudanças climáticas	201-2, 302-1, 302-2, 305-1, 305-2, 305-3
	2. Melhorar a resiliência a desastres	201-2, 413-1
	3. Promover a saúde e a qualidade de vida	203-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 413-1
	4. Promover e apoiar a diversidade e inclusão	404-1, 404-2, 405-1, 406-1
Demais temas	5. Fomentar a inovação por meio da digitalização	203-1, 413-1, Seção Inovação e Tecnologia
	6. Proteger o meio ambiente	301-1, 303-1, 303-2, 303-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, 308-1, 414-1
	7. Promover a educação para crianças	203-1, 413-1
	8. Divulgar informações transparentes e em tempo oportuno	201-1, 205-1, 205-2, 205-3, 207-1, 207-2, 207-3, 418-1

Além de considerarmos os temas materiais como direcionadores da estratégia organizacional e da gestão ESG, também os utilizamos para planejar o conteúdo deste relatório e definir os indicadores da GRI (Global Reporting Initiative) a serem reportados, com ênfase especial em mudanças climáticas, resiliência a desastres, saúde e qualidade de vida, e diversidade e inclusão. Consulte o [Sumário GRI](#) para conhecer a relação de conteúdos e a localização de cada um deles no relatório.

Política de Sustentabilidade

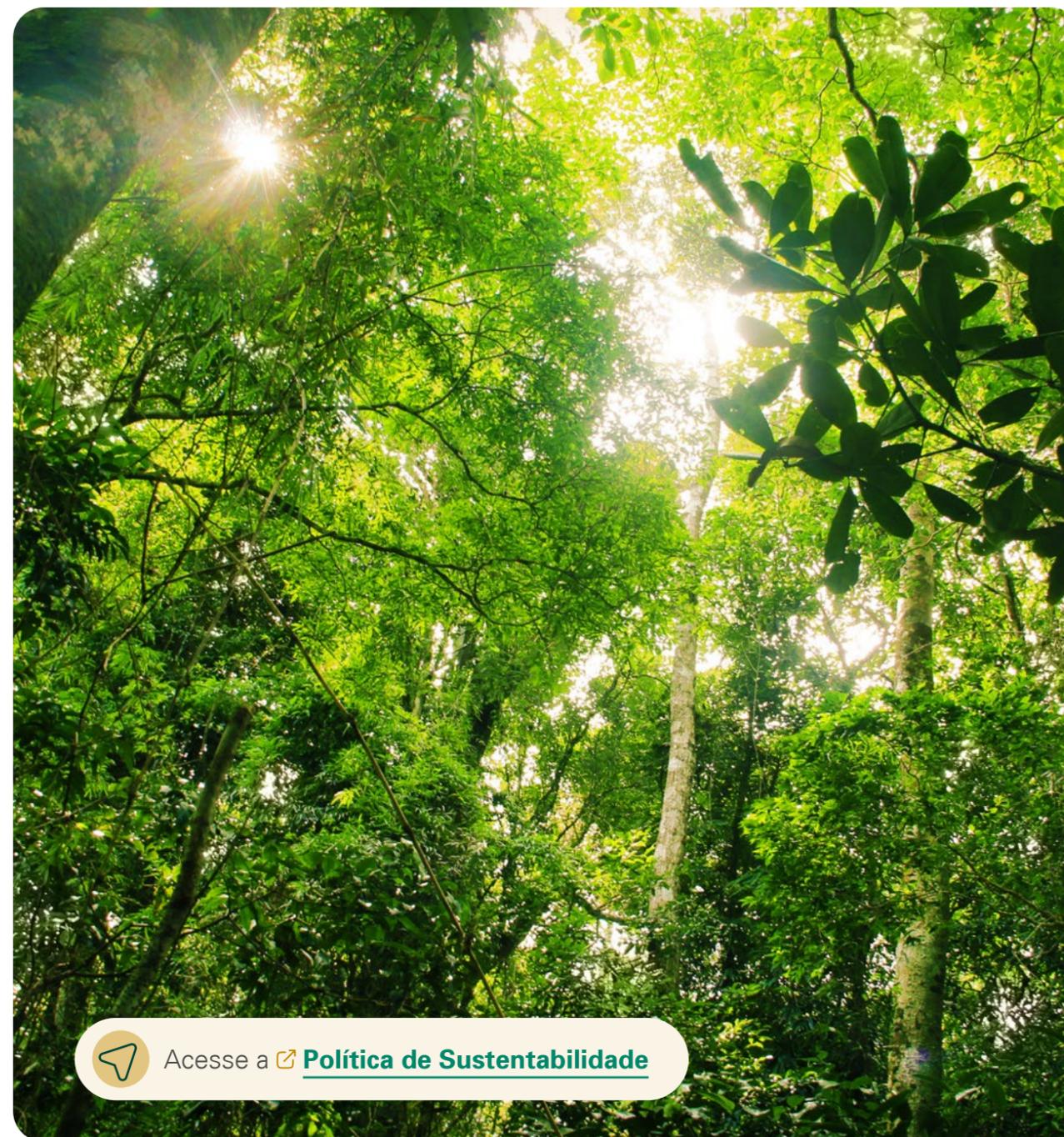
GRI 2-23, 2-24

Em 2023, publicamos nossa Política de Sustentabilidade, que estabelece diretrizes para identificar e gerenciar os impactos socioambientais em nossos negócios. Essa política é fundamental para apoiar, sempre que possível, a transição para uma sociedade mais justa, inclusiva e sustentável. Entre os principais temas abordados, destacam-se as mudanças climáticas e a diversidade, com diretrizes que promovem conduta ética, cultura de sustentabilidade, uma cadeia de fornecedores sustentável e o desenvolvimento de negócios sustentáveis.

O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva são responsáveis por alinhar essa política aos objetivos estratégicos da companhia, promover seu cumprimento e garantir que as políticas e programas estejam em conformidade com essa diretriz.

Isso inclui a implementação de mecanismos de avaliação de desempenho e uma estrutura de remuneração que incentivem comportamentos alinhados à política.

Entre os principais temas abordados, destacam-se as mudanças climáticas e a diversidade, com diretrizes que promovem conduta ética, cultura de sustentabilidade, uma cadeia de fornecedores sustentável e o desenvolvimento de negócios sustentáveis.



Acesse a [Política de Sustentabilidade](#)

Negócios sustentáveis

Nosso compromisso com a sustentabilidade se manifesta no desenvolvimento de produtos e serviços que não apenas atendem às necessidades de nossos clientes, mas também promovem benefícios sociais e ambientais. Estamos empenhados em criar soluções que gerem impacto positivo no clima e na sociedade, abrangendo diversas faixas socioeconômicas, apoiando pequenas e médias empresas, e contribuindo para uma sociedade mais inclusiva.

Apoiamos a transição para uma economia descarbonizada com produtos especializados voltados para energia renovável, ao mesmo tempo em que adotamos uma postura restritiva em relação a projetos de extração e geração de energia a carvão e outros setores com impactos socioambientais negativos. Também oferecemos produtos que garantem proteção financeira em casos de invalidez ou morte acidental, abordando desafios globais relacionados à segurança financeira.

Para ampliar nosso impacto, expandimos continuamente nosso portfólio para incluir soluções que promovem a inclusão social e reduzem desigualdades, ao mesmo tempo em que mitigam riscos climáticos.

Estamos empenhados em criar soluções que gerem impacto positivo no clima e na sociedade, abrangendo diversas faixas socioeconômicas, apoiando pequenas e médias empresas, e contribuindo para uma sociedade mais inclusiva.

Sustentabilidade integrada ao portfólio



Seguro Energia Sustentável Integrada:

Um produto exclusivo para projetos de energia limpa no Brasil, que oferece proteção abrangente para todas as fases de empreendimentos eólicos e fotovoltaicos, desde a instalação até o primeiro ano de operação.



Vistoria Prévia Digital para Seguro Auto:

Vistoria realizada pelo próprio segurado sem necessidade de deslocamento, contribuindo para a diminuição da pegada de carbono e fomentando práticas mais sustentáveis.



Seguro Auto para Veículos Híbridos e/ou Elétricos:

Cobertura específica para veículos híbridos e elétricos, incentivando a redução de emissões de poluentes e promovendo a transição para uma economia de baixo carbono.



Assistência Residencial Sustentável:

Serviço exclusivo do plano de Assistência VIP Residencial, que oferece uma ampla gama de serviços voltados para a redução do impacto ambiental, incluindo o descarte responsável de móveis e equipamentos, além de caçambas para entulho.



Cobertura para Placas Solares:

Disponível nos Seguros Residencial, Condominial e Patrimonial, incentivando o uso de energia renovável. No Patrimonial, essa cobertura inclui ainda serviços como limpeza, identificação de falhas e micro rachaduras. Em outra linha, há o Seguro de Riscos de Engenharia para Instalação de Placas Solares.



Gerenciamento de Riscos em Energia

Renovável: Consultoria específica para clientes do setor de energia renovável, promovendo a eficiência e a segurança dos projetos e operações, em apoio às fontes de energia limpa.



Microseguros Residenciais, Prestamista e de Acidentes Pessoais:

Projetados para promover a inclusão securitária, oferecem proteções essenciais para famílias com baixo acesso ao seguro, proporcionando uma melhor gestão financeira.



Auto Econômico: Produto com coberturas básicas e acessíveis, voltado para promover a inclusão social no mercado de seguro.



Seguro para Riscos Ambientais de

Transporte: Proteção contra danos ambientais no transporte de produtos perigosos, garantindo segurança e responsabilidade ambiental.



Seguro de Responsabilidade Civil

Ambiental: Cobertura que protege contra eventos de poluição ambiental, ajudando empresas a mitigar riscos e a cumprir suas responsabilidades ambientais.



Vida Saudável: Nosso Seguro de Vida inclui uma variedade de serviços focados em saúde, bem-estar e longevidade. Entre os serviços oferecidos estão telemedicina, orientação psicológica, nutricional, sobre atividade física, tratamento da dor e melhoria da qualidade do sono, além de aconselhamento para recolocação profissional.



Produtos digitais: Oferecemos uma experiência cada vez mais prática, ágil e conveniente com a possibilidade de contratação digital de diversos tipos de seguros, como Residencial, Viagem, Auto, Vida, entre outros. Nossas ferramentas digitais permitem que os clientes personalizem seus seguros de acordo com suas necessidades, garantindo proteção de maneira rápida e sem complicações.

Taxonomia de Produtos Sustentáveis:

Em 2023, a SUSEP iniciou discussões sobre os critérios para classificar produtos como sustentáveis, buscando estabelecer parâmetros regulatórios comuns no setor. O objetivo é que apenas produtos com características e benefícios específicos, que contribuam claramente para o desenvolvimento sustentável, possam ser considerados sustentáveis.

Indicadores e metas corporativas

Para aprimorar a gestão do desempenho ESG, estruturamos um Painel de Indicadores, envolvendo métricas Ambientais, Sociais e de Governança que permeiam todas as áreas da empresa. No campo Ambiental, monitoramos a gestão de resíduos, logística reversa e a gestão ambiental dos edifícios. No eixo Social, acompanhamos os investimentos em capital humano, acessibilidade, equidade, voluntariado e doações com finalidade social. Na Governança, medimos a satisfação e o engajamento de clientes, corretores e colaboradores.



Governança corporativa

GRI 2-23, 2-24

A Governança Corporativa é um pilar fundamental para a sustentabilidade e o sucesso da Tokio Marine. Estruturada em um modelo robusto e bem definido, nossa governança se baseia em três linhas de defesa, cada uma desempenhando um papel crucial no gerenciamento de riscos e na supervisão das atividades empresariais. Essa abordagem garante que todos os processos sejam conduzidos com integridade, transparência e responsabilidade, refletindo nosso compromisso com as melhores práticas de mercado e a criação de valor para nossos *stakeholders*.

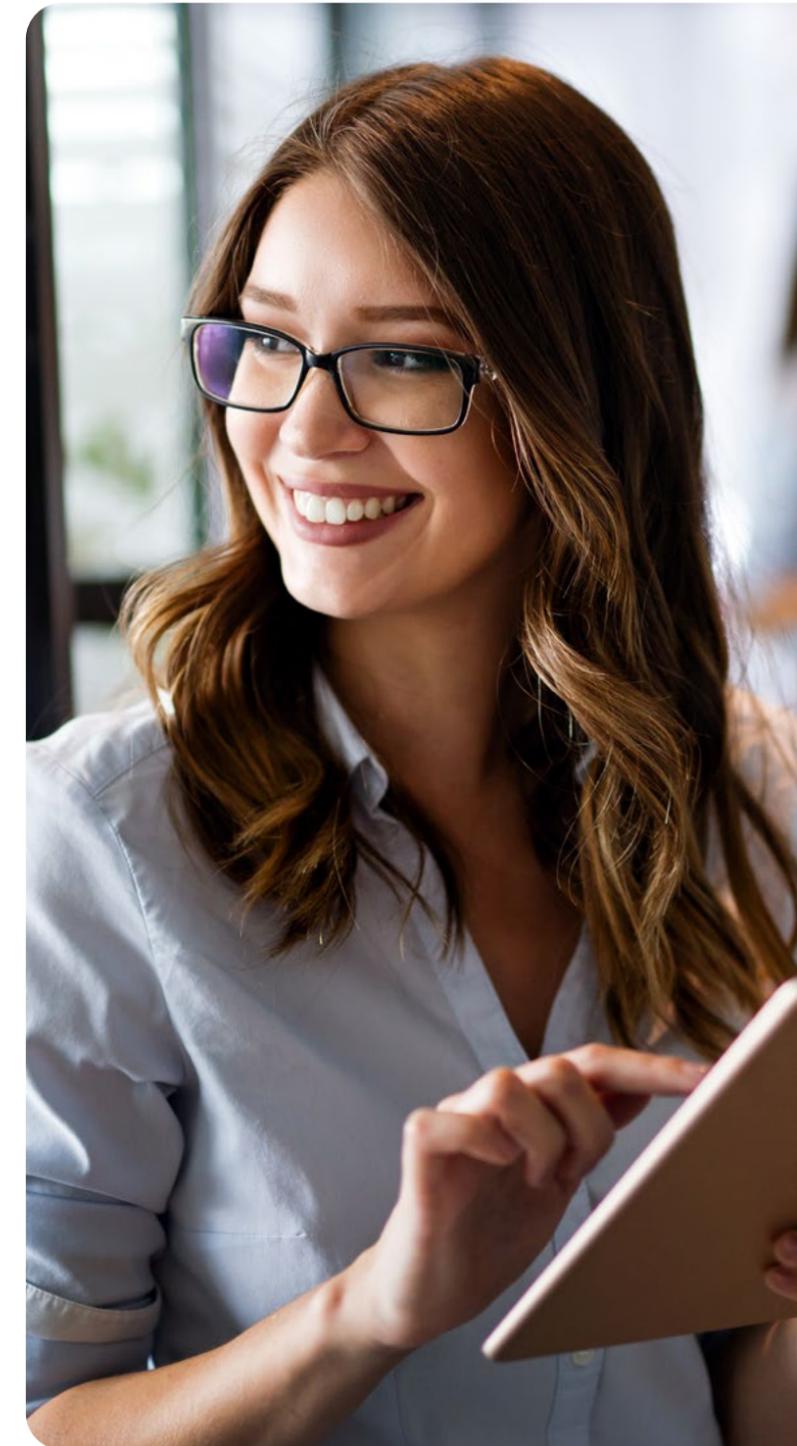
1. Primeira linha de defesa: Composta pelas áreas operacionais, diretamente responsáveis pela execução e controle dos riscos inerentes às suas atividades diárias. Essas áreas são as primeiras a identificar e gerenciar os riscos que possam surgir no decorrer dos processos.

2. Segunda linha de defesa: Inclui as funções de *Compliance*, Controles Internos e Gerenciamento de Riscos. Esta linha supervisiona e monitora as práticas da companhia, assegurando que estejam alinhadas com as diretrizes internas e regulatórias, além de oferecer suporte contínuo para a melhoria dos processos.

3. Terceira linha de defesa: Envolve auditorias internas e externas, que proporcionam uma avaliação independente e objetiva da eficácia dos controles internos. Essa linha é essencial para garantir imparcialidade na revisão dos processos, identificar áreas de melhoria e assegurar conformidade com os padrões estabelecidos.

Nossa Governança Corporativa é sustentada por áreas independentes que desempenham funções cruciais para a integridade e eficiência das operações da companhia. Cada uma dessas áreas será detalhada a seguir.

Estruturada em um modelo robusto e bem definido, nossa Governança se baseia em três linhas de defesa, cada uma desempenhando um papel crucial no gerenciamento de riscos e na supervisão das atividades empresariais.





Jurídico

O departamento Jurídico da Tokio Marine é dividido em duas frentes principais:

O Jurídico Operacional é responsável pelas questões legais relacionadas às operações de seguros, como ações judiciais cíveis, ressarcimentos, cobrança de prêmios, pareceres técnicos e análise de contratos. Esta equipe, composta por oito advogados regionalizados, realiza funções que incluem defesas, recursos e acordos, similares às de escritórios terceirizados.

Já o Jurídico Corporativo é focado nas demandas legais da empresa, abrangendo questões trabalhistas, societárias, tributárias, contratuais, criminais e de privacidade. Essa divisão garante que todos os aspectos legais da empresa sejam tratados de forma especializada e eficiente.

Controles Internos e Riscos

GRI 2-23, 2-24

O departamento de Controles Internos e Riscos tem como missão manter um ambiente de riscos controlado e saudável, contribuindo para a compreensão e gestão dos diferentes tipos de risco, suas características e interdependências.

Entre suas principais atividades estão a gestão dos riscos e dos controles internos estabelecidos para as atividades, processos e sistemas da companhia; o monitoramento e tratamento das perdas operacionais, com reporte de ocorrências; e a supervisão dos planos de ação, garantindo alinhamento com a estratégia e operações da empresa. Além disso, o departamento é responsável pela gestão do Plano de Continuidade de Negócios, assegurando o funcionamento da companhia em caso de adversidades. Também realiza treinamentos e comunicações para reforçar a cultura de

riscos e oferece consultoria para as áreas operacionais, auxiliando na identificação e avaliação de riscos.

O sistema de controles internos da Tokio Marine é robusto e inclui políticas, normas e procedimentos para monitorar e gerir riscos. Realizamos a devida diligência antes de estabelecer relações comerciais com novos parceiros, assegurando que todos compartilhem dos mesmos princípios éticos e valores corporativos.

O sistema de controles internos da Tokio Marine é robusto e inclui políticas, normas e procedimentos para monitorar e gerir riscos.

Compliance

GRI 2-23, 2-24

O departamento de Compliance da Tokio Marine Seguradora tem como objetivo proteger a imagem e a reputação da companhia. Sua atuação é proativa, visando evitar que a empresa seja utilizada para operações irregulares e assegurando a conformidade dos colaboradores com as leis e regulamentos internos e externos.

As iniciativas do departamento incluem a disseminação do Código de Conduta Ética, promovendo uma cultura de ética e boa-fé em todas as atividades; o fortalecimento das Políticas de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo; e a implementação de Políticas Anticorrupção, com um Programa específico para combater práticas corruptas. Além disso, o departamento garante a aderência aos requisitos legais e regulatórios, em parceria com outros departamentos, e desenvolve uma cultura interna sólida por meio de treinamentos e comunicações contínuas.



O Compliance também oferece consultoria para as áreas operacionais sobre a identificação e avaliação de riscos, garantindo que todos os processos estejam alinhados com as melhores práticas de mercado.

Código de Conduta Ética

GRI 2-23, 2-24, 2-26, 406-1

Na Tokio Marine Seguradora, orientamos o comportamento e o padrão ético das nossas atividades e relações por meio de um Código de Conduta Ética. Esse Código é fundamentado em disposições legais nacionais e internacionais, além de boas práticas de governança adotadas pelo Grupo Tokio Marine em todo o mundo. O documento estabelece os princípios que guiam a conduta de todos os colaboradores, abrangendo suas interações com clientes, parceiros de negócios, prestadores de serviços, fornecedores, órgãos de classe, instituições e órgãos públicos em geral.

Aprovação e atualização

Nosso Código de Conduta Ética é aprovado pelo Conselho de Administração, que também é responsável por validar suas atualizações periódicas. Sempre que há alterações, colaboradores, fornecedores e parceiros de negócios são prontamente informados para garantir que todos estejam cientes das novas diretrizes.

Hotline

Para garantir a integridade do ambiente de trabalho e das nossas relações comerciais, disponibilizamos o Canal Hotline (hotline@tokiomarine.com.br) para que colaboradores, fornecedores e parceiros de negócios possam relatar possíveis violações de conduta. O departamento de Compliance trata todas as denúncias com confidencialidade e independência, protegendo os denunciadores contra retaliações. O Canal está disponível 24 horas por dia e aceita comunicações no idioma de preferência do contatante. Também é disponibilizado e divulgado o Canal Hotline do Grupo Tokio Marine, com opção de atendimento em português.

Em 2023, recebemos 32 relatos por meio do Canal Hotline. Todos foram analisados e solucionados, com a maioria dos casos relacionados a condutas e preocupações sobre a gestão. Não houve registros de casos procedentes de corrupção ou discriminação.

Para reportes relacionados a fraudes externas envolvendo seguros ou segurados da empresa, orientamos o uso do Disque Fraude (0800-7076060). Já incidentes relacionados à privacidade de dados devem ser encaminhados para privacidade@tokiomarine.com.br.

Análise dos casos

O departamento de Compliance conduz investigações de forma confidencial e independente para todos os casos recebidos. Após a análise, os casos são encaminhados ao Comitê de Conduta, composto por altos executivos, incluindo o Presidente, o Diretor Executivo de Recursos Humanos, o Diretor Executivo de Governança (Compliance) e o Diretor Jurídico. Esse Comitê é responsável por deliberar sobre as providências a serem tomadas.

Controles Internos e monitoramento

Estabelecemos um robusto sistema de controles internos, composto por um conjunto de políticas, normas, procedimentos e atividades de controle, com o propósito de identificar, monitorar, reportar e gerir adequadamente os riscos em todas as suas características e categorias. O monitoramento da conformidade com essas políticas é conduzido pelos departamentos de Auditoria Interna, Controles Internos e Riscos, Compliance, além de auditorias externas sobre os principais processos.

Devida diligência

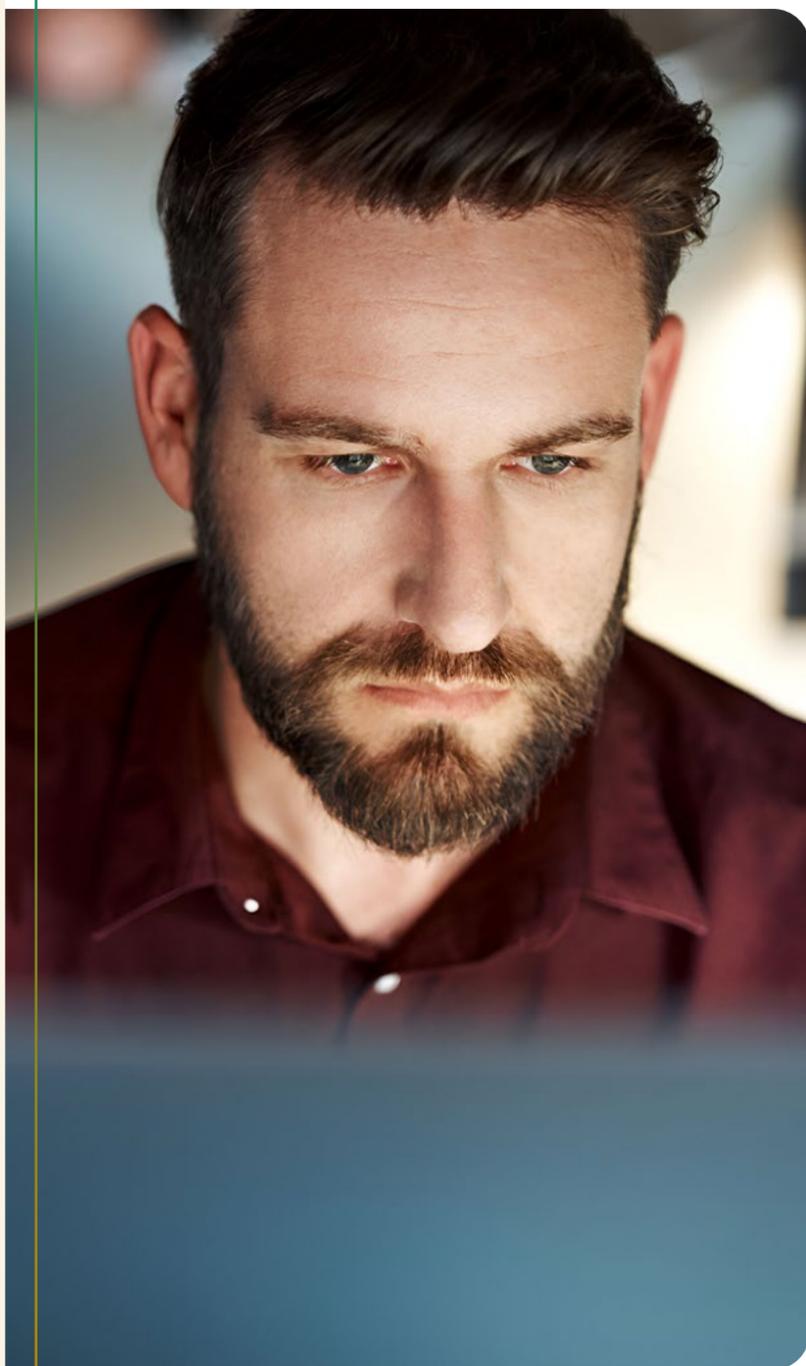
Realizamos a devida diligência necessária para garantir que os princípios e valores da companhia sejam atendidos antes da aceitação de clientes, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócios e demais relações inerentes ao nosso negócio. Esse compromisso está formalizado nos normativos internos dos processos aplicáveis.

Direitos Humanos

Em nosso Código de Conduta Ética, orientamos expressamente o respeito aos direitos humanos, com ênfase no repúdio ao trabalho infantil, ao trabalho análogo ao escravo, à exploração de crianças e a qualquer outra forma de abuso ou exploração ilegal ou irregular do trabalho. Tanto o Código de Conduta Ética quanto a [Política de Sustentabilidade](#) estão claramente alinhados com a Declaração Universal dos Direitos Humanos. Tratamos de temas como igualdade e proteção contra discriminação, em conformidade com o Artigo 7 da Declaração, e destacamos a importância de nossas atividades para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, alinhado ao Artigo 25. Adicionalmente, nos comprometemos, por meio de nossa Política de Sustentabilidade, a fomentar a diversidade e a inclusão e a combater a desigualdade social, com especial foco em medidas que contribuam para a educação de jovens em situação de vulnerabilidade social.



 Acesse o [Código de Conduta](#)



Combate à corrupção e lavagem de dinheiro

GRI 2-23, 2-24, 205-1, 205-3

A Tokio Marine Seguradora adota processos e normativos abrangentes para monitorar e mitigar riscos relacionados à corrupção, suborno, lavagem de dinheiro e outros ilícitos financeiros. Para isso, contamos com o Programa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD/CFT) e o Programa Anticorrupção e Suborno, ambos com diretrizes específicas, políticas e controles bem definidos. Esses programas garantem uma abordagem eficaz e segmentada, assegurando que todas as áreas da empresa cumpram suas responsabilidades no combate a esses ilícitos, sempre alinhadas aos mais altos padrões éticos e legais.

O departamento de Compliance analisou 24.619 clientes, parceiros, fornecedores e prestadores classificados como de alto risco, que apresentaram algum sinal

de alerta relacionado a temas como corrupção, lavagem de dinheiro, tráfico de drogas e organizações criminosas. Para determinar essa classificação, consultamos listas públicas e bases de dados de órgãos governamentais como a CGU (Controladoria-Geral da União), o Ministério do Trabalho e o Ibama, entre outros.

Entre os classificados como de alto risco, 452 não receberam recomendação positiva do Compliance, conforme os critérios estabelecidos na nossa abordagem baseada em risco e na matriz prevista no Manual de PLD/CFT. Esse monitoramento constante e rigoroso é parte essencial da nossa estratégia para prevenir que atividades ilícitas comprometam a integridade da Tokio Marine Seguradora. Todos os anos, realizamos a atualização da Avaliação de Riscos de PLD/CFT, com o objetivo de melhorar os controles internos e focar em produtos e operações de maior risco.

Reiterando a nossa política de tolerância zero para corrupção e suborno, realizamos uma Avaliação Anual de Risco focada em cenários, contemplando canais de distribuição, produtos e serviços envolvidos, relações com terceiros e interações com funcionários públicos, entre outros fatores, abrangendo tanto o ambiente interno quanto externo. Em 2023, foram realizadas 608 análises referentes aos seguintes aspectos do Programa: integridade de novos colaboradores; licitações (órgãos públicos); doações; conflitos de interesses; patrocínios; e presentes, entretenimento e hospitalidade. Em 2023, por meio dessas análises, não foram recomendados 18 negócios/ relacionamentos, contribuindo para um ambiente adequado. Além disso, não foram registrados casos confirmados de corrupção em nossas operações/relacionamentos.

Comunicações e treinamentos de Compliance

GRI 2-24, 205-2

Cientes da importância da informação e da capacitação para reforçar o combate à corrupção e suborno e garantir que todos estejam alinhados com os padrões éticos da companhia, mantemos um plano estruturado de comunicação e treinamento sobre o tema, contemplando todos os colaboradores e membros do Conselho de Administração.

Periodicamente, realizamos o treinamento do Código de Conduta Ética, que abrange conceitos e orientações sobre conduta ética, identificação de situações antiéticas e ilegais e como agir diante delas. O curso é desenvolvido em uma plataforma digital na qual os colaboradores interagem com o conteúdo e, ao final, realizam uma avaliação de efetividade, exigindo uma média mínima de 7 para aprovação. Com duração de 20 minutos, esse treinamento é obrigatório para todos os colaboradores diretos da Tokio Marine.

Também relançamos o treinamento online sobre o nosso Programa Anticorrupção e Suborno. Esse treinamento é obrigatório para todos os níveis da organização, incluindo o Conselho de Administração, garantindo que todos os colaboradores estejam capacitados e alinhados com as diretrizes anticorrupção e suborno da empresa.

Em 2023, 2.134 colaboradores concluíram o treinamento de Código de Conduta Ética, representando 90,1% da base ativa (2.369 colaboradores).¹

A seguir, apresentamos o detalhamento das participações por categoria funcional e por região:

Colaboradores que receberam treinamento sobre Código de Ética (incluindo o tema combate à corrupção) por categoria funcional		Colaboradores que receberam treinamento sobre Código de Ética (incluindo o tema combate à corrupção) por região	
Atendente	391	Centro-Oeste	35
Assistente	241	Nordeste	42
Estagiário	8	Norte	12
Analista	861	Sudeste	1.965
Especialista	119	Sul	80
Supervisor	23	Total	2.134
Coordenador	100		
Gerente	344		
Superintendente	25		
Diretor	22		
Total	2.134		

O treinamento sobre o Código de Ética foi amplamente promovido durante a 11ª Semana de Governança de Riscos, evento anual que destaca temas de Compliance e Controles Internos e Riscos com o objetivo de conscientizar todos os colaboradores sobre os temas de governança de Riscos e Compliance. Durante a edição do evento de 2023, também foram divulgados treinamentos obrigatórios sobre Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo, Pilares da Gestão de Riscos e Lei Antitruste. Além desses cursos, realizamos palestras com especialistas sobre Ética e Integridade e Riscos de Sustentabilidade e Mudanças Climáticas. Para complementar as atividades, lançamos uma trilha de aprendizagem chamada “Dia-a-dia com Ética”, abrangendo dez vídeos, além de quatro cursos sobre Compliance, Diversidade, Assédio Moral e Assédio Sexual.

¹ A base de colaboradores não inclui membros não residentes dos órgãos de governança.

Gestão de Riscos

GRI 2-24

Nossa governança de riscos é sustentada por uma cultura de risco que permeia toda a organização, promovendo o conhecimento, a responsabilidade, a gestão eficiente e a comunicação clara sobre riscos em todos os níveis. A Gestão Integrada de Riscos (ERM – Enterprise Risk Management) desempenha um papel fundamental na preservação e criação de valor, fornecendo as informações precisas e as ferramentas necessárias para uma tomada de decisão informada e responsável.

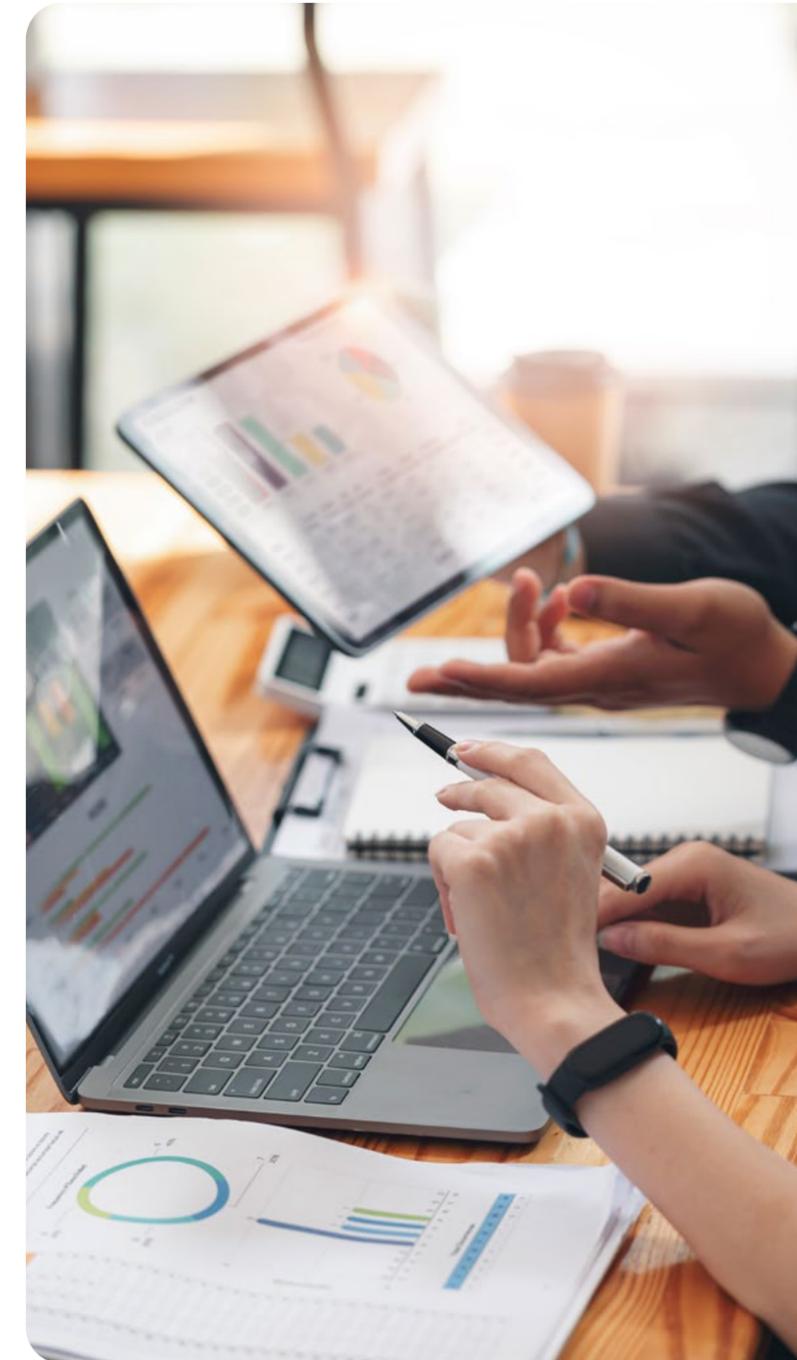
A Estrutura de Gestão de Riscos da companhia é proporcional à nossa exposição e compatível com a natureza, escala e complexidade de nossas operações. Essa estrutura inclui processos, metodologias e ferramentas continuamente validadas, capacitação de colaboradores, e sistemas de informação que fornecem suporte adequado à gestão de riscos. O Perfil de Risco é elaborado e mantido atualizado pelo Departamento de Controles Internos e Riscos, abrangendo todas as

exposições relevantes, sejam elas internas ou externas. Entre os principais tipos de riscos identificados e gerenciados estão:

- **Risco de Subscrição:** Relacionado à adequação e precificação dos produtos oferecidos.
- **Risco de Mercado:** Refere-se à exposição a variações no mercado financeiro que podem impactar nossos investimentos.
- **Risco de Crédito:** Envolve a capacidade de nossas contrapartes em honrar seus compromissos financeiros.
- **Risco Operacional:** Relativo a eventuais falhas em processos internos, pessoas ou sistemas.
- **Risco Reputacional:** Ligado ao impacto potencial em nossa imagem e credibilidade no mercado.

- **Riscos Emergentes:** Novas ameaças que podem surgir e alterar significativamente nosso perfil de risco.
- **Risco de Liquidez:** Relacionado à nossa capacidade de liquidar ativos e cumprir obrigações financeiras.
- **Riscos de Sustentabilidade:** Relacionado ao conjunto dos riscos climáticos, ambientais e sociais.

Além disso, implementamos uma estratégia clara de resposta ao risco, que abrange evitar, compartilhar, mitigar ou aceitar riscos, sempre de maneira apropriada, tempestiva e eficaz. Essa abordagem estruturada garante que estamos preparados para enfrentar os desafios do mercado, protegendo nossos *stakeholders* e garantindo a continuidade e sustentabilidade de nossas operações.





Riscos de sustentabilidade GRI 2-24

Na Tokio Marine, a gestão de riscos de sustentabilidade é uma parte integral do nosso Sistema de Controles Internos e da Estrutura de Gestão de Riscos. Esses riscos abrangem diversas áreas, incluindo riscos climáticos (com subcategorias como riscos físicos, de transição e de litígios), riscos ambientais e riscos sociais. Dada sua complexidade e abrangência, esses riscos estão interligados a processos empresariais fundamentais, como subscrição e precificação, contratação de prestadores de serviços e fornecedores, e seleção de investimentos. Por isso, exigem atenção especial e a implementação de controles adequados por várias áreas da companhia, garantindo alinhamento com as melhores práticas de mercado.

Em 2023, realizamos um estudo abrangente sobre riscos de sustentabilidade, resultando na identificação de 19 riscos específicos, que foram divididos em 52 cenários de risco. Cada um desses riscos foi avaliado e classificado conforme seu impacto

e probabilidade. O estudo identificou dois riscos materiais, que são aqueles com potencial de causar um impacto extremamente significativo na solidez financeira e na continuidade dos negócios da companhia:

- **Risco climático físico (categoria de subscrição)** – Impacto na sinistralidade da companhia devido a mudanças climáticas e consequentes alterações na frequência, localidade e/ou severidade dos eventos naturais.
- **Risco social (categoria operacional)** – Violação à privacidade devido a vazamento relevante de dados pessoais.

Para todos os 19 riscos identificados, incluindo os riscos materiais, foram estabelecidas medidas de mitigação e prevenção, que envolvem a participação de diversas áreas da empresa, assegurando uma gestão proativa e eficaz.



Conflito de interesses

GRI 2-15, 2-23, 2-24

A Tokio Marine Seguradora adota uma postura rigorosa na gestão de conflito de interesses, conforme estabelecido em sua Política e Manual de Compliance. De acordo com esses documentos, os interesses privados dos colaboradores não devem se sobrepor aos interesses da companhia. Qualquer atividade ou relação que possa gerar ou sugerir um potencial conflito de interesses é estritamente proibida, incluindo o envolvimento de familiares ou pessoas próximas em processos como a contratação de fornecedores, prestadores de serviços ou em relações com parceiros de negócios, como corretores, assessorias, oficinas e concessionárias.

Todos os colaboradores têm o dever de comunicar ao departamento de Compliance qualquer situação que possa

representar um conflito de interesses. Além disso, é obrigatória a participação na Pesquisa Anual de Conflito de Interesses, cujo objetivo é identificar e monitorar possíveis situações que possam influenciar negativamente a companhia e seus colaboradores. Os colaboradores que identificam e relatam um conflito de interesses recebem orientações para mitigar os riscos associados, reforçando a integridade e a transparência na Tokio Marine Seguradora e promovendo um ambiente de trabalho ético, alinhado aos princípios e valores do Grupo.

A Pesquisa abrange aspectos como a existência de conflito de interesses relacionados à participação cruzada de membros do Conselho em outros órgãos de administração, participação

acionária cruzada com fornecedores e outros *stakeholders*, bem como a presença de acionistas controladores e partes relacionadas. Após a conclusão da Pesquisa, os resultados são reportados pelo departamento de Compliance ao Comitê de Conduta.

Conforme reportado pelos colaboradores na Pesquisa, todas as relações de parentesco com outro colaborador ou terceiros, que possuam CPF e CNPJ, são inseridas em uma lista para monitoramento pelo departamento de Compliance, no Sistema Gerenciador de Casos, visando à identificação de possíveis situações de conflito de interesses nas relações e processos do dia a dia. Esse monitoramento também abrange eventuais empresas das quais os colaboradores sejam sócios ou proprietários.

Privacidade de dados

GRI 2-23, 2-24, 418-1

Na Tokio Marine, a segurança da informação é tratada com a máxima seriedade. Contamos com uma estrutura dedicada a responder a incidentes cibernéticos, seguindo os padrões estabelecidos em nossa Política de Segurança Cibernética. Essa estrutura permite que nossa equipe receba, análise e responda rapidamente a tentativas de ataques cibernéticos, garantindo a proteção dos ativos digitais da companhia.

Um componente central dessa estratégia é o Centro de Operação de Segurança de TI (SOC – Security Operations Center), responsável por monitorar, prevenir e tratar incidentes cibernéticos. O SOC, operado pela Secureworks, monitora nossas ferramentas de segurança cibernética 24 horas por dia, todos os dias do ano, analisando logs de servidores, redes e outras infraestruturas para identificar atividades suspeitas. Com o apoio do

Cyber Fusion Center da matriz no Japão, que combina inteligência de ameaças com funções de segurança, nossa equipe de resposta a incidentes no Brasil recebe suporte especializado para lidar com eventuais ameaças.

Em 2023, a Secureworks processou mais de 225 bilhões de eventos no ambiente digital da Tokio Marine, dos quais 10,2 bilhões foram filtrados como eventos de segurança para análise, resultando na identificação de 1.318 possíveis incidentes, dos quais 60% foram classificados como falsos positivos. Ao analisar os possíveis incidentes, nenhum deles foi procedente, ou seja, não registramos nenhum incidente cibernético relevante em 2023. Além disso, não houve vazamentos de dados ou interrupções de serviços no período, indicando que nossas medidas de segurança cibernética estão funcionando adequadamente.



Além das atividades regulares de monitoramento e resposta, realizamos várias iniciativas em 2023 para fortalecer nossa segurança digital. Entre elas, destacam-se a melhoria nos alertas para reduzir falsos positivos, ajustes nas ferramentas de proteção e detecção e a realização de testes simulados de incidentes. Também promovemos treinamentos e ações de conscientização para nossos colaboradores, com foco na prevenção de ataques de *phishing*. Essas ações demonstram nosso compromisso em manter a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações da companhia.

Ao analisar os possíveis incidentes, nenhum deles foi procedente, ou seja, não registramos nenhum incidente cibernético relevante em 2023. Além disso, não houve vazamentos de dados ou interrupções de serviços no período.

Estrutura de governança

GRI 2-9

Na Tokio Marine Seguradora S.A., contamos com uma estrutura de administração robusta, organizada de acordo com as melhores práticas de governança corporativa. Essa estrutura assegura uma gestão eficiente, transparente e orientada para o desempenho, essencial para o direcionamento estratégico, a supervisão das operações e o gerenciamento de riscos. Além disso, os órgãos de governança garantem conformidade com a legislação vigente, promovendo a integridade, a sustentabilidade e o desempenho contínuo dos negócios. Conheça mais sobre essa estrutura nos tópicos a seguir.

Conselho de Administração

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-24, 405-1

O Conselho de Administração (“Conselho”) é o órgão máximo de orientação e direção da Tokio Marine, responsável por definir a missão, as estratégias e as diretrizes da companhia, inclusive no que diz respeito às questões de sustentabilidade.

Composto por membros eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, o Conselho tem, entre suas atribuições, a avaliação do desempenho dos administradores, a fiscalização da gestão da Diretoria Executiva, a aprovação de políticas de remuneração e a deliberação sobre questões estratégicas, como propostas de alterações no Estatuto Social e de distribuição de lucros.

Além disso, o Conselho é responsável por promover e prover recursos para a execução do planejamento estratégico, o engajamento na cultura de riscos e a gestão de processos para identificar e gerenciar impactos ESG – atividades que demandam o contínuo engajamento com

stakeholders, conduzido por diferentes áreas da companhia.

O órgão também delega à Diretoria Executiva a responsabilidade pela gestão dos impactos da Tokio Marine sobre a economia, o meio ambiente e as pessoas, sobretudo por meio das áreas de Controles Internos e de Estratégia de Mercado, Qualidade e ESG, que orientam os processos relativos à gestão de riscos de sustentabilidade (veja mais informações no Anexo I deste relatório).

Pelo menos a cada três meses, o Conselho recebe reportes sobre as

iniciativas estratégicas, de governança, riscos e sustentabilidade, com a oportunidade de reorientar as práticas adotadas, se necessário.

Os critérios de seleção e nomeação dos seus membros, assim como os de seus comitês de assessoramento, incluem, entre outros fatores, experiência, competência técnica, conhecimento do setor, reputação e integridade, alinhamento com a estratégia da empresa, opinião dos acionistas e independência. Atualmente, os integrantes do Conselho são do gênero masculino, com mais de 50 anos de idade, sendo um brasileiro e dois japoneses.

Composição do Conselho de Administração

Nome	Cargo
José Adalberto Ferrara	Presidente
Masahiro Koike ¹	Membro executivo independente
Yasuhiro Kimura	Membro executivo independente

¹ Membro não residente.

Mandato vigente até a Assembleia Geral Ordinária de 2026.



O presidente do Conselho também ocupa o cargo de Diretor Presidente da Tokio Marine. Para prevenir e mitigar eventuais conflitos de interesse, os demais membros são independentes da estrutura organizacional da Tokio Marine Seguradora. Além disso, os membros dos comitês de assessoramento e da Diretoria Executiva têm acesso a todos os membros do Conselho, e não apenas ao presidente.

Comunicação sobre aspectos materiais – O Conselho se mantém sempre bem-informado sobre impactos da empresa (reais e potenciais) da organização nos *stakeholders*. Os principais mecanismos utilizados para essa finalidade são a Matriz de Materialidade ESG, que envolveu a consulta a *stakeholders* para revelar oito temas prioritários (saiba mais na seção “[Sustentabilidade na Estratégia Corporativa > Materialidade](#)”), e o Estudo de Riscos de Sustentabilidade, que revela 19 riscos e 52 cenários (saiba mais no Anexo I). **GRI 2-16**

Comitês de assessoramento ao Conselho

Comitê de Auditoria

GRI 2-9

O Comitê de Auditoria da Tokio Marine reporta-se diretamente ao Conselho e possui uma série de responsabilidades e atribuições vinculadas ao Sistema de Controles Internos, à Estrutura de Gestão de Riscos, às Demonstrações Financeiras, às Auditorias Externa e Interna, aos Canais de Comunicação e Denúncia, além da elaboração de seus relatórios semestrais requeridos pelas normas. Em faculdade prevista em norma para Companhias enquadradas no segmento S2, o Comitê de Auditoria da Companhia assumiu as atribuições do Comitê de Riscos.

Composição do Comitê de Auditoria

Nome	Cargo
Carlos E. Munhoz	Coordenador (mandato até 08/05/2026)
Carlos Elder Maciel de Aquino	Membro (mandato até 30/09/2024)
Paulo Miguel Marraccini	Membro (mandato até 31/05/2026)

Pelo menos um membro do Comitê de Auditoria deve ter experiência reconhecida em contabilidade societária e auditoria. Todos os membros devem atender aos requisitos de independência conforme a legislação aplicável e podem ser destituídos em caso de violação desses requisitos ou conflito de interesses. Após cinco anos de mandatos consecutivos, um membro só poderá retornar ao Comitê após três anos.

Comitê de Investimentos

GRI 2-9

O Comitê de Investimentos é responsável por apoiar a gestão dos ativos da companhia, por meio de diretrizes claras que incluem limites rigorosos para o gerenciamento do risco de mercado, garantindo que as decisões de investimento estejam alinhadas com a estratégia corporativa e os objetivos de longo prazo da Tokio Marine.

Composição do Comitê de Investimentos	
Nome	Cargo
Daniel Dibe da Silva	Presidente
Keita Ono	Membro não-independente
Sérgio Amaral Pimentel	Secretário
Takehiro Kogure	Membro independente

Comitê de Remuneração

GRI 2-9

O Comitê de Remuneração tem como função principal a definição das políticas de remuneração, benefícios e participação nos lucros, assegurando que estas estejam em conformidade com as melhores práticas de mercado e as diretrizes estratégicas da companhia.

Composição do Comitê de Remuneração	
Nome	Cargo
José Adalberto Ferrara	Membro
Masahiro Koike	Membro
Yasuhiro Kimura	Membro

Comitê de ERM (Enterprise Risk Management)

GRI 2-9

O Comitê de Enterprise Risk Management ("Comitê de ERM") é o Comitê Executivo subordinado à Diretoria Executiva para tratar das questões inerentes ao perfil e gestão de riscos da companhia, em que todas as informações são centralizadas, analisadas, discutidas, priorizadas e monitoradas para a determinação dos planos de ação apropriados para mitigar ou evitar a exposição aos riscos. Esse comitê funciona como um fórum para tratar das questões inerentes ao perfil e gestão dos riscos da companhia, e é apoiado pela Comissão Operacional de Compliance e Controles Internos.

Composição do Comitê de ERM	
Nome	Cargo
Jose Adalberto Ferrara	Membro
Adilson Ignacio Lavrador	Membro
Daniel Dibe da Silva	Membro
Luis Felipe Smith	Membro
Masaaki Itakura	Membro
Rosete Boukai Neta	Membro
Marcelo Goldman	Membro

Diretoria Executiva Estatutária

GRI 2-9

A Diretoria Executiva Estatutária é responsável pela gestão operacional da Tokio Marine. Eleitos pelo Conselho de Administração, seus integrantes desempenham funções específicas, que vão desde a supervisão de produtos e operações até áreas de finanças, governança e estratégia corporativa. Essa estrutura flexível e dinâmica permite aos diretores responderem de forma ágil às demandas do mercado e às necessidades dos clientes, sempre alinhados às diretrizes estratégicas estabelecidas pelo Conselho de Administração.

Composição da Diretoria Executiva Estatutária

Nome	Cargo
José Adalberto Ferrara	Presidente
Marcelo Goldman	Diretor Executivo de Produtos Massificados
Rosete Boukai Neta	Diretora Executiva de Governança
Adilson Ignacio Lavrador	Diretor Executivo de Operações e Tecnologia
Masaaki Itakura	Diretor Executivo de Estratégia Corporativa
Daniel Dibe da Silva	Diretor Executivo de Finanças
Luis F. S. Vasconcellos	Diretor Executivo de Produtos Pessoa Jurídica

Mandato vigente até a Assembleia Geral Ordinária de 2026.





Remuneração dos conselheiros e executivos

GRI 2-19, 2-20

A Tokio Marine adota uma política de remuneração baseada em critérios de desempenho, equidade e objetividade, estabelecendo diretrizes para a definição da remuneração dos membros dos órgãos de governança da companhia, incluindo o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva. Asseguramos que a compensação seja justa e adequada, refletindo tanto o desempenho individual quanto os resultados corporativos e os objetivos estratégicos da organização.

Em linha com as melhores práticas de governança corporativa, contamos com um Comitê de Remuneração estabelecido e atuante. Este comitê tem a responsabilidade de conduzir as deliberações sobre a determinação

da remuneração dos conselheiros e executivos, incluindo a avaliação de desempenho, a formulação do sistema de compensação variável e a definição dos valores base para diferentes níveis de remuneração. A fim de garantir imparcialidade e alinhamento com as práticas de mercado, o Comitê de Remuneração inclui membros independentes e utiliza parâmetros de mercado para embasar suas decisões.

A remuneração dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva é composta de parcelas fixa e variável, pagas mensalmente e semestralmente. A parcela variável está diretamente atrelada ao desempenho da organização e dos indivíduos em relação às metas corporativas

e individuais preestabelecidas. Dessa forma, garantimos que a remuneração esteja alinhada com a estratégia organizacional, incluindo o avanço em direção às metas de sustentabilidade ESG. A proporção de cada tipo de remuneração dentro do valor base aumenta de acordo com a posição hierárquica, com uma maior proporção de remuneração variável para os cargos mais elevados.

O Comitê de Remuneração define as diretrizes de remuneração aplicáveis à Diretoria Executiva e aos demais colaboradores. Essas diretrizes são periodicamente revisadas e submetidas à aprovação, refletindo nosso compromisso com práticas uma governança sólida e participativa.



Estrutura societária

GRI 2-6

A Tokio Marine é controlada pela Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co., Ltd. (TMNF), sediada no Japão, que detém 98,58% de seu capital. A TMNF é uma subsidiária integral da Tokio Marine Holdings, Inc. (TMHD), também sediada no Japão. Os principais acionistas da TMHD incluem The Master Trust Bank of Japan, Ltd. (Trust Account) e Custody Bank of Japan, Ltd. (Trust Account).

Em 31 de dezembro de 2023, a Tokio Marine Seguradora S.A. detinha 99% de participação acionária na Tokio Marine Serviços Ltda. Além disso, a Tokio Marine possuía 50,01% das ações ordinárias da XS3 Seguros S.A. ("XS3"), representando 25% do capital total da empresa. A XS3 opera nos ramos de seguros Habitacional e Residencial, com distribuição pela rede da Caixa Econômica Federal, e é gerida como uma *joint venture* entre Caixa Seguridade e Tokio Marine, potencializando os pontos fortes de cada acionista e seguindo as melhores práticas de governança corporativa.

Composição acionária

Em 29 de setembro de 2023, foi aprovada, em Assembleia Geral Extraordinária, a proposta de grupamento das ações ordinárias, nominativas e sem valor nominal que compõem o capital social da Tokio Marine, na proporção de 1.074.300 ações para 1 (uma) ação, conforme disposto no artigo 12 da Lei nº 6.404, de 1976. Com isso, o capital social da companhia, que anteriormente era representado por 4.624.967.421 ações ordinárias, nominativas e sem valor nominal, passou a ser representado por 4.303 ações ordinárias, nominativas e sem valor nominal, sem alteração do valor do capital social.

Rating Moody's Local

Em 2023, a Tokio Marine recebeu o *rating* AAA.br da agência de classificação de risco Moody's Local, reforçando sua sólida saúde financeira, solvência, liquidez e a qualidade dos seus mecanismos de governança. A Moody's Local destacou o perfil de baixo risco da carteira de produtos, a competitividade da companhia no setor de seguros gerais no Brasil, a qualidade de seus ativos e a rentabilidade do negócio. Esse reconhecimento é um diferencial significativo para todo o ecossistema da Tokio Marine, beneficiando corretores, segurados, desde pessoas físicas e pequenas e médias empresas e grandes corporações que contratam os produtos e serviços da Companhia.

Inovação e tecnologia

No início de 2024, lançamos a Tokio Inova – Jornada de Inovação, programa desenvolvido em 2023 que define objetivos de inovação para toda a organização, garantindo que todos os colaboradores estejam alinhados e comprometidos com uma mesma visão de futuro para a companhia.

O evento de lançamento contou com contribuições valiosas de nossa parceira Plug and Play, que trouxe um painel com fundadores de *startups*, os quais compartilharam suas jornadas inspiradoras e discutiram tendências globais no setor de seguros. Um dos destaques do dia foi a interação com uma robô, que presenteou os participantes com fotos exclusivas.

Também realizamos um *brainstorming* com os colaboradores das áreas de Operações, Tecnologia e Sinistro, que foram convidados a apresentar sugestões de melhorias para o SuperApp Segurados, visando aprimorar a experiência dos clientes. Os 43 participantes geraram 90 ideias, das quais 16 foram selecionadas para implementação.

Na primeira etapa do programa, nosso objetivo foi capacitar os colaboradores para identificar necessidades e oportunidades, propor ideias e transformá-las em realidade, inclusive com o apoio de outros colaboradores e parceiros, como pesquisadores e *insurtechs* (*startups* do setor de seguros). Estamos trabalhando no desenvolvimento de uma plataforma digital, em que as ideias poderão ser inscritas, para seleção e apoio ao desenvolvimento das mais promissoras.

Como parte da nossa jornada, também planejamos três grandes eventos de inovação para 2024. O primeiro deles é o Tokio AI Week, imersão focada em nossas pesquisas no campo da inteligência artificial e suas aplicações na criação de soluções inteligentes.

Outro evento relevante é o Tokio Innovation Day, que envolve momentos disruptivos como *hackathons* internos, que incentivam colaboradores para resolverem desafios, *meetups*, palestras com parceiros internos

e externos, e o Innovation Summit, que propicia a troca de conhecimentos e ideias entre *insurtechs* e parceiros.

Também realizaremos a cada quatro meses o Tokio Station, encontro para que *startups* possam apresentar suas soluções no formato *pitch*, com o objetivo de selecionar aquelas mais relevantes para o negócio.

O evento de lançamento contou com contribuições valiosas de nossa parceira Plug and Play, que trouxe um painel com fundadores de startups, os quais compartilharam suas jornadas inspiradoras e discutiram tendências globais no setor de seguros.



Laboratório de Inovação

Em 2021, o Grupo Tokio Marine reconheceu a unidade brasileira como um dos seus Laboratórios de Inovação. A *holding* já contava com seis laboratórios distribuídos globalmente (Nova York, Londres, Japão, Vale do Silício, Taipei e Singapura), cada um com foco em uma área específica. O laboratório do Brasil, que se tornou o sétimo integrante desse ecossistema, destacou-se como um Centro de Desenvolvimento Digital, Inovação e Inteligência Artificial. Desde então, promovemos intercâmbios constantes com os demais laboratórios globais, impulsionando a inovação em todo o grupo.

Jornada de Inovação - Ideias implementadas

- **Brokertech** – Plataforma que reúne um conjunto de soluções digitais voltadas aos corretores, abrangendo ferramentas de *marketing* e vendas, como gerenciamento de *leads*, personalização de materiais de *marketing* digital, gestão de dados da carteira de clientes, cursos e integração com outras aplicações.
- **Ressarcimento Auto** – Modelo preditivo baseado em inteligência artificial, que permite identificar os processos elegíveis ou não ressarcimento de forma automática. Apresentou 87% de assertividade nos casos analisados entre agosto de 2023 e março de 2024, propiciando redução de 65% da carga de trabalho mensal de um colaborador.
- **SuperApp Corretor** – Modernizamos o aplicativo atual, focando nas principais funcionalidades do nosso portal. Com isso, o corretor ganhou mais autonomia e agilidade para fazer cotações, consultar apólices, gerar segunda via de pagamento, acompanhar e tratar propostas, consultar extrato de comissão, entre outros serviços.



Fortalecimento e expansão da marca

GRI 2-29

Na Tokio Marine, nos dedicamos continuamente a fortalecer e ampliar o conhecimento sobre nossa marca, produtos e serviços entre os 4Cs (Colaboradores, Corretores, Clientes e Comunidade), com o objetivo de consolidar nossa presença no mercado brasileiro. Em 2023, nossas iniciativas refletiram esse compromisso, resultando em ações estratégicas que geraram resultados tangíveis e reforçaram nossa posição como uma das principais seguradoras do país.

A **exposição da marca** foi significativamente ampliada a nível nacional por meio de um plano de mídia mais robusto, presença diária na TV e a escolha estratégica do piloto Felipe Massa como embaixador, o que agregou visibilidade positiva à empresa, atrelada a valores como coragem e segurança. Como resultado, as buscas pela Tokio Marine no Google aumentaram 19% em comparação a 2022, e o conhecimento de marca cresceu 3,24 pontos percentuais, conforme medido pela pesquisa NPS (Net Promoter Score).

Um dos grandes destaques de 2023 foi o sucesso do **Tokio Marine Hall**, uma das mais tradicionais casas de espetáculos do Brasil, anteriormente conhecida como Tom Brasil, cujo direito de nomeação (*naming rights*) adquirimos em 2022. A casa foi palco de importantes projetos culturais, como o Prêmio de Música Instrumental e o Palco Novos Talentos, que promoveram a divulgação de artistas brasileiros. Com uma agenda efervescente e atrativa, o Tokio Marine Hall gerou ampla cobertura da mídia, equivalente a R\$ 51,1 milhões em investimentos em 2023. Foram aproximadamente 90 shows nesse período, alcançando mais de 122 mil pessoas impactadas pela marca. Além disso, 2.530 pessoas foram convidadas em ações de relacionamento.

No **relacionamento com a imprensa**, fortalecemos nossa presença em pautas de economia e solidez financeira, resultando em 1.450 matérias publicadas e 118 entrevistas concedidas, um crescimento de 9,8% em relação ao ano anterior.

Nossas **campanhas de produtos** também tiveram um impacto expressivo, alcançando 264 milhões de visualizações de anúncios, 41% acima de 2022. As campanhas digitais se destacaram, gerando 5 milhões de cliques, um crescimento de 107% em relação ao ano anterior. Iniciativas como a série de vídeos "Tokio Explica" ajudaram a desmistificar o setor de seguros, atingindo milhões de contas no Instagram.

Por fim, no **relacionamento com nossos clientes**, aprimoramos o planejamento das interações, implementando comunicações automatizadas para o segmento Residencial e lançando uma campanha de venda cruzada entre os segmentos Residencial e Viagem, aumentando a efetividade das nossas ações e a satisfação dos clientes. Realizamos mais de 33,4 milhões de disparos aos clientes ao longo de 2023.

Com uma agenda efervescente e atrativa, o Tokio Marine Hall gerou ampla cobertura da mídia, equivalente a R\$ 51,1 milhões em investimentos em 2023.



Tokio Marine Hall

O Tokio Marine Hall, uma das mais prestigiadas casas de show do Brasil, é fruto da parceria entre a Tokio Marine e o Grupo Tom Brasil, ambas referências em suas áreas. Com capacidade para até quatro mil pessoas, o espaço passou por uma renovação significativa, tanto em termos visuais quanto tecnológicos, revitalizando a tradicional casa paulistana.

Além de promover entretenimento de alta qualidade, o Tokio Marine Hall desempenha um papel fundamental na inserção de novos talentos no mercado musical, oferecendo suporte a músicos, produtores e cantores. A casa também se destaca por suas iniciativas de inclusão social, oferecendo projetos de captação,

acessibilidade e eventos gratuitos. Clientes, corretores e colaboradores cadastrados ainda têm acesso a descontos de até 50%, tornando o espaço ainda mais acessível.

Premiada como a casa de shows mais acessível do Brasil, o Tokio Marine Hall oferece uma série de recursos, como tradução em libras, audiodescrição, pista sensitiva para pessoas com deficiência auditiva, elevadores, rampas, bares e banheiros adaptados, além de cardápio em braile. No âmbito ambiental, a casa adota práticas sustentáveis, incluindo o uso de energia renovável certificada, reuso de água, madeira certificada e reciclagem de resíduos em parceria com cooperativas de catadores.



3.

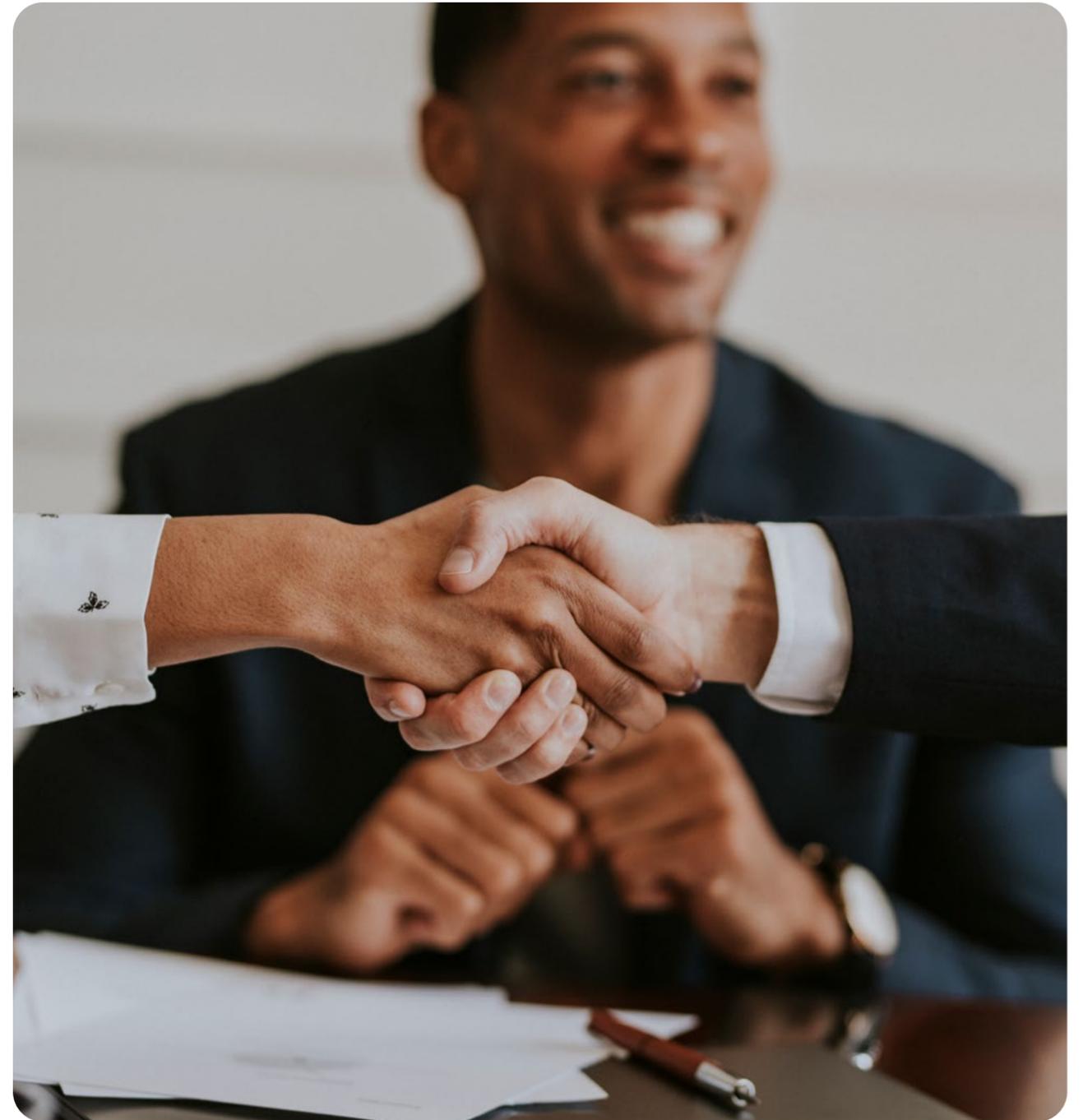
Compromisso com as pessoas

Compromisso com as pessoas

Na Tokio Marine, reconhecemos que o sucesso e a sustentabilidade da nossa operação dependem de relacionamentos sólidos e bem estruturados com todos os nossos públicos estratégicos. Em nossa estratégia organizacional, intitulada Tokio Transforma, destacamos o compromisso contínuo com quatro grupos essenciais: Colaboradores, Corretores, Clientes e Comunidade – os nossos 4Cs. Além desses, também destacamos a cadeia de fornecedores e prestadores, essenciais para a nossa operação.

Neste capítulo, abordaremos como esses compromissos se traduzem em práticas concretas que reforçam nosso compromisso com a excelência, a ética e a responsabilidade social, refletindo nossos valores e a importância de cada um desses grupos na construção de um futuro mais sustentável.

Em nossa estratégia organizacional, intitulada Tokio Transforma, destacamos o compromisso contínuo com quatro grupos essenciais: Colaboradores, Corretores, Clientes e Comunidade – os nossos 4Cs.



Colaboradores

GRI 2-7

A gestão de pessoas na Tokio Marine é um dos pilares essenciais para o sucesso e sustentabilidade da companhia. Com um compromisso claro de promover um ambiente de trabalho acolhedor, diverso e inclusivo, a Tokio Marine vem se destacando consistentemente como uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil, conforme reconhecido pelo GPTW (Great Place to Work).

Em 2023, fomos eleitos a 3ª Melhor Empresa para Trabalhar no Brasil na categoria de 1.000 até 9.999 funcionários, marcando nossa 11ª vez consecutiva no *ranking* das 150 Melhores Empresas para Trabalhar e o 6º ano entre as Top 5.

Good Company: Um excelente lugar para trabalhar



11 anos
consecutivos
entre as Melhores
Empresas Para
Trabalhar!



Nossa cultura organizacional é profundamente enraizada em três pilares fundamentais: Diversidade, Inovação e Protagonismo. Esses pilares garantem que nossos colaboradores possam desenvolver seu potencial máximo enquanto contribuem para o crescimento sustentável da empresa.

A diversidade é valorizada em todos os aspectos, garantindo que as pessoas se sintam bem em serem quem são. A inovação é promovida por meio do uso estratégico da tecnologia, permitindo que os Recursos Humanos se concentrem em iniciativas e ações de impacto. Por fim, o protagonismo é incentivado em todos os níveis, valorizando a voz de cada colaborador para que todos possam ser protagonistas de seus projetos e carreiras, independentemente da posição na estrutura organizacional.



Diversidade e inclusão

Em 2023, a companhia foi premiada em quatro categorias do **Ranking de Diversidade GPTW Brasil: Mulher, Étnico-racial, LGBTQIA+ e 50+**. Esse reconhecimento reflete o compromisso da Tokio Marine em criar um ambiente de trabalho onde todos os colaboradores possam ter uma experiência profissional e pessoal positiva, independentemente de seu gênero, orientação sexual, etnia, condição econômica, nacionalidade, ou condição física, mental ou psíquica.

Sob o selo do programa **Tokio com Todos**, lançado em 2017, a companhia consolidou uma série de iniciativas voltadas à promoção da equidade. Entre essas iniciativas, destacam-se o Programa Gestante, que oferece suporte especializado às colaboradoras durante a gravidez e após o parto, e o Programa Toque de Vivência, focado na contratação de profissionais com mais de 50 anos, que se integrou completamente à cultura da empresa.

Nos últimos anos, eventos como a palestra “Vamos desconstruir estereótipos”, com a *drag queen* Rita Von Hunty, e “Uma conversa sobre Diversidade”, ministrada pela executiva Rachel Maia, geraram importantes reflexões sobre diversidade e inclusão, vieses inconscientes e valorização das diferenças. Parte desses eventos acontece na Semana da Diversidade, que teve sua quinta edição em 2023, com rodas de diálogo, vídeos, exposições, entre outras atrações.

Desde 2019, a Tokio Marine mantém o **Grupo de Diversidade e Inclusão**, com o objetivo de promover conscientização, debates, discussões e trocas que proporcionem igualdade e equidade. Esse grupo se organiza em cinco pilares – Etnia, Gerações, LGBTQIA+³, Pessoas com Deficiência e Gênero – e conta com o apoio direto de lideranças.

Em 2023, foi realizado o **Censo de Diversidade**, que obteve 87,8% de adesão

voluntária, com 2.071 respondentes. Os resultados orientarão o desenvolvimento de projetos ainda mais alinhados ao perfil dos colaboradores. Entre os achados, destacam-se 7,9% dos colaboradores que não se identificam como heterossexuais e 3,7% com identidades não declaradas como cisgêneras. Além disso, 5,7% dos colaboradores se declararam como pessoas com deficiência e 3,1% como neurodivergentes. Quanto à escolaridade, 45,6% têm ensino superior completo, e em relação à etnia e raça, 8,4% se declararam pretos, 22,5% pardos e 4,2% amarelos.

Na seção seguinte, apresentamos os dados de perfil com base no cadastro de colaboradores. As tabelas referentes a gênero consideram as informações de gênero ou sexo binário, conforme registrado nesse cadastro. Embora esses dados não tenham a mesma abrangência de recortes de diversidade do Censo, eles incluem todos os colaboradores, ao contrário do Censo, que por ser voluntário, não abrange a totalidade da base.

³ Sigla que representa a diversidade de identidades de gênero e orientações sexuais, abrangendo Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgêneros, Queer, Intersexuais, Assexuais e outras.

Perfil dos colaboradores

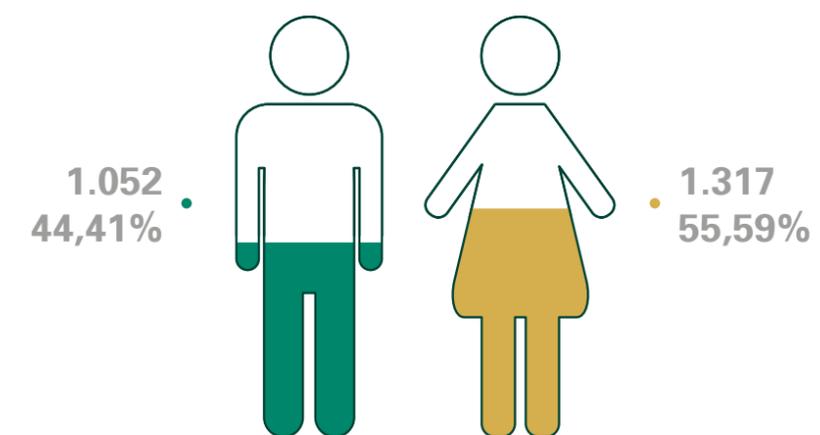
GRI 2-7, 405-1

O perfil dos colaboradores da Tokio Marine revela uma organização que valoriza a diversidade em todos os níveis. Com 2.369 colaboradores, sendo 55,59% mulheres e 44,41% homens, a companhia se destaca por ter uma significativa representatividade feminina, incluindo em posições de liderança, em que mulheres ocupam 44,55% dos cargos.⁴

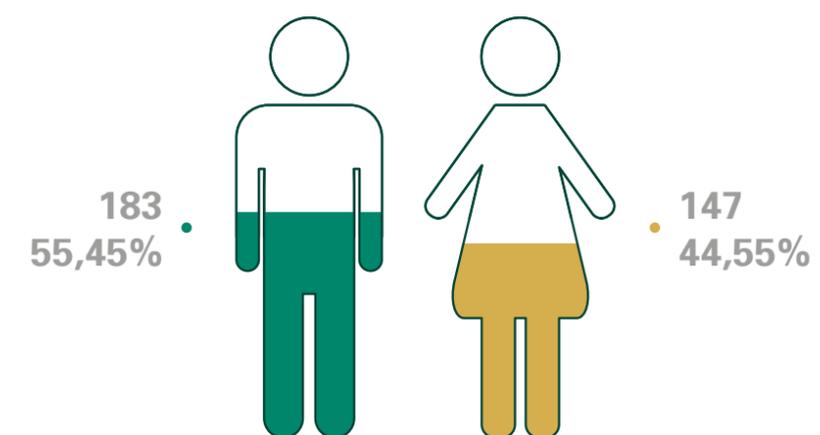
⁴ Considerando supervisoras, coordenadoras, gerentes, superintendentes e diretoras.



Colaboradores por gênero



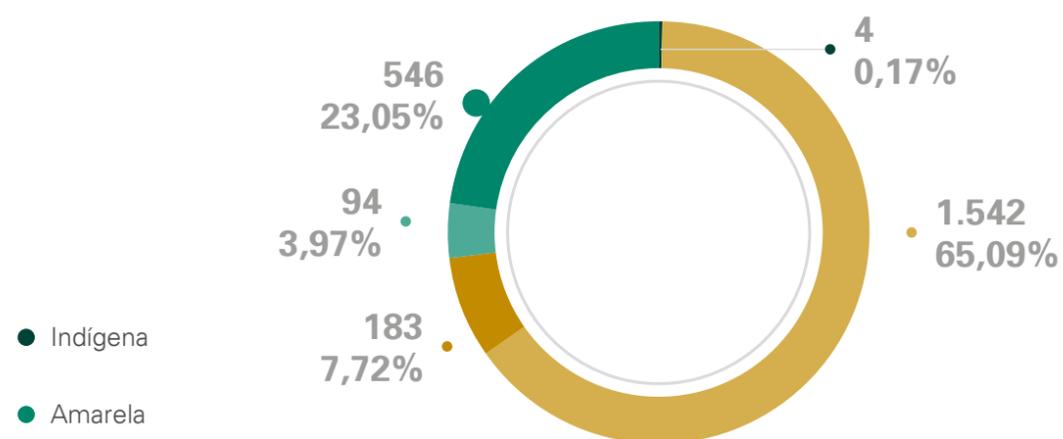
Liderança por gênero



Obs.: Os dados quantitativos de toda a seção "Colaboradores" não incluem membros não residentes dos órgãos de governança.

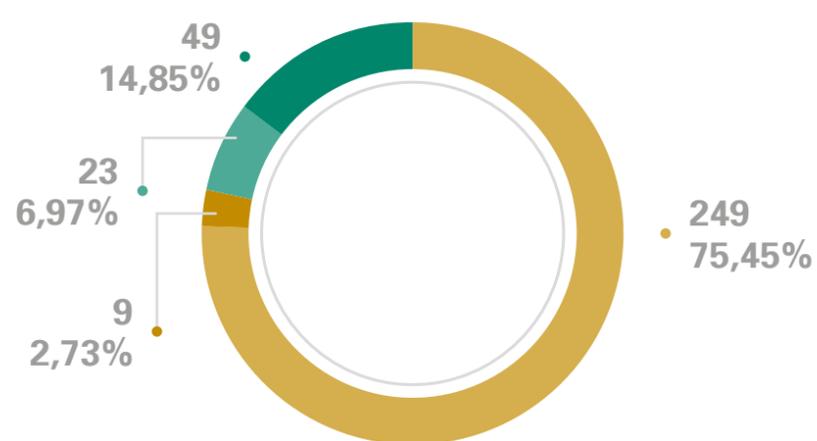
No entanto, há desafios em termos de representatividade racial e étnica, pois pessoas negras e pardas representam 30,77% do total de colaboradores e 17,58% dos cargos de liderança. Esse é um ponto de atenção para a companhia, que busca continuamente aprimorar suas práticas de inclusão.

Colaboradores por raça e etnia



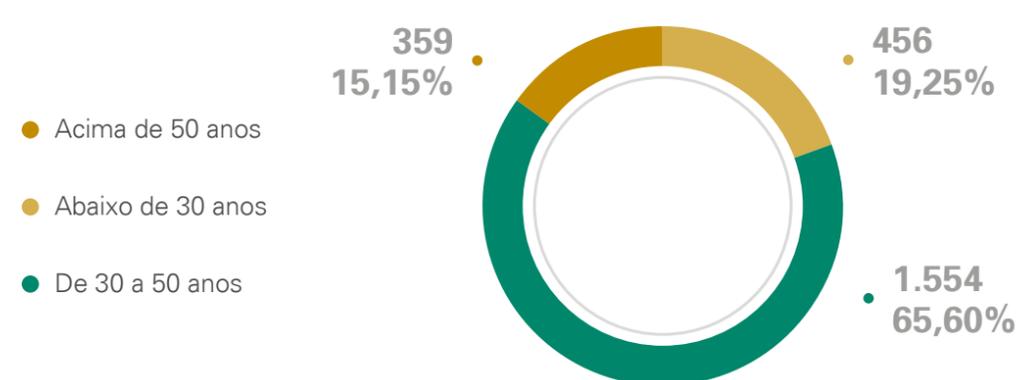
- Indígena
- Amarela
- Parda
- Preta
- Branca

Liderança por raça e etnia



Em termos de faixa etária, a Tokio Marine também promove a diversidade, com uma força de trabalho que abrange desde jovens talentos até profissionais com mais de 50 anos. A maioria dos colaboradores se encontra na faixa etária de 30 a 50 anos, que representa cerca de 65,60% do total.

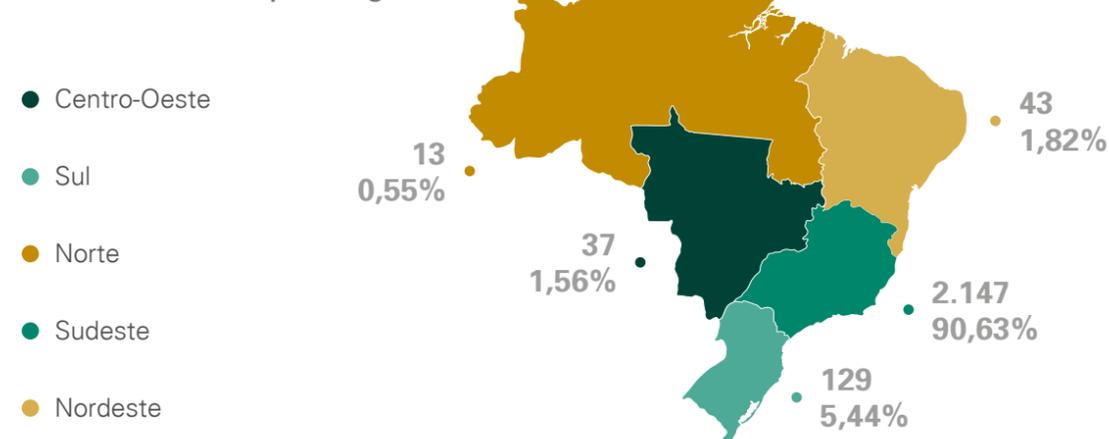
Colaboradores por faixa etária



- Acima de 50 anos
- Abaixo de 30 anos
- De 30 a 50 anos

Em termos de distribuição regional, a força de trabalho da Tokio Marine é significativamente concentrada na região Sudeste, que abrange cerca de 90,63% dos colaboradores.

Colaboradores por região



Colaboradores por tipo de contrato e gênero			
	Feminino	Masculino	Total
Contrato permanente	1317	1052	2369
Contrato temporário	46	17	63

Colaboradores por tipo de carga horária e gênero			
	Feminino	Masculino	Total
Tempo integral	945	922	1867
Período parcial	372	130	502

Colaboradores por tipo de contrato e região						
	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Total
Contrato permanente	37	43	13	2.147	129	2.369
Contrato temporário	0	0	0	63	0	63

Colaboradores por carga horária e região						
	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Total
Tempo integral	37	43	13	1.658	116	1.867
Período parcial	0	0	0	489	13	502

Colaboradores por gênero			
Categoria funcional	Feminino	Masculino	Total
Diretor/Conselheiro Estatutário	1	7	8
Diretor	7	17	24
Superintendente	14	15	29
Gerente	53	77	130
Coordenador	54	59	113
Supervisor	18	8	26
Especialista	47	92	139
Analista	584	562	1.146
Assistente	167	85	252
Atendente	369	122	491
Estagiário	3	8	11
Total	1.317	1.052	2.369

Colaboradores por faixa etária				
Categoria funcional	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Diretor/Conselheiro Estatutário	0	2	6	8
Diretor	0	6	18	24
Superintendente	0	14	15	29
Gerente	1	85	44	130
Coordenador	2	90	21	113
Supervisor	5	19	2	26
Especialista	4	100	35	139
Analista	199	798	149	1.146
Assistente	80	145	27	252
Atendente	155	294	42	491
Estagiário	10	1	0	11
Total	456	1.554	359	2.369

Colaboradores por região						
Categoria funcional	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Total
Diretor/Conselheiro Estatutário	0	0	0	8	0	8
Diretor	1	2	0	20	1	24
Superintendente	0	0	0	29	0	29
Gerente	5	5	2	106	12	130
Coordenador	0	1	0	103	9	113
Supervisor	0	0	0	26	0	26
Especialista	0	0	0	136	3	139
Analista	18	18	7	1.039	64	1.146
Assistente	13	17	4	191	27	252
Atendente	0	0	0	478	13	491
Estagiário	0	0	0	11	0	11
Total	37	43	13	2.147	129	2.369

Colaboradores por raça e etnia						
Categoria funcional	Branca	Preta	Parda	Amarela	Indígena	Total
Diretor/ Conselheiro Estatutário	6	0	0	2	0	8
Diretor	21	0	1	2	0	24
Superintendente	23	0	3	3	0	29
Gerente	105	5	16	4	0	130
Coordenador	80	0	23	10	0	113
Supervisor	14	4	6	2	0	26
Especialista	94	5	29	10	1	139
Analista	774	72	257	40	3	1.146
Assistente	153	23	66	10	0	252
Atendente	263	74	143	11	0	491
Estagiário	9	0	2	0	0	11
Total	1.542	183	546	94	4	2.369



Rotatividade

GRI 401-1

A taxa de rotatividade na Tokio Marine em 2023 foi de 11%, com uma maior concentração de saídas entre colaboradores na faixa etária de 30 a 50 anos, que representaram 6% do total. A taxa de novas contratações foi de 16%, com um equilíbrio entre homens e mulheres. A rotatividade regional mostrou uma maior movimentação na região Sudeste, que concentra a maioria dos colaboradores da companhia. Esses números refletem tanto o dinamismo do mercado de trabalho quanto o desafio contínuo de reter talentos em um ambiente competitivo.

Rotatividade por gênero			
Indicadores	Feminino	Masculino	Total
Número de novas contratações	186	174	360
Taxa de novas contratações	8,2%	7,7%	16,0%
Número total de rotatividade	133	115	248
Taxa de rotatividade	5,9%	5,1%	11,0%

Rotatividade por faixa etária				
Indicadores	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Número de novas contratações	167	175	18	360
Taxa de novas contratações	7,4%	7,8%	0,8%	16,0%
Número total de rotatividade	93	136	19	248
Taxa de rotatividade	4,1%	6,0%	0,8%	11,0%

Rotatividade por região						
Indicadores	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Total
Número total de rotatividade	4	1	3	347	5	360
Taxa de novas contratações	0,2%	0,0%	0,1%	15,4%	0,2%	16,0%
Número total de rotatividade	4		3	238	3	248
Taxa de rotatividade	0,2%	0,0%	0,1%	10,5%	0,1%	11,0%

Desenvolvimento profissional

GRI 404-1, 404-2

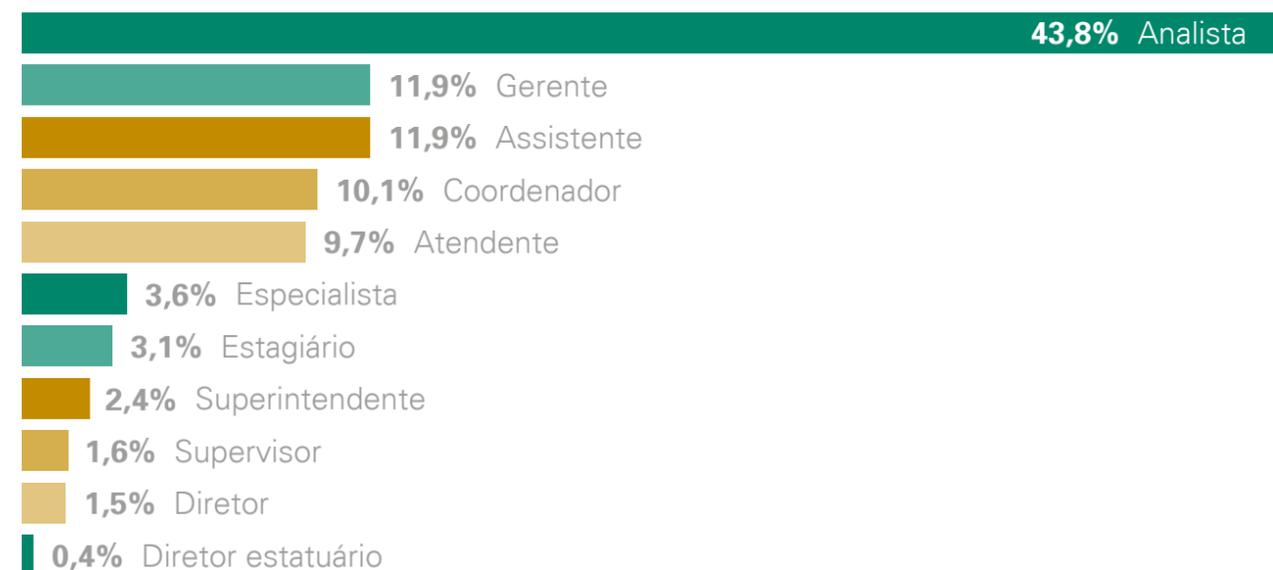
Na Tokio Marine, o desenvolvimento profissional dos colaboradores é uma prioridade estratégica, refletida nos investimentos robustos em capacitação e educação continuada. Por meio da Universidade Corporativa Tokio Saber, oferecemos mais de 300 cursos, divididos em dez escolas de negócio, que abordam áreas como o setor de seguros, ética e governança, relações de negócios, liderança, atuação dos corretores, carreira e performance, inovação, engajamento, atendimento e bem-estar.

Em 2023, realizamos 37.698 horas de treinamento, com uma média de 15 horas por colaborador. No total, oferecemos 766 cursos, resultando em 48.577 cursos concluídos pelos colaboradores, o que equivale a uma média de 19 cursos por colaborador. A adesão foi expressiva, com 97,6% dos colaboradores participando de algum tipo de treinamento, distribuídos em modalidades como *e-learning* (25%), híbrido (15,5%), presencial (32,5%) e virtual ao vivo (27%).

A representatividade de gênero nas horas de treinamento foi equilibrada, com 57,1% das horas realizadas por mulheres e 42,9% por homens. A distribuição por categoria funcional também foi diversificada, destacando-se os Analistas, que representaram 43,8% das horas de treinamento, refletindo a maior representatividade deste grupo nos cargos da companhia.

Em 2023, realizamos 37.698 horas de treinamento, com uma média de 15 horas por colaborador. No total, oferecemos 766 cursos, resultando em 48.577 cursos concluídos pelos colaboradores, o que equivale a uma média de 19 cursos por colaborador.

Distribuição de horas de treinamento por categoria funcional



Complementamos os treinamentos regulares com um programa de incentivo educacional, que subsidia até 80% do valor de cursos externos, como idiomas, pós-graduações e MBAs, reforçando nosso compromisso com a educação contínua.

Reconhecendo a importância da preparação para o futuro, também oferecemos apoio à transição de carreira para colaboradores em fase de pré-aposentadoria. Em parceria com uma consultoria especializada, disponibilizamos mentoria personalizada para o planejamento do pós-carreira.

Pesquisa de Clima

GRI 2-29

Em 2023, conduzimos a Pesquisa de Clima Organizacional Megafone, atingindo uma adesão de 86% dos nossos colaboradores e alcançando um índice de confiança (Trust Index) de 93. Esse resultado expressivo foi um dos fatores que contribuíram para que fôssemos novamente reconhecidos como uma das Melhores Empresas para Trabalhar, alcançando o 3º lugar no *ranking* nacional do GPTW (Great Place to Work). No total, 5.317 empresas participaram do processo, das quais 3.868 foram certificadas. Além do reconhecimento nacional, também nos destacamos em *rankings* regionais e setoriais, como os de São Paulo, Instituição Financeira e Práticas Saudáveis.

Após a realização da pesquisa, analisamos minuciosamente os resultados e discutimos com as lideranças. Desenvolvemos planos de ação focados nas oportunidades de melhoria, incluindo medidas como a oferta de treinamentos sobre comunicação não violenta, gestão de vieses inconscientes, *feedback*, gestão da singularidade, ferramentas de liderança, entre outros temas.

Esse resultado expressivo foi um dos fatores que contribuíram para que fôssemos novamente reconhecidos como uma das Melhores Empresas para Trabalhar, alcançando o 3º lugar no ranking nacional do GPTW (Great Place to Work).



Cultura organizacional

GRI 2-29

Em 2023, realizamos uma avaliação abrangente para verificar o alinhamento entre a estratégia corporativa e a cultura organizacional, utilizando uma metodologia amplamente reconhecida no mercado, desenvolvida pela Barrett Values Centre. A pesquisa de mapeamento cultural contou com a participação de 72% dos colaboradores, e os resultados foram altamente positivos: a cultura da Tokio Marine foi classificada como “muito forte”, com uma nota de 83, em comparação à média global de 51.

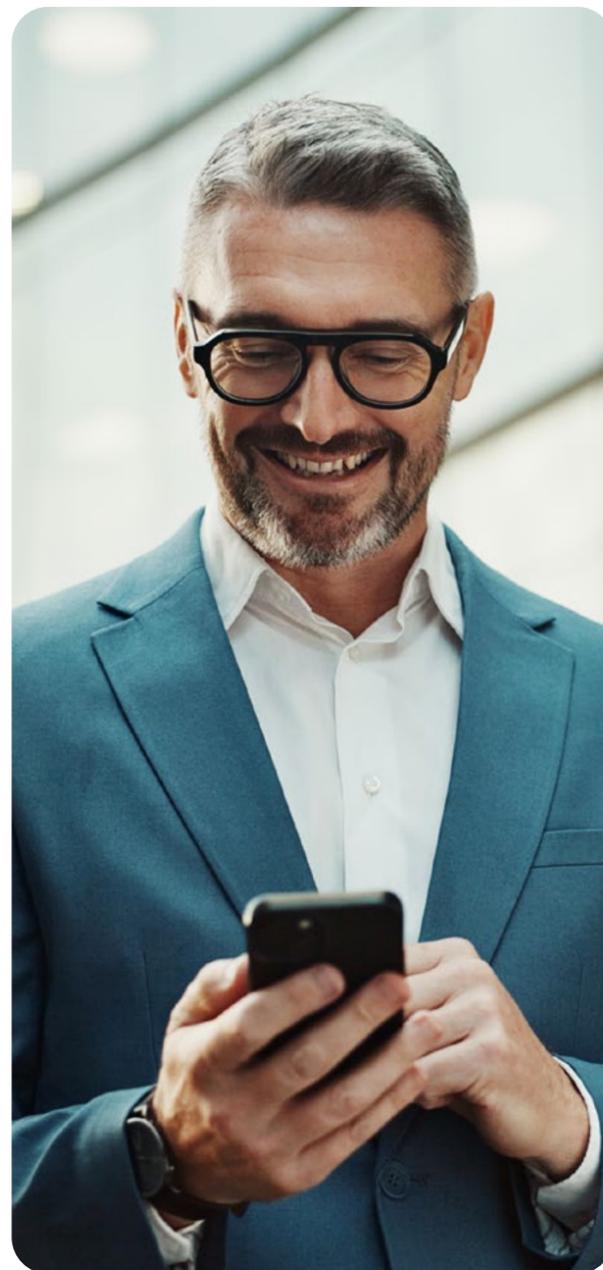
Essa pontuação elevada não apenas destaca a força da nossa cultura organizacional, mas também confirma

que nossos valores são amplamente compartilhados entre os colaboradores e estão alinhados com os objetivos de negócio da companhia.

Além dessa avaliação, a Tokio Marine participa anualmente da Pesquisa Global de Cultura e Valores, que engloba todas as empresas do Grupo Tokio Marine ao redor do mundo. Em 2023, nossa companhia alcançou uma nota de 4,68, em uma escala onde 5 é a máxima pontuação possível, demonstrando o alinhamento contínuo da nossa cultura organizacional com os padrões globais do grupo e reafirmando nosso compromisso com a excelência em gestão de pessoas.

Comunicação interna

A comunicação interna é fundamental para manter todos os nossos colaboradores informados e engajados. Utilizamos diversas ferramentas para esse fim, incluindo o Portal Comunica, o jornal eletrônico semanal Tokio Marine Online, e o aplicativo Tokio Col, que permite o acesso remoto a sistemas e informações da companhia. Iniciativas como o boletim via e-mail Tokio Informa e a TV Interna garantem que mensagens e atualizações importantes cheguem a todos, independentemente da localização. Além disso, o uso de tecnologias como a assistente virtual Marina facilita o acesso rápido a informações e serviços, promovendo uma comunicação interna ágil e eficiente.



Saúde e segurança do trabalho

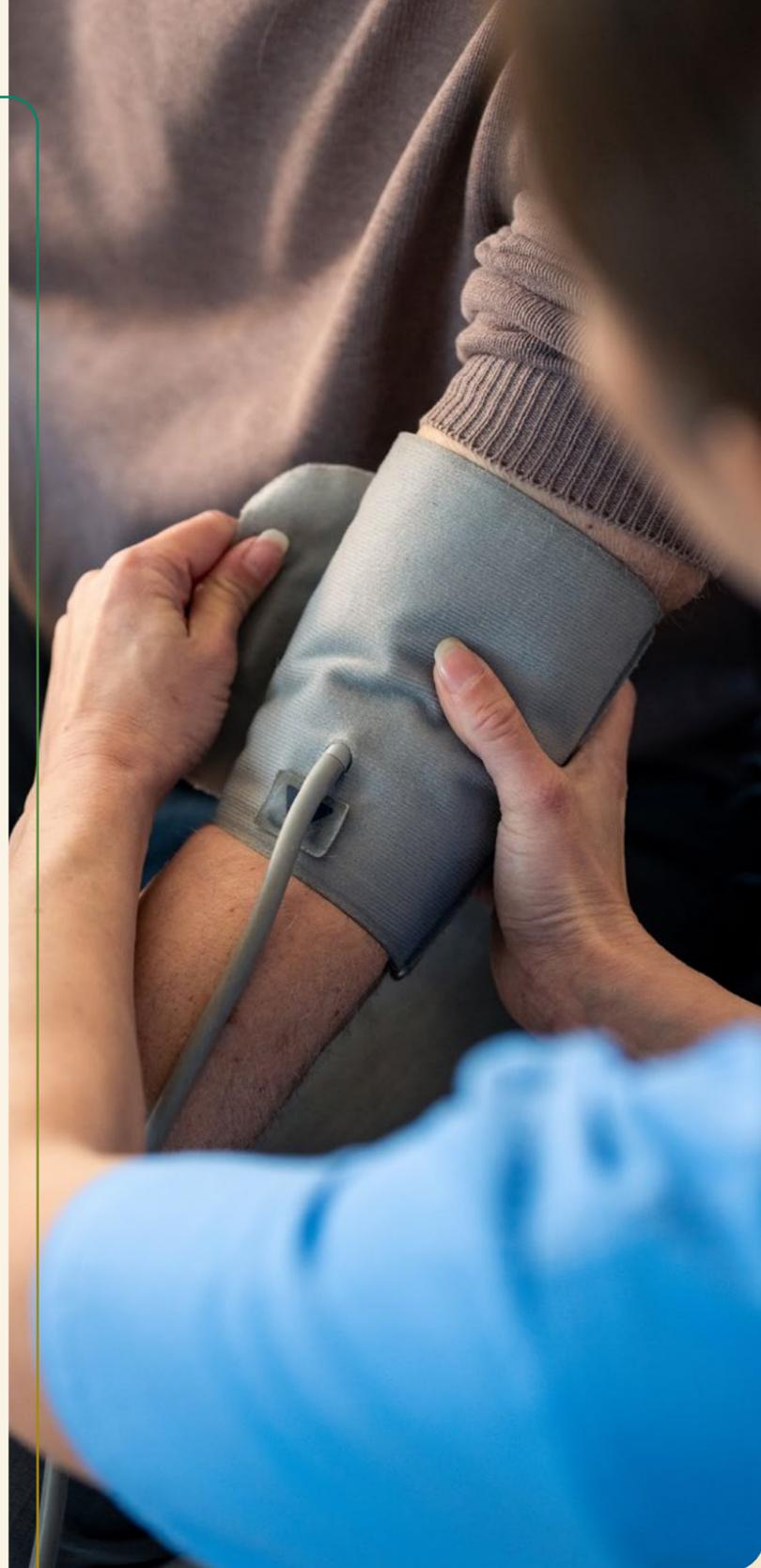
GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

A saúde física e mental, segurança e bem-estar dos colaboradores são pilares fundamentais para a Tokio Marine. Embora não adotemos formalmente um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional, estamos alinhados com as melhores práticas do mercado e cumprimos rigorosamente a legislação vigente para prevenir acidentes e doenças ocupacionais, sempre considerando as especificidades do setor de seguros. Além disso, promovemos diversas iniciativas voltadas ao bem-estar, dentro e fora do ambiente de trabalho, reforçando nosso compromisso em proporcionar um ambiente seguro e saudável para todos.

Realizamos o monitoramento contínuo dos riscos ocupacionais por meio de programas como o PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos), o LTCAT (Laudo Técnico das Condições Ambientais do Trabalho) e a AET (Análise Ergonômica do Trabalho). Esses programas são elaborados por

profissionais habilitados após inspeção em todos os nossos estabelecimentos e apontam a inexistência de riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e de acidentes, assim como a inexistência de condições insalubres e perigosas.

Em cumprimento à Norma Regulamentadora nº 4, a Tokio Marine possui o SESMT – Serviço Especializado em Segurança e em Medicina do Trabalho, que é uma equipe multidisciplinar responsável por liderar todas as ações de segurança e saúde no trabalho. De acordo com essa norma, a companhia precisa dispor de, no mínimo, um Técnico de Segurança do Trabalho e um Médico do Trabalho. Nesse sentido, além destes profissionais exigidos pela legislação, a Companhia dispõe de mais dois médicos, uma enfermeira, três fisioterapeutas, duas técnicas de enfermagem, além de uma equipe de massoterapeutas e professores de aulas de ginástica laboral.



Espaço Saúde

Disponibilizamos nas unidades Sampaio Viana e Treze de Maio, em São Paulo (SP), o Espaço Saúde. Trata-se de um ambiente acolhedor, aconchegante e que oferece diversos serviços. Os colaboradores alocados nas Sucursais também têm acesso a esses serviços – descritos a seguir – e contam, ainda, como uma rede de clínicas credenciadas para realização dos exames médicos ocupacionais.



Medicina Ocupacional e Assistencial e Enfermagem: Nossa equipe é composta de três médicos, duas técnicas de enfermagem e uma enfermeira. A rotina de atendimento envolve cumprimento dos exames previstos no PCMSO (Programa de Controle Médico em Saúde Ocupacional), que são os exames admissionais, demissionais, periódicos,

de retorno ao trabalho e de mudança de função. Além disso, realizamos o primeiro atendimento para pequenas emergências e mal-estar, incluindo casos de menor complexidade, como dor de cabeça, dor muscular, dor de garganta, resfriado, gripe e dor no estômago, com possibilidade de administração e/ou prescrição de medicamentos. Também realizamos palestras, divulgações e campanhas relacionadas à prevenção de doenças e qualidade de vida.



Atendimento Psicológico de Emergência para Colaboradores em Crise:

Oferecemos psicoterapia especializada para casos de crise intensa, como luto, perdas e acidentes, priorizando o bem-estar emocional de nossos colaboradores em momentos delicados.



Fisioterapia: Contamos com três fisioterapeutas, que realizam avaliações ergonômicas nos postos de trabalho com o objetivo de assegurar o cumprimento da NR 17, Norma Regulamentadora de Ergonomia. Também oferecemos atendimentos (sessões) de fisioterapia para colaboradores, evitando eventuais transtornos com deslocamento até uma clínica da rede credenciada e grandes períodos de espera por disponibilidade de agenda.



Capacitação sobre ergonomia para Contact Center:

Os colaboradores do Contact Center participam de capacitação específica relacionada à NR 17, que tem como objetivo prevenir doenças ocupacionais no ambiente de teleatendimento. O treinamento tem duração total de quatro horas, sendo dividido entre uma parte virtual e outra presencial, esta última conduzida por uma fisioterapeuta especializada.



Programa de Gestantes: Temos um trabalho direcionado para o período gestacional, a partir do terceiro mês, mediante apresentação de autorização do médico obstetra que acompanha o pré-natal das nossas colaboradoras. O objetivo principal é orientar e preparar a gestante física e psicologicamente, buscando promover uma melhor qualidade de vida durante o período pré e pós-parto. São realizadas sessões de 30 minutos três vezes por semana, prevendo exercícios respiratórios e outras atividades programadas. Além disso, mensalmente, há palestras de assuntos relacionados aos cuidados com o bebê, nutrição da gestante, amamentação materna, *shantala* (método de massagem para a gestante e seu bebê), entre outros. As palestras são liberadas tanto para as colaboradoras gestantes, quanto para as esposas dos colaboradores.



Cantinho da mamãe: As mães das unidades Sampaio Viana e Treze de Maio dispõem de um espaço exclusivo chamado “Cantinho da Mamãe”. Esse ambiente foi especialmente pensado para oferecer conforto e privacidade às mães recentes, permitindo que elas utilizem o local tanto para amamentação quanto para atender a outras necessidades, tornando mais acolhedor esse momento tão importante em suas vidas.



Ginástica laboral: Proporcionamos momentos de alongamento durante a jornada de trabalho, com duração de 15 minutos, conduzidas por educadores físicos. As sessões ocorrem presencialmente nas terças, quartas e quintas-feiras pela manhã. Além de promover o bem-estar, a participação nas aulas permite que o colaborador acumule créditos para uma sessão de massagem: ao completar quatro aulas, o colaborador ganha uma massagem, realizada no Espaço Saúde nas terças e quartas-feiras.

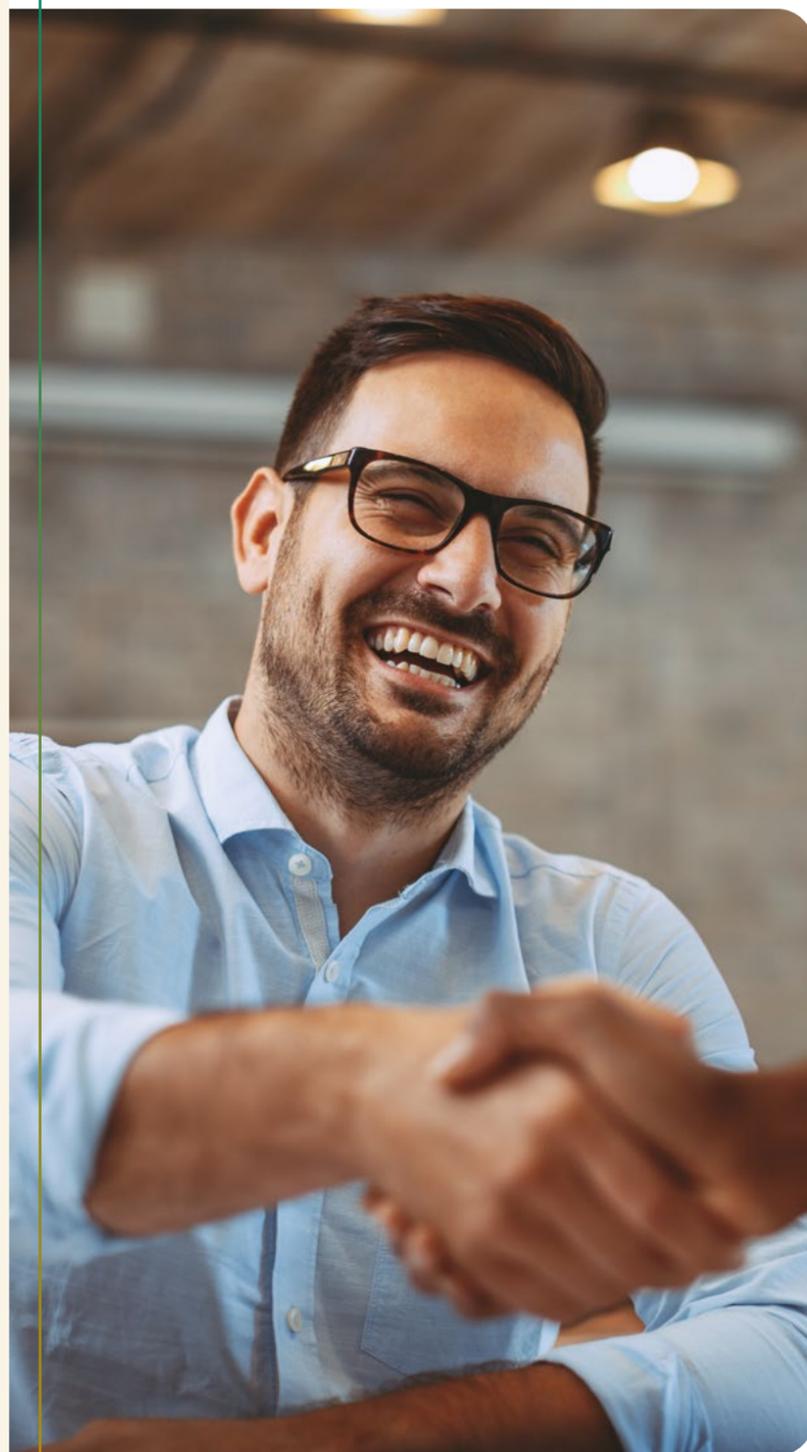
Participação dos colaboradores

Os colaboradores participam ativamente da gestão de saúde e segurança do trabalho por meio da Cipa (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio), da Brigada de Incêndio, de eventos como a Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho), além de treinamentos, palestras e outras oportunidades de engajamento.

Zero acidentes graves

Os indicadores de saúde e segurança refletem nosso compromisso com um ambiente de trabalho seguro e saudável:

- Zero óbitos resultantes de acidentes e doenças ocupacionais.
- Zero acidentes de trabalho graves.
- Zero doenças ocupacionais.
- 6 acidentes de trajeto.



Corretores: nossos parceiros de negócio

GRI 2-6, 2-8, 2-25, 2-29

Os corretores de seguros, nossos parceiros de negócio, desempenham um papel crucial no mercado brasileiro, especialmente em um cenário onde a cultura do seguro ainda é pouco difundida. Mais do que simplesmente vender produtos, esses profissionais estão assumindo cada vez mais uma função consultiva, ajudando a educar e orientar os clientes sobre as melhores opções de proteção.

Com uma rede de 41.500 corretores e 110 assessorias, a Tokio Marine reconhece a importância desses profissionais e oferece a eles suporte estratégico para que possam alcançar resultados sustentáveis, além de acesso a ferramentas e conhecimentos relevantes para seus negócios. Conheça alguns desses recursos:

Digitalização

A transformação digital é uma realidade no mercado de seguros e uma poderosa aliada dos corretores. Por isso, lançamos em 2023 a Brokertech, uma plataforma digital robusta que permite aos corretores gerenciarem seus negócios de forma mais eficiente. A plataforma oferece uma ampla gama de funcionalidades, como criadores de sites personalizados, recursos de e-mail *marketing* e ferramentas de gestão de vendas, tudo em uma interface intuitiva e eficaz.

Treinamentos

Os corretores são, essencialmente, empreendedores de diversos portes que integram o ecossistema da Tokio Marine. Reconhecendo a relevância desse grupo, lançamos em setembro de 2023 a UP - Universidade Tokio, uma nova plataforma de treinamentos exclusiva para corretores. Ela ofereceu uma variedade de 25 cursos e 6 trilhas de conhecimento, fundamentais para que esses profissionais desenvolvam habilidades, se mantenham atualizados e competitivos no mercado, e possam crescer com a empresa.

Com uma rede de 41.500 corretores e 110 assessorias, a Tokio Marine reconhece a importância desses profissionais e oferece a eles suporte estratégico para que possam alcançar resultados sustentáveis além de acesso a ferramentas e conhecimentos relevantes para seus negócios.



Programas de incentivo

Buscamos engajar e apoiar os corretores em seus desafios diários. O Programa Nosso Corretor, por exemplo, incentiva as vendas e premia os corretores com os melhores desempenhos, oferecendo milhares de itens para resgate, que vão desde automóveis até produtos de informática. O Programa Ganhe Mais, de modo similar, visa rentabilizar a operação dos corretores. Em 2023, atualizamos os critérios desses programas, tornando-os ainda mais atrativos, com novos valores e benefícios.

De olho nas tendências

Marcamos presença nos principais eventos do setor, sempre atentos às tendências de mercado e consolidando nosso posicionamento como uma seguradora multiprodutos. Além disso, promovemos encontros para discutir oportunidades de mercado, como no evento anual Expertise, que na edição de 2023 reuniu grandes nomes do mercado, corretores e especialistas para tratar das perspectivas e desafios no mercado de energia renovável.

Pesquisas de satisfação

GRI 2-25

Anualmente, realizamos uma pesquisa com todos os corretores ativos para monitorar sua satisfação. Em 2023, a pesquisa NPS (Net Promoter Score) contou com a participação de 7.609 corretores, alcançando um índice de 67,1%, que representa um aumento de 2,6 pontos percentuais em relação a 2022. Sete temas foram classificados como “de excelência”, principalmente relacionados à oferta de produtos e negociação, enquanto 16 foram indicados para aperfeiçoamento e apenas um foi considerado crítico (comunicação via chat). Além da pesquisa NPS, realizamos pesquisas sob encomenda com a utilização de diversas metodologias. Os resultados são sempre compartilhados com todos os gestores, e relatórios detalhados enviados às áreas mais críticas para desenvolver planos de ação visando a melhoria dos serviços.

Clientes: nosso compromisso com a satisfação

GRI 2-25, 2-29

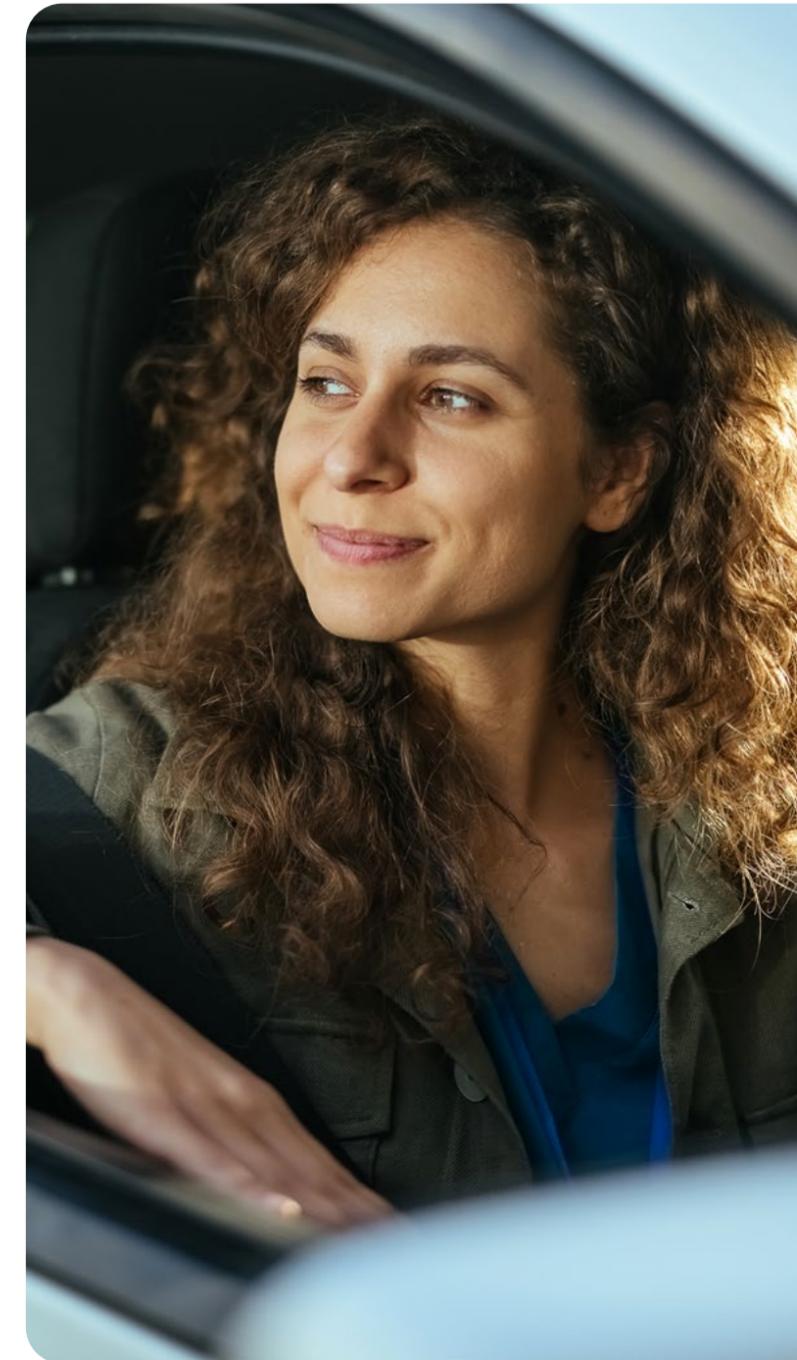
A Tokio Marine atende a aproximadamente 4,5 milhões de clientes, entre pessoas físicas e empresas, que estão no centro de nossa estratégia empresarial. A satisfação desses clientes é um fator crucial para o sucesso e a continuidade de nossos negócios, além de representar um valor corporativo que buscamos por meio da excelência em nossos serviços. Nosso compromisso com os clientes se traduz no desenvolvimento de ferramentas e processos que garantem a qualidade do atendimento e a satisfação desse público estratégico.

Para mensurar e aprimorar continuamente a experiência de clientes e corretores, desenvolvemos uma ferramenta robusta: o Indicador de Satisfação Tokio Marine. Nossa missão é captar a Voz do Cliente, transformando *feedbacks* em dados estratégicos que orientam melhorias contínuas e impulsionam a cultura de qualidade dentro da empresa. O indicador

é composto por resultados de pesquisas de satisfação, incluindo a metodologia NPS (Net Promoter Score), além do monitoramento de reclamações em canais como SAC, Ouvidoria, Procon, Reclame Aqui e outras Redes Sociais. Os três grandes blocos de avaliação são: clientes, corretor e canais de atendimento. A seguir, detalhamos cada um desses blocos:

Indicador de Satisfação Tokio Marine – composição da avaliação

Clientes	Sinistros: Avaliamos a satisfação desde a abertura do sinistro até o pagamento da indenização.
	Assistência 24 horas: Avaliamos a satisfação sempre que um cliente utiliza a assistência 24 horas.
	Contact Center: Clientes e corretores podem avaliar o atendimento ao final da chamada, por meio da URA (unidade de resposta audível).
Canais de Atendimento	SAC e Ouvidoria: Monitoramos as reclamações procedentes e calculamos a proporção dessas reclamações em relação aos serviços utilizados e à base de clientes.
	Reclame Aqui: As reclamações feitas nessa plataforma são monitoradas continuamente.
Corretores	Sinistros e Pesquisa Geral: Avaliamos a experiência do corretor em processos de sinistro, por meio de pesquisa enviada via SMS, e aplicamos duas vezes ao ano a pesquisa de satisfação geral, abrangendo todos os processos da companhia. Mais informações na seção de Corretores.



Resultados e metas

Nosso objetivo é manter a satisfação de clientes e corretores acima de 90%. Em 2023, alcançamos um resultado de 97,7%, superando a meta estabelecida em 7,7 pontos percentuais, o que demonstra nosso compromisso com a entrega de serviços de alta qualidade. A tabela a seguir detalha os resultados obtidos em diferentes categorias avaliadas:

Indicador de Satisfação Tokio Marine – Resultados de 2023			
Categoria	Foco do indicador	Resultado	Total
Cliente	Sinistros	72,1%	97,7%
	Serviços	75,0%	
Canais de atendimento	Contact Center	85,4%	
	SAC/Ouvidoria – Serviços	0,38	
	SAC/Ouvidoria – Sinistros	0,67	
	SAC/Ouvidoria – Demais áreas	0,58	
	Reclame Aqui	6,75	
Corretores	Sinistros e Pesquisa Geral	61,0%	

Com base nos resultados, orientamos nossas lideranças na definição de planos de ação que abordem diretamente os aspectos que geraram alguma insatisfação. Isso pode resultar em correções de fluxos, melhorias de processos, inovações tecnológicas e aprimoramento de treinamentos.

Governança e comunicação interna

A Tokio Marine monitora o Voz do Cliente por meio da ferramenta Power BI, o que permite consolidar e analisar os dados de manifestações e elogios, e comunica mensalmente um resumo dos principais indicadores. Para garantir que as pesquisas resultem em transformações positivas na experiência do cliente, seus resultados também são divulgados internamente por meio do boletim “Voz do Cliente” e em relatórios semestrais enviados ao Conselho de Administração.

Além disso, promovemos anualmente a Semana da Qualidade e o Dia do Cliente, eventos dedicados à troca de conhecimentos e a fomentar a cultura de qualidade e inovação no atendimento. Também incentivamos boas práticas em atendimento por meio do Você Faz Diferença, que anualmente reconhece os #Resolvedores mais elogiados por clientes e corretores.

Nosso objetivo é manter a satisfação de clientes e corretores acima de 90%. Em 2023, alcançamos um resultado de 97,7%, superando a meta estabelecida em 7,7 pontos percentuais, o que demonstra nosso compromisso com a entrega de serviços de alta qualidade.

Comunidade: nossos projetos e parcerias



Resiliência e solidariedade em eventos climáticos

GRI 201-2, 203-1, 413-1

Com o agravamento das mudanças climáticas, eventos climáticos extremos tornaram-se mais frequentes e devastadores, exigindo respostas rápidas e eficazes por parte das empresas e da sociedade. Na Tokio Marine, estamos comprometidos em enfrentar esses desafios com resiliência e solidariedade. Por meio de um grupo de trabalho interno multidisciplinar, implementamos medidas operacionais para apoiar nossos segurados e mobilizando ações sociais para ajudar as comunidades afetadas.

Ao longo de 2023, a Tokio Marine respondeu a seis eventos climáticos extremos que impactaram diferentes regiões do Brasil, incluindo as enchentes no Litoral Norte de São Paulo em fevereiro, os ciclones no Rio Grande do Sul em julho e setembro, e as tempestades severas em Santa Catarina em dezembro. Em cada um desses eventos, implementamos uma série de medidas operacionais para garantir que nossos

clientes recebessem suporte ágil e eficaz. Entre as ações adotadas, destacam-se:

— **Priorização de atendimento:**

Equipes dedicadas foram mobilizadas para tratar sinistros e assistências nas regiões afetadas, com processos de sinistros simplificados e agilizados para garantir o pagamento rápido das indenizações.

— **Apoio logístico:**

Remoção de veículos avariados, vistorias digitais para evitar deslocamentos desnecessários e disponibilização de pátios para receber veículos danificados.

— **Ações sociais:** Doação de mais de 19 toneladas de alimentos, itens de higiene e material de limpeza para as comunidades impactadas, em parceria com órgãos locais como a Defesa Civil.



Sementes do Brasil

GRI 203-1, 413-1

O projeto Sementes do Brasil é um dos principais programas de Responsabilidade Social da Tokio Marine, parte do selo “Tokio ESG”, que simboliza o compromisso da Tokio Marine com a sustentabilidade, equidade social, ética nos negócios e com a comunidade. Desde seu lançamento em 2021, o programa tem oferecido oportunidades educacionais e profissionais a jovens em situação de vulnerabilidade social, ajudando-os a construir um futuro mais promissor.

Iniciado com a versão Aprendizagem, destinada a jovens entre 16 e 18 anos em situação de acolhimento institucional, o projeto proporciona o desenvolvimento de competências socioemocionais, a ampliação de perspectivas e inspirações para o plano de vida, gera organização para a autonomia dos jovens e apoia o processo de transição e saída do Saica (Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes), que ocorre ao completarem 18 anos de idade. Após a conclusão do programa, existe a possibilidade de contratação dos participantes como jovens aprendizes.

Em 2022, o programa se expandiu para a versão Tech, com foco em educação e empregabilidade em tecnologia, abrangendo aulas de Java, Banco de Dados PL/SQL, Conceitos de Computação, Sistema Operacional, entre outros. Em 2023, lançamos a versão LED (Luz na Educação), com aulas sobre administração, gestão financeira e seguros. Além das aulas, os jovens

contam com a mentoria de colaboradores voluntários da Tokio Marine, que recebem capacitação para realizar atividades e auxiliar os participantes da melhor maneira possível.

As ampliações para as versões Tech e LED permitiram um número cada vez maior de participantes e mentores, contribuindo para que o programa alcançasse uma taxa de empregabilidade notável, especialmente na versão Tech, que registrou 100% de empregabilidade.

A Tokio Marine investe diretamente no desenvolvimento do projeto, financiando bolsas, infraestrutura tecnológica, alimentação, transporte e material didático. O sucesso dessas iniciativas não apenas demonstra o impacto positivo do projeto na vida dos jovens, mas também reflete o compromisso da empresa em contribuir para uma sociedade mais justa e igualitária.

A Tokio Marine investe diretamente no desenvolvimento do projeto, financiando bolsas, infraestrutura tecnológica, alimentação, transporte e material didático. Desde a sua criação, mais de 165 jovens passaram pelo programa, com uma taxa de empregabilidade que ultrapassa 65%.

Desde a sua criação, 185 jovens passaram pelo programa, com uma taxa de empregabilidade anual que ultrapassa 65%. Com o crescimento contínuo e o sucesso do projeto, a Tokio Marine segue determinada a ampliar o alcance do Sementes do Brasil, buscando parceiros e apoiadores para uma perspectiva de empregabilidade ainda maior. Os resultados alcançados reafirmam o poder transformador da educação e do apoio social, e a Tokio Marine permanece firme em sua missão de transformar vidas, oferecendo não apenas uma formação acadêmica e profissional, mas também esperança e oportunidades para um futuro melhor.

Projetos incentivados

GRI 203-1, 413-1

A Tokio Marine patrocina diversos projetos culturais e esportivos por meio de leis de incentivo fiscal, alinhando esses investimentos aos seus objetivos estratégicos de marca, comunicação e relacionamento com a comunidade. Esses projetos refletem o compromisso da empresa com o desenvolvimento social, esportivo e cultural do país, proporcionando oportunidades de acesso e inclusão para diferentes públicos. Em 2023, foram investidos R\$ 4,7 milhões em projetos incentivados.

Co-League

A Tokio Marine apoia desde 2023 a Co-League, uma iniciativa voltada para o desenvolvimento de atletas femininas no voleibol juvenil. O projeto conecta atletas e treinadores de diferentes regiões, promovendo a participação em eventos esportivos e escolas de vôlei. Em 2023,

a Co-League impactou 200 atletas de 27 cidades em eventos realizados em São Paulo. Para 2024, está prevista a realização de três eventos nas regiões Norte e Nordeste, que contemplarão 300 jovens atletas, ampliando o alcance e o impacto do projeto.

Palco Novos Talentos

O Palco Novos Talentos é um projeto criado em parceria com a casa de shows Tokio Marine Hall, em São Paulo, para dar visibilidade a novos artistas da música brasileira. Os artistas selecionados têm a oportunidade de se apresentar no hall de entrada da casa de shows, no mesmo dia de grandes nomes da música nacional. A curadoria é realizada por uma equipe de especialistas, garantindo que os talentos emergentes tenham uma plataforma para alcançar um público maior e diversificar suas carreiras artísticas.

Prêmio de Música Instrumental

Em 2023, a Tokio Marine lançou o Prêmio de Música Instrumental Tokio Marine Hall, que se destacou por celebrar a diversidade rítmica do Brasil. O prêmio ofereceu um total de R\$ 210 mil aos finalistas, com o objetivo de valorizar a música instrumental e democratizar o acesso à cultura. A iniciativa atraiu 150 músicos de todo o país, culminando em uma cerimônia de premiação no Tokio Marine Hall, com apresentações especiais e a presença de importantes nomes da música brasileira.

A Herança

A Tokio Marine também patrocinou a montagem brasileira da peça A Herança, que estreou em São Paulo em 2023. A peça dirigida por Zé Henrique de Paula é considerada uma das mais importantes do século XXI e aborda temas como amizade, diversidade e o valor de honrar o passado. Inédita no país, a produção recebeu os mais importantes prêmios da dramaturgia britânica.



Outras doações e parcerias solidárias

GRI 203-1, 413-1

Teleton e AACD

Em 2023, a Tokio Marine participou pelo 12º ano consecutivo do Teleton, uma das maiores campanhas solidárias da TV brasileira em prol da AACD (Associação de Assistência à Criança Deficiente). A doação realizada foi arrecadada com o apoio da empresa, colaboradores e corretores. Incentivamos o engajamento nessa importante causa por meio de doações realizadas por meio de desconto em folha de pagamento do colaborador, bem como pela conversão de pontos do Programa Nosso Corretor.

Exército de Salvação

Reforçamos a nossa parceria com o Exército de Salvação por meio da doação de 250 kg de roupas coletadas arrecadadas com os colaboradores entre setembro e dezembro de 2023. Esses itens foram destinados aos bazares do Exército de

Salvação, e os recursos obtidos com a venda são revertidos para a manutenção e ampliação das obras sociais da instituição no Brasil.

Vivenda da Criança

Apoiamos a Associação Beneficente Vivenda da Criança, que é responsável por atender cerca de 4 mil pessoas em situação de vulnerabilidade na Zona Sul de São Paulo, oferecendo alimentação, atividades culturais e apoio ao desenvolvimento comunitário.

Instituto Ponte

Reconhecida por transformar a vida de jovens em vulnerabilidade social por meio da educação de qualidade, a organização é apoiada pela Tokio Marine desde 2023. Os beneficiados pelo Instituto têm acesso a aulas no

contraturno escolar, abrangendo matérias como português, matemática, hábitos de estudo, desenvolvimento socioemocional e demais recursos necessários para que possam ingressar como bolsistas em universidades conceituadas.

Instituto Quimioterapia e Beleza

Com o objetivo de fortalecer mulheres que enfrentam o câncer, o Instituto Quimioterapia e Beleza recebe nosso apoio para oferecer assistência social e psicológica, além de suporte ao tratamento de saúde. A organização também promove eventos e outras atividades que elevam a autoestima feminina, auxiliando na superação dos desafios do tratamento oncológico.

Fornecedores e prestadores: gestão dos parceiros

GRI 2-6, 2-8, 308-1, 414-1

A Tokio Marine possui uma cadeia de fornecedores e prestadores ampla e diversificada, que inclui empresas de diversos portes, principalmente nas áreas de tecnologia da informação (*softwares*, *hardwares* e serviços), regulação, *marketing*, serviços administrativos e prediais, gestão de frota, viagens corporativas e armazenamento.

Em conformidade com a nossa Política de Contratos e Gestão de Prestadores de Serviços, bem como com os manuais internos, todos os fornecedores e prestadores são classificados de acordo com uma matriz de riscos, que orienta o processo de contratação, as alçadas de aprovação e outros aspectos.

Fornecedores e prestadores que têm acesso a informações confidenciais e/ou dados pessoais de clientes; ou que atuam nas dependências físicas da companhia; ou cujas contratações superam R\$ 15 mil, são submetidos a um processo de homologação e contratação ainda mais rigoroso, conduzido pelo sistema Vendor Management, do Jurídico Corporativo.

Além dos aspectos técnicos tradicionalmente avaliados, aplicamos critérios ESG a 100% dos fornecedores e prestadores durante o processo de seleção. Utilizamos uma ferramenta especializada para realizar uma análise abrangente dos riscos ambientais, sociais e de governança associados a cada empresa, atribuindo uma pontuação que a classifica como crítica, preocupante, boa ou excelente.

Na esfera ambiental, a ferramenta identifica autuações, infrações ou processos ambientais. No campo social, avalia autuações trabalhistas relacionadas a violações de direitos humanos, bem como acidentes e mortes no ambiente de trabalho. No pilar de governança, verifica sanções governamentais e a necessidade de licenciamento para a atividade realizada.

Para os fornecedores e prestadores com acesso a dados confidenciais e/ou pessoais de clientes, aplicamos uma avaliação adicional sobre o nível de maturidade na gestão da segurança da informação.

Adicionalmente, incluímos cláusulas padrão específicas e adequadas ao nível de risco de cada contrato, abordando temas como responsabilidade civil, trabalhista, privacidade/LGPD, segurança cibernética, entre outros.



Além dos aspectos técnicos tradicionalmente avaliados, aplicamos critérios ESG a 100% dos fornecedores e prestadores durante o processo de seleção.



Rede da Assistência 24 horas

GRI 2-6, 2-8

A Tokio Marine Assistência, área interna conhecida como TMA, desempenha um papel crucial na gestão dos serviços de assistência 24 horas para os produtos de Automóvel e Patrimonial da companhia. Responsável pela gestão desses serviços, a TMA cobre todas as etapas do processo, desde a abertura da solicitação até o fechamento do atendimento e o pagamento aos prestadores. Em 2023, a TMA realizou mais de 1 milhão de atendimentos em todo o território nacional, destacando-se pela eficiência e abrangência de sua atuação.

Os serviços oferecidos incluem uma ampla gama de atividades, desde o reboque de veículos até consertos em imóveis, como serviços de chaveiro, encanador, eletricista e reparos em eletrodomésticos. A rede de prestadores de serviços é extensa e cobre todo o Brasil, com capacidade de atendimento

também em países do Mercosul no segmento automotivo. Em 2023, a TMA contava com 3.468 prestadores ativos, distribuídos conforme a demanda e capilaridade da carteira de clientes, garantindo um serviço ágil e de qualidade.

A TMA se destaca pela gestão interna da rede de prestadores e do atendimento, um diferencial importante em relação a outras seguradoras, que frequentemente terceirizam esses serviços. Monitoramos constantemente a performance operacional por meio de indicadores como NPS (Net Promoter Score), tempo médio de chegada e controle de reclamações, assegurando a excelência no atendimento.

Em 2023, a TMA desembolsou um total de R\$ 293 milhões aos prestadores de serviços, dos quais R\$ 275 milhões foram destinados ao segmento automotivo e R\$ 18 milhões ao segmento patrimonial. Com

aproximadamente 4,5 milhões de clientes contando com algum tipo de assistência, a TMA reafirma sua posição como um pilar estratégico, garantindo soluções ágeis e eficazes que são essenciais para a segurança e satisfação dos segurados da Tokio Marine.

A TMA se destaca pela gestão interna da rede de prestadores e do atendimento, um diferencial importante em relação a outras seguradoras, que frequentemente terceirizam esses serviços.



4.

Desempenho econômico-financeiro

Indicadores de destaque



R\$ 12,1 bilhões

em prêmios emitidos
(+14,7% em relação a 2022)



R\$ 5,4 bilhões

em sinistros pagos
(+2,3% em relação a 2022)



R\$ 1,4 bilhão

em lucro líquido
(+138% em relação a 2022)

sinistralidade 49%

(-12 p. p. em relação a 2022)

comercialização 21%

(estável sobre 2022)

índice combinado 88%

(-7 p. p. em relação a 2022)

Crescimento em todos os produtos

Massificados

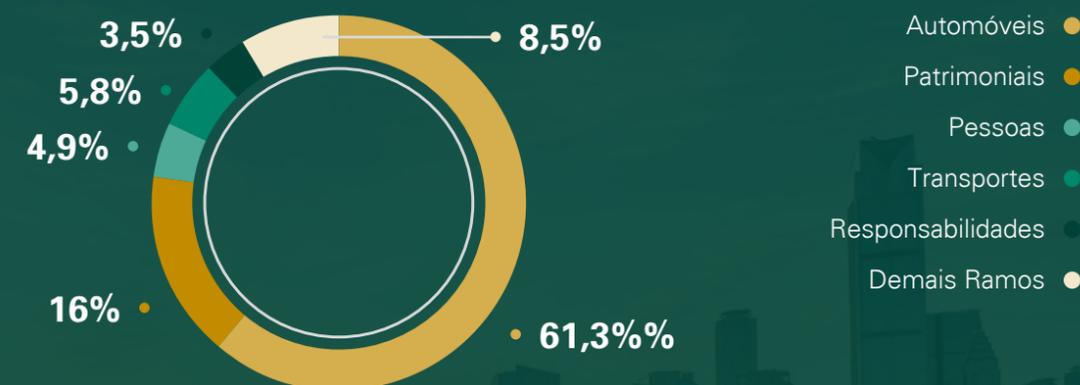
- +15,2% Automóvel
- +167,4% Fiança Locatícia
- +55,8% Condomínio
- +21,1% Residencial
- +15% Pessoas*

*Pessoas Individual, Microseguros
Pessoas e Pessoas Coletivo.

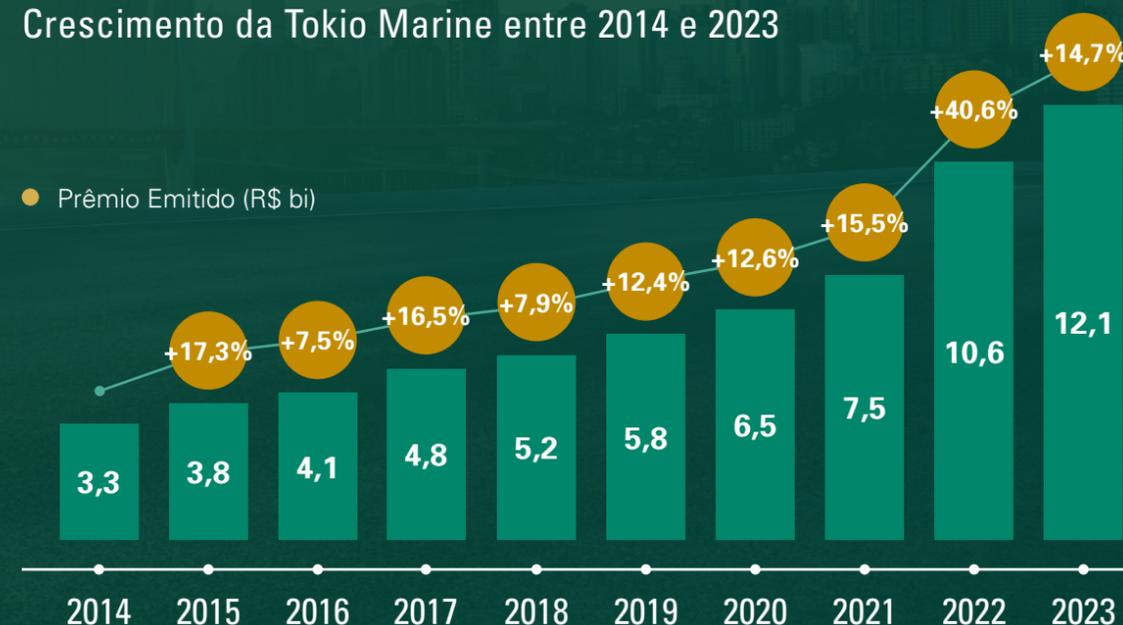
Pessoa Jurídica

- +114,09% em RC Geral
- +56,5% em E&O
- +31% em Riscos Cibernéticos
- +17,2% em RC Ambiental
- +10% em Equipamentos e Fazendas

Distribuição do prêmio emitido por produto em 2023



Crescimento da Tokio Marine entre 2014 e 2023



Não contempla Saúde, Capitalização, Previdência e Prêmio Emitido em Regime de Capitalização.

Resultados

Visão geral

Em 2023, alcançamos um crescimento de 14,7% em Prêmios Emitidos. Enquanto isso, o mercado em que atuamos (excluindo Previdência, Capitalização e Saúde) cresceu 8,9%.

O faturamento atingiu o valor de R\$ 12,1 bilhões em Prêmios Emitidos contra R\$ 10,6 bilhões do mesmo período do ano passado. Deste montante, os Sinistros Pagos chegaram a R\$ 5,4 bilhões. Já o Índice Combinado ficou em 88%, ratificando nossa excelente performance no período.

Demonstrando nosso compromisso com a eficiência operacional e a rentabilidade do negócio, maximizamos nosso resultado financeiro, componente importante da lucratividade, com adequada gestão e proteção dos ativos e passivos financeiros. Em 2023, nosso lucro líquido foi de R\$ 1,4 bilhão, contra R\$ 570,1 milhões registrado no ano anterior.

Alcançamos um crescimento de 14,7% em Prêmios Emitidos. Enquanto isso, o mercado em que atuamos (excluindo Previdência, Capitalização e Saúde) cresceu 8,9%.



Produtos massificados

Em 2023, o mercado de Seguro de Automóvel manteve-se altamente competitivo, mas com boas oportunidades de crescimento. A Tokio Marine se destacou mais uma vez, graças aos investimentos contínuos em qualidade dos produtos, serviços e atendimento ao cliente, além de uma precificação adequada. Como resultado, a carteira de Automóvel permaneceu como um dos principais motores de crescimento da companhia. No período, registramos um aumento de 15,2% em Prêmios Emitidos (excluindo DPVAT e Garantia Estendida Auto), superando o crescimento de 9,1% do mercado. Outros destaques incluem o crescimento expressivo das carteiras de Fiança Locatícia, com um aumento de 167,4%; Condomínio, com 55,8%; e Residencial, com 21,1%.

Após um período desafiador de alta sinistralidade durante a pandemia de Covid-19, o mercado de seguros de Pessoas apresentou uma recuperação em 2023, com boa rentabilidade e sinistralidade controlada. Nesse contexto, nossa carteira de Pessoas (Pessoas Individual, Microseguros Pessoas e Pessoas Coletivo) cresceu 15%, em comparação aos 6,2% do mercado.

A carteira de Automóvel permaneceu como um dos principais motores de crescimento da companhia. No período, registramos um aumento de 15,2% em Prêmios Emitidos (excluindo DPVAT e Garantia Estendida Auto), superando o crescimento de 9,1% do mercado.



Produtos de Pessoa Jurídica

Em 2023, fortalecemos nosso apetite por grandes riscos, consolidando nossa posição como um dos principais *players* deste mercado no Brasil. Com soluções personalizadas para clientes corporativos, destacamo-nos em um mercado que exige profundo conhecimento dos segmentos econômicos, competência na subscrição e uma abordagem comercial consultiva, especialmente com corretores especializados. Entre as carteiras que apresentaram crescimentos significativos em Prêmios Emitidos, em comparação ao ano anterior, estão: RC Geral (114,09%), E&O (56,5%), Riscos Cibernéticos (31%), RC Ambiental (17,2%) e Equipamentos e Fazendas (10%).

Operações, Tecnologia e Sinistros

Para atender às demandas de corretores, assessorias e clientes em 2023, continuamos a investir fortemente em transformação digital e em projetos que simplificam o processo de cotação e contratação de seguros, oferecendo mais agilidade, menos burocracia e precificações mais precisas. Além disso, nossa regulação de sinistros se tornou mais ágil e inteligente. Em 2024, continuaremos a investir no desenvolvimento de novas tecnologias voltadas para a transformação digital e automação de processos, de forma segura, com o objetivo de garantir agilidade e prover um atendimento rápido e eficiente em todos os pontos de contato com a marca Tokio Marine.

Resultados por produto

Produtos	Prêmio Emitido	Crescimento	Market share	Sinistralidade bruta
Automóvel	7.443.860.949	15,2%	13,3%	53,3%
Patrimonial	1.948.435.068	4,4%	7,1%	45,6%
Transportes	707.428.713	1,9%	12,1%	49,3%
Petróleo	453.784.362	142,1%	22,0%	20,9%
Pessoas Coletivo	449.054.875	16,0%	1,1%	43,0%
Responsabilidades	419.856.477	9,7%	10,6%	28,4%
Riscos Financeiros	310.935.868	58,5%	3,9%	25,9%
Pessoas Individual	126.723.020	7,6%	1,7%	29,1%
Habitacional	115.914.718	12,9%	1,8%	15,3%
Rural	94.235.226	-26,5%	0,7%	50,7%
Marítimos	43.156.923	34,6%	7,3%	56,7%
Microssseguros	26.289.608	29,8%	2,6%	2,0%
Aeronáuticos	9.543.251	-15,7%	0,9%	-43,3%
Riscos Especiais	-2.483.009	-136,0%	-	-7,2%
Total Geral	12.146.736.049	14,7%	6,9%	48,5%

Fonte: Dados SUSEP 2023

Distribuição do valor adicionado

GRI 201-1

A DVA (Distribuição do Valor Adicionado) demonstra como a Tokio Marine aloca os recursos gerados entre seus diversos *stakeholders*, como colaboradores, governo, acionistas e a comunidade. Em 2023, a companhia gerou R\$ 12,5 bilhões em valor econômico, dos quais R\$ 602 milhões foram destinados a salários e benefícios, reforçando seu compromisso com os colaboradores. O valor econômico retido mais que dobrou em relação ao ano anterior, atingindo R\$ 1,2 bilhão, destacando a solidez financeira e a capacidade de reinvestimento da empresa.

DVA (Distribuição do Valor Adicionado)	Valores por ano (R\$ mil)		
a. Valor econômico gerado	2021	2022	2023
Receitas	8.630.523	10.684.375	12.541.290
Valor econômico distribuído	2021	2022	2023
Custos operacionais	7.302.206	8.958.421	9.428.086
Salários e benefícios de empregados	406.969	504.507	602.251
Pagamentos a provedores de capital	330.022	241.338	340.168
Pagamentos ao governo (por país)	321.944	454.478	913.409
Investimentos na comunidade	2.745	1.096	10.070
Valor econômico retido	2021	2022	2023
“Valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”	266.637	524.535	1.247.306

A DVA foi elaborada especificamente para este relatório, com base na DRE (Demonstração do Resultado do Exercício). As receitas incluem prêmios ganhos, receitas com resseguro, outros resultados de resseguro, resultado patrimonial e ganhos com ativos não correntes. Os custos operacionais englobam sinistros ocorridos, custos de aquisição, outras receitas e despesas operacionais, além de despesas com resseguro. Salários e benefícios de empregados cobrem despesas com administração de pessoal e participação nos lucros. Investimentos na comunidade referem-se a aportes diretos e via incentivos fiscais, enquanto os pagamentos ao governo incluem tributos, imposto de renda e contribuição social.

Abordagem tributária

GRI 207-1, 207-2, 207-3

A estratégia fiscal da Tokio Marine é analisada e aprovada pela Diretoria Executiva de Finanças e Administração, que assegura a conformidade com a legislação tributária vigente. A área conta com uma equipe especializada, composta por profissionais capacitados e sempre alinhados com as boas práticas de mercado. O gerenciamento de riscos fiscais segue os princípios de governança da companhia, sendo regularmente avaliado pela gestão executiva para garantir uma abordagem responsável e transparente.

A área tributária é submetida a rigorosos processos de controle e auditoria interna, conforme políticas e procedimentos estabelecidos. Embora não exista um

procedimento formal para consultar *stakeholders* sobre a política tributária, as informações fiscais são divulgadas nas demonstrações financeiras, disponíveis no site da SUSEP semestralmente e auditadas por empresa independente.

Eventuais preocupações relacionadas à conduta tributária podem ser reportadas via Canal Hotline, gerenciado pelo departamento de Compliance, assegurando um canal de comunicação direta e confidencial.

Acesse as Demonstrações de Resultados do Exercício de 2023 no site da SUSEP:

www2.susep.gov.br/DemosFinanc



Política de investimentos

O Grupo Tokio Marine considera critérios ESG (ambientais, sociais e de governança) em sua política de investimentos, assegurando que as decisões sejam alinhadas com a sustentabilidade e a responsabilidade corporativa. A política proíbe investimentos em setores como armas desumanas (ex. armas químicas e minas) e projetos relacionados à energia a carvão, mineração de carvão térmico, areias betuminosas e extração de energia no Ártico, refletindo nosso compromisso em evitar impactos negativos ao meio ambiente e à sociedade. Além disso, o departamento de Compliance realiza mensalmente análises rigorosas de integridade das contrapartes envolvidas, visando mitigar riscos de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e riscos socioambientais.

A gestão de investimentos segue normas rigorosas estabelecidas pela SUSEP e pela própria governança interna da empresa. As decisões de investimentos são revisadas trimestralmente pelo Comitê de Investimentos e reportadas ao Conselho de Administração, garantindo transparência e aderência às políticas. Adicionalmente, os ativos de investimento são restritos a instrumentos que atendam a critérios de forma a mitigar os riscos de crédito e liquidez, com limites de alocação estabelecidos e aprovados pelo Comitê de Investimentos. Esta abordagem cuidadosa assegura que nossos investimentos não apenas protejam os interesses da empresa, mas também contribuam para um futuro mais sustentável.

IFRS 17

Em 2023, a Tokio Marine anunciou sua adequação à norma IFRS 17 (International Financial Reporting Standards) para a divulgação de seus resultados nas demonstrações financeiras consolidadas de sua Controladora no Japão. Com essa medida, a Companhia se posiciona entre as primeiras seguradoras no Brasil a atender as regras contábeis que regulam o mercado securitário internacional. A implementação da IFRS 17 é considerada uma das mais complexas mudanças em âmbito regulatório contábil e financeiro já realizadas no setor de seguros. O novo modelo de contabilização de resultados também leva em conta, na margem de serviço contratual, os riscos relacionados aos serviços futuros e mudanças nos fluxos de caixa, com base em estudos e dados auditáveis.

A política proíbe investimentos em setores como armas desumanas (ex. armas químicas e minas) e projetos relacionados à energia a carvão, mineração de carvão térmico, areias betuminosas e extração de energia no Ártico, refletindo nosso compromisso em evitar impactos negativos ao meio ambiente e à sociedade.

5.

Gestão climática e ambiental

Mudanças climáticas: gestão estratégica e adaptativa

GRI 201-2

As mudanças climáticas têm se tornado uma força disruptiva no mercado segurador, gerando novos riscos e criando oportunidades que exigem uma abordagem estratégica e adaptativa. Nós, da Tokio Marine, como uma das principais seguradoras no Brasil, adotamos uma visão abrangente para enfrentar os desafios decorrentes desse cenário, analisando profundamente os impactos em diferentes segmentos, ajustando nossos processos operacionais e explorando novas oportunidades de negócios.

Riscos climáticos e gestão operacional

O aumento na frequência e intensidade dos eventos climáticos extremos, como enchentes, tempestades e deslizamentos, eleva significativamente a sinistralidade em produtos massificados, especialmente nas linhas de Automóvel e Patrimoniais. Esses eventos, que antes eram raros, tornaram-se mais frequentes, impactando diretamente nossos custos operacionais e a estrutura de atendimento.

Em 2023, enfrentamos eventos climáticos extremos que geraram 3.750 sinistros e resultaram em aproximadamente R\$ 90 milhões em indenizações.

Nossa assistência também enfrenta pressão adicional, com o aumento da demanda em regiões de baixa capilaridade e a necessidade de

deslocamento de prestadores de outras localidades. Em resposta, investimos na expansão e fortalecimento da nossa rede de prestadores, assegurando que os serviços sejam mantidos mesmo em condições adversas e que nossas operações possam ser dimensionadas para atender aos picos de demanda.

A potencial elevação da mortalidade e da morbidade associada a eventos climáticos extremos pode aumentar o número de sinistros e gerar volatilidade nas indenizações. Considerando os desafios de prever com precisão os cenários climáticos futuros, ajustamos continuamente nossos modelos de risco e subscrição, incorporando novos dados e tendências climáticas para melhorar a acurácia das previsões e a eficácia das nossas respostas.

Esse crescimento expressivo não apenas destaca a gravidade do evento climático mais recente, mas também sublinha a necessidade de uma adaptação contínua nas operações de seguros, com foco na agilidade de resposta e na eficiência operacional.

Oportunidades emergentes

As mudanças climáticas, embora apresentem desafios consideráveis, também abrem uma gama de oportunidades para nós. A crescente conscientização sobre os riscos climáticos entre a população amplia a demanda por seguros que ofereçam coberturas específicas para esses eventos. Em resposta, desenvolvemos produtos voltados para a sustentabilidade, como coberturas para placas solares e sistemas de energia renovável, além de serviços de assistência sustentável para descarte correto de resíduos e mitigação de impactos ambientais. Além disso, avaliamos constantemente a possibilidade de expansão desse portfólio.

No segmento de Afinidades, identificamos um potencial significativo para o desenvolvimento a inclusão de componentes educacionais e de sustentabilidade, como serviços que contribuam para a compensação de pegadas de carbono. Esses produtos não apenas podem proteger nossos

segurados, mas também incentivar práticas mais sustentáveis, alinhadas com as tendências globais de responsabilidade ambiental.

No campo dos seguros de vida, é importante considerar que eventos climáticos extremos podem não apenas resultar em perdas humanas, mas também desorganizar financeiramente inúmeras famílias. Isso nos indica uma oportunidade de ofertar produtos que ajudem a proteger o patrimônio das pessoas em situações de tamanha vulnerabilidade.

Além disso, exploramos a oportunidade de nos posicionar como líderes na mitigação dos riscos climáticos, ao integrar práticas ESG (ambientais, sociais e de governança) em nossos portfólios de produtos e processos operacionais. A inclusão de coberturas para energia renovável e incentivos à adoção de práticas sustentáveis são exemplos claros de como podemos transformar desafios climáticos em vantagens competitivas.

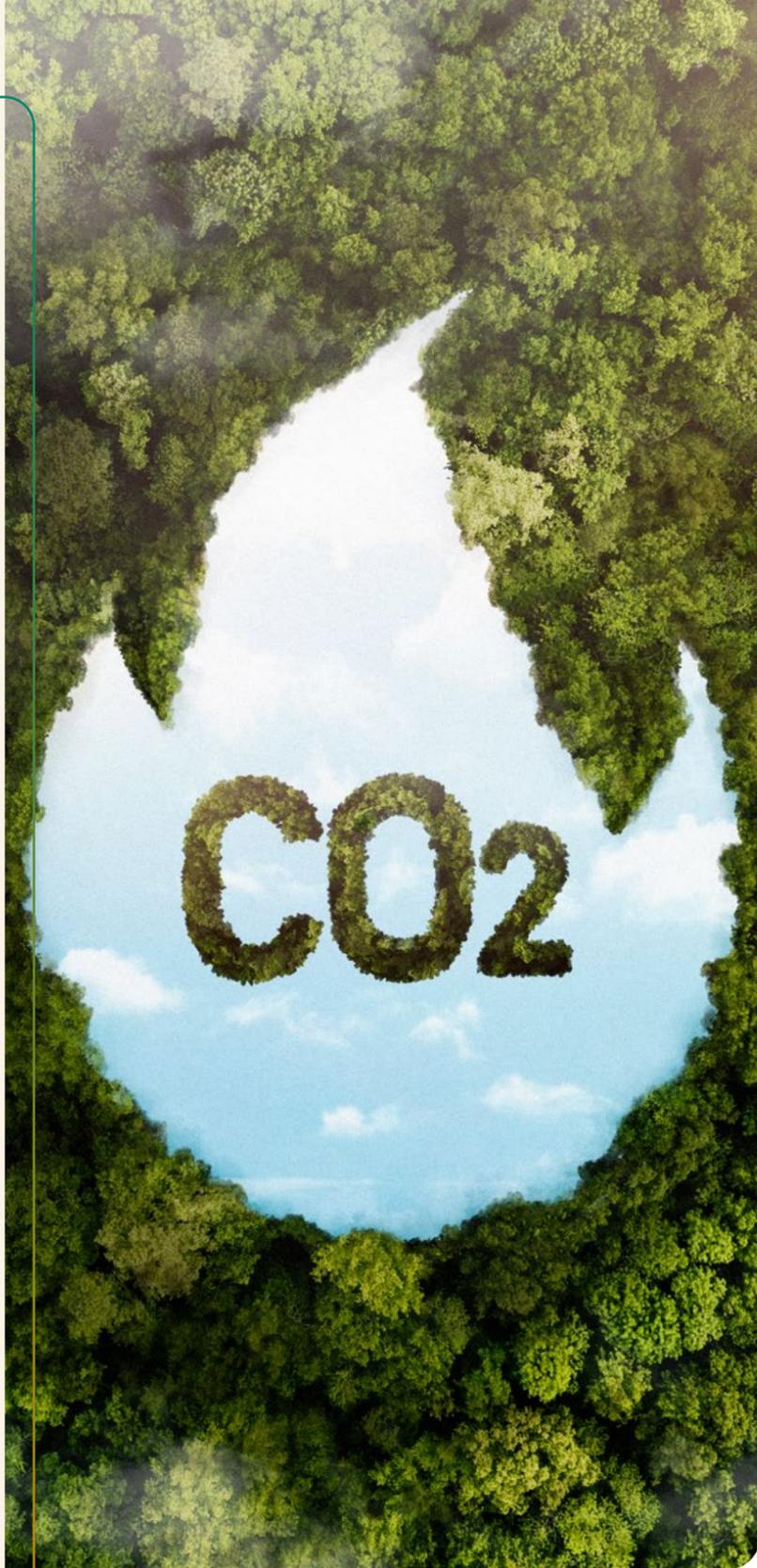
Cenário futuro

As mudanças climáticas impõem desafios substanciais para nós, exigindo uma abordagem multifacetada que combine a mitigação de riscos com a exploração de novas oportunidades. Um dos grandes desafios setoriais, não apenas para a Tokio Marine, mas para todo o mercado segurador, é o desenvolvimento de modelagens precisas baseadas em dados operacionais e meteorológicos. A incorporação de modelos preditivos avançados, desenvolvidos por pesquisadores e especialistas, é essencial para antecipar cenários e ajustar as estratégias de subscrição e precificação.

Em linha com nossa abordagem de gestão de riscos, temos desenvolvido e aprimorado, desde 2009, modelos internos para mensurar e entender os riscos aos quais estamos expostos em nossas operações no país e no grupo como um todo. Esses modelos, compostos por metodologias estatísticas avançadas, são essenciais para a quantificação dos principais riscos, incluindo risco de subscrição, risco de mercado, risco

de crédito, risco operacional, risco de liquidez e risco de Grupo. Identificamos o impacto na sinistralidade como o principal risco material, e nossa área de Estatística elaborou estudos adicionais para compreender a relação entre sinistralidade e eventos climáticos, bem como para avaliar o impacto desses sinistros no risco de subscrição.

Essa aceleração no aprendizado e na adaptação a novas realidades climáticas está nos impulsionando a investir em análise de dados, o que possibilita uma resposta mais ágil e eficaz aos eventos extremos. Ao integrar práticas sustentáveis em nossos produtos e operações, e ao fortalecer a resiliência de nossas estruturas de atendimento e sinistros, reafirmamos nosso compromisso com a proteção de nossos segurados e com a sustentabilidade do planeta. No futuro, nossa capacidade de nos adaptar e inovar diante das mudanças climáticas será um diferencial crucial em um mercado cada vez mais impactado por essas transformações globais.



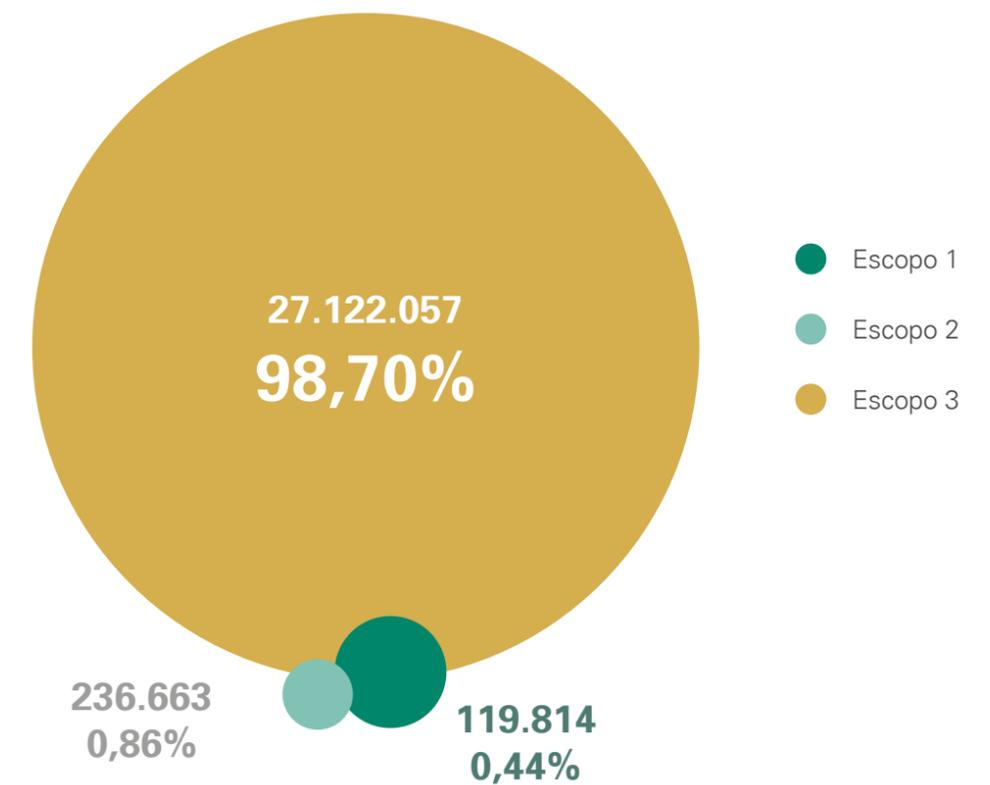
Emissões de gases de efeito estufa

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade do negócio e a transparência sobre os impactos de nossas atividades, mensuramos as emissões de gases de efeito estufa provenientes das nossas atividades em 2023, que totalizaram 27.478,54 tCO₂e.

Das emissões totais, 98,70% foram provenientes do Escopo 3, categoria que abrange fontes de emissão que não são de propriedade ou controle direto da organização, como cadeia de suprimentos, transporte, descarte de resíduos, entre outros. A maior parte do Escopo 3 (94,73%) corresponde aos deslocamentos realizados pela rede de assistência 24 horas.

Emissões de GEE de 2023 por escopo (tCO₂e)



As emissões diretas (Escopo 1) representaram apenas 0,86% do inventário, enquanto o consumo de energia (Escopo 2) teve uma participação ainda menor, de 0,44% das emissões totais. Veja a seguir o detalhamento das emissões por escopo:

Escopo 1

Categoria	Emissões (tCO ₂ e)	Representatividade no inventário (%)
Combustão estacionária geradores e outros)	0,984	-
Combustão móvel (frota própria)	194.846	0,72%
Combustão fugitiva (ar-condicionado)	40.833	0,15%
Subtotal	236.663	0,86%

Escopo 2

Categoria	Emissões (tCO ₂ e)	Representatividade no inventário (%)
Energia elétrica consumida nas três unidades administrativas e 53 sucursais	119.814	0,44%
Subtotal	119.814	0,44%

Escopo 3

Categoria	Emissões (tCO ₂ e)	Representatividade no inventário (%)
Transporte e distribuição (deslocamentos de prestadores da Tokio Marine Assistência)	26.029.284	94,73%
Resíduos encaminhados para aterro	171.864	0,63%
Viagens a negócios	471.242	1,71%
Deslocamento de colaboradores (casa-trabalho) e estações de trabalho (<i>home-office</i>)	449.667	1,64%
Subtotal	27.122.057	98,70%

Para o cálculo das emissões, consideramos uma ampla gama de atividades, incluindo o uso de combustíveis fósseis e renováveis pela frota própria e pela rede de prestadores da Tokio Marine Assistência, o consumo de eletricidade pelas unidades administrativas e sucursais, e o deslocamento de colaboradores. Também foram contabilizadas 3.801,06 tCO₂e de origem renovável, sendo 2,83% de Escopo 1 e 97,17% de Escopo 3.

No cálculo das emissões, consideramos as metodologias do GHG Protocol, garantindo a inclusão dos sete tipos de gases de efeito estufa abrangidos pelo Protocolo de Quioto, além dos gases destruidores da camada de ozônio conforme o Protocolo de Montreal. Além disso, contabilizamos as emissões fugitivas de gases refrigerantes não abrangidos pelo Protocolo de Quioto, somando 51,85 tCO₂e.

Consumo energético

GRI 302-1, 302-2

Nosso consumo energético está concentrado principalmente em fontes externas, especialmente no consumo de combustível pela frota dos prestadores de serviço da Tokio Marine Assistência, o que destaca a importância de desenvolvermos projetos que ajudem a minimizar os impactos da nossa cadeia de parceiros. Os demais usos energéticos são inerentes às atividades de escritórios administrativos. O consumo de energia abrange fontes como óleo diesel, gás natural, gasolina e eletricidade, entre outras. Os dados de consumo direto e indireto estão detalhados na tabela a seguir:

Consumo de energia direto

Consumo energético	Volume ou quantidade	Unidade de medida
Óleo diesel utilizado nos geradores	390,00	litros
Gás natural seco para fogão	35,14	metros cúbicos
Acetileno para manutenção de ar-condicionado	1,00	quilos
Óleo diesel para frota própria	1.109,80	litros
Gasolina para frota própria	113.748,17	litros
Etanol para frota própria	41.484,98	litros
R-407C para recarga de ar-condicionado	11,35	quilos
R-407A para recarga de ar-condicionado	11,35	quilos
Dióxido de carbono para recarga de extintores	565,00	quilos
Energia elétrica (escritórios e sucursais)	3.123,15	MWh

Consumo de energia indireto

Consumo energético	Volume ou quantidade	Unidade de medida
Gasolina para carros e motocicletas (Tokio Marine Assistência)	2.343.968,98	litros
Óleo diesel para guinchos leves, pesados e <i>muncks</i> (Tokio Marine Assistência)	9.423.639,58	litros
Resíduos encaminhados para aterro	106,47	toneladas
Querosene de aviação proveniente das viagens aéreas de colaboradores a negócios	151.006,40	litros
Gasolina para carros em viagens a negócios – média estimada	53.846,97	litros
Etanol para carros em viagens a negócios – média estimada	1.098,67	litros
Diesel utilizado no trajeto “casa-trabalho” de colaboradores (metrô/trem/ônibus) – média estimada	186.579,83	litros
Etanol utilizado no trajeto “casa-trabalho” de colaboradores (veículos particulares) – média estimada	57.619,70	litros
Energia elétrica utilizada por colaboradores em suas estações de trabalho em home office – média estimada	262,37	MWh

Consumo de água

GRI 303-1, 303-2, 303-3

Nosso consumo de água é relativamente baixo, sendo inerente às atividades de escritório, e está concentrado principalmente nos três prédios administrativos localizados em São Paulo. O abastecimento dessas unidades é realizado pela concessionária Sabesp, utilizando água proveniente da Bacia Hidrográfica do Alto Tietê. Além disso, há consumo em nossas sucursais, também para uso doméstico, sem aplicações que causem impactos ambientais significativos.

Em linha com as melhores práticas de sustentabilidade, instalamos uma cisterna com capacidade para 5.000 litros na unidade Treze de Maio (SP). Essa medida nos permite captar água da chuva para irrigação das áreas verdes e limpeza das áreas externas, gerando uma economia considerável no consumo de água potável. Também promovemos a conscientização dos colaboradores sobre o uso responsável da água.

O descarte de esgoto em nossos prédios administrativos e sucursais é gerenciado por meio dos sistemas de coleta das concessionárias locais.

Em 2023, o consumo de água totalizou 26.810 m³, abrangendo as três unidades administrativas de São Paulo e 14 sucursais com medição individualizada. Estimamos que, ao considerar todas as 53 sucursais, o consumo total seja em torno de 31.477 m³.

Em 2023, o consumo de água totalizou 26.810 m³, abrangendo as três unidades administrativas de São Paulo e 14 sucursais.

Materiais utilizados

GRI 301-1

Considerando a natureza de nossas atividades, não consumimos diretamente um grande volume de materiais para a operacionalização do nosso negócio – sem tratar especificamente do consumo energético, que abordamos em outra seção. Os principais materiais que utilizamos em 2023 foram itens de escritório adquiridos de fornecedores, incluindo papelaria (743 kg), notebooks (480 unidades), periféricos (1.000 itens variados) e mobiliário (700 itens variados). Esses materiais são essenciais para o suporte de nossas operações administrativas, e fazemos a aquisição com foco na sustentabilidade e na eficiência, minimizando o impacto ambiental.



Gestão de resíduos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

A gestão de resíduos é uma das prioridades em nossa gestão ambiental, especialmente na área de Salvados e Ressarcimento, que lida com os resíduos gerados por sinistros com indenização integral. Esses resíduos consistem, em grande parte, em veículos que sofreram danos e precisam ser gerenciados com cuidado para evitar impactos ambientais.

Após a formalização do aviso de sinistro, os veículos são transportados para pátios autorizados, onde são submetidos a uma criteriosa avaliação por empresas de vistorias homologadas pelo Detran para emissão dos laudos de identificação veicular e de classificação de danos. Dependendo do grau de dano (pequeno, médio ou grande monta), o veículo pode ser liberado para comercialização com ou sem necessidade de reparos, ou pode ser indicado para sair de circulação.

Quando há danos estruturais significativos, que impedem o veículo de voltar a circular, garantimos que ele seja encaminhado para desmontes credenciados e homologados pelo Detran, que realizarão a comercialização das peças. Caso não exista interesse comercial nas peças, o veículo é direcionado para empresas especializadas em economia circular, evitando que os resíduos sejam descartados em aterros sanitários ou tenham uma destinação inadequada, o que poderia causar impactos ambientais, como a contaminação do solo e do lençol freático, e financeiros, como multas ambientais.

A reciclagem permite o aproveitamento de metais, plásticos, baterias, borrachas, vidros, fluidos, eletroeletrônicos, catalisadores, manta balística, papelão, madeira, estofaria e EPIs. No processo, a empresa contratada realiza a remoção

de baterias e filtros, a desmontagem, a compactação da carroceria e o acondicionamento dos materiais recicláveis, que são posteriormente direcionados a indústrias recicladoras, as quais os transformam em matéria-prima para a fabricação de outros produtos.

A reciclagem permite o aproveitamento de metais, plásticos, baterias, borrachas, vidros, fluidos, eletroeletrônicos, catalisadores, manta balística, papelão, madeira, estofaria e EPIs.

Em 2023, a Tokio Marine destinou para reciclagem 733 sucatas (cada uma correspondente a um veículo sinistrado), que corresponderam a 739,8 toneladas de resíduos. Veja a seguir os volumes de resíduos reciclados por tipo de material:

Volume de sucatas recicladas (proveniente do sinistro de veículos)

- Ferro: 659.907,28 kg
- Plástico: 5.323,03 kg
- Alumínio: 34.535,84 kg
- Bateria: 7.626,78 kg
- Borracha: 20.194,87 kg
- Vidro: 12.168,46 kg
- **Total: 739.756,26**

Além dos resíduos gerados no processo de Salvados e Ressarcimento, também gerenciamos os resíduos provenientes de nossas operações administrativas em São Paulo. Embora esses resíduos tenham menor impacto ambiental, buscamos sempre a melhor alternativa de destinação. Em 2023, foram geradas 119,585 toneladas de resíduos provenientes das atividades administrativas, dos quais 106.473 kg foram resíduos orgânicos destinados a aterros sanitários e 13.112 kg foram resíduos recicláveis. Entre os recicláveis, havia 894 kg de plásticos, 257 kg de metal, 11.931 kg de papel e papelão, e 31 kg de pilhas e baterias, sendo estas as únicas classificadas como resíduo perigoso.



Descarte ecológico para clientes

Em 2023, realizamos a coleta de mais de 17 toneladas de resíduos provenientes de clientes do Seguro Residencial, destinando-os para reciclagem. Entre os materiais coletados estão eletrodomésticos, eletrônicos, móveis, entulhos, plásticos, entre outros. Essa iniciativa é realizada em parceria com a Ecoassist, empresa especializada em logística reversa, descarte ecológico e consultoria ambiental.





ANEXO I.

Riscos de Sustentabilidade

GRI 201-2

1. Governança dos Riscos de Sustentabilidade

Objetivo: Descrever a governança da gestão de riscos de sustentabilidade.

(a) Descrição da forma pela qual o conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos atuam para supervisionar os riscos de sustentabilidade:

O Conselho de Administração da Tokio Marine é o órgão máximo responsável pela supervisão da gestão de riscos de sustentabilidade, assegurando que todas as políticas e práticas da companhia estejam alinhadas com as melhores práticas de mercado e as exigências regulatórias, especialmente aquelas dispostas na Resolução CNSP 416/2021.

O Conselho atua em conjunto com a Diretoria Executiva e o Diretor Responsável pelos Controles Internos, que supervisionam a implementação e operacionalização do sistema de controles internos e da estrutura de gestão de riscos de sustentabilidade.

O Comitê de Auditoria, exercendo as atribuições do Comitê de Riscos de que trata a Resolução CNSP 416/2021, apoia o Conselho e a Diretoria na análise detalhada dos riscos de sustentabilidade, incluindo a avaliação de novos riscos emergentes, a mensuração de níveis de exposição e a proposição de estratégias de mitigação. Este comitê também é responsável por acompanhar a eficácia dos controles internos relacionados aos riscos de sustentabilidade e reportar periodicamente ao Conselho de Administração sobre o status dos riscos e quaisquer deficiências identificadas.

(b) Descrição do papel do conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos na gestão dos riscos de sustentabilidade:

O Conselho de Administração é responsável por aprovar as políticas de gestão de riscos de sustentabilidade e por garantir que essas políticas sejam devidamente implementadas pela Diretoria Executiva. A Diretoria Executiva, por sua vez, é encarregada de implementar essas políticas, supervisionando diretamente os departamentos envolvidos e garantindo a alocação de recursos necessários.

O Diretor Responsável pelos Controles Internos, em parceria com a Superintendência de Estratégia de Mercado, Qualidade e ESG, desempenha

um papel central, orientando a implementação da estrutura de gestão de riscos de sustentabilidade, assegurando sua integração na estrutura organizacional e garantindo que os riscos sejam monitorados e reportados adequadamente.

O Comitê de Auditoria, exercendo as atribuições do Comitê de Riscos de que trata a Resolução CNSP 416/2021, fornece suporte técnico e estratégico ao Conselho e à Diretoria, avaliando riscos específicos e propondo estratégias de mitigação. Ele também garante que os riscos de sustentabilidade sejam gerenciados de forma integrada com outros tipos de riscos, como os de crédito, de mercado e operacionais.

(c) Descrição das instâncias nos níveis estratégico, tático e operacional e de suas responsabilidades ao subsidiar o conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos na gestão e supervisão dos riscos de sustentabilidade:

No nível estratégico, o Conselho de Administração define as diretrizes gerais e aprova as políticas de gestão de riscos de sustentabilidade, alinhando-as com a visão e os objetivos de longo prazo da companhia.

No nível tático, a Diretoria Executiva e o Diretor Responsável pelos Controles Internos supervisionam a implementação dessas diretrizes, garantindo que sejam operacionalizadas de maneira eficiente por todos os departamentos.

No nível operacional, os departamentos de primeira linha de defesa, como os de negócios e operacionais, são responsáveis pela identificação, avaliação e mitigação dos riscos de sustentabilidade em suas áreas de atuação.

Esses departamentos fornecem informações e relatórios periódicos ao Comitê de Auditoria, que, exercendo as atribuições do Comitê de Riscos de que trata a Resolução CNSP 416/2021, utiliza essas informações para subsidiar o Conselho de Administração e a Diretoria na tomada de decisões.

2. Estratégias Associadas aos Riscos de Sustentabilidade

Objetivo: Identificar e descrever os impactos reais e potenciais dos riscos de sustentabilidade sobre os negócios, as estratégias e a gestão de riscos da instituição.

(a) Descrição dos riscos de sustentabilidade com potencial de gerar perdas relevantes a curto, médio e longo prazos:

A Superintendência de Estratégia de Mercado, Qualidade e ESG da Tokio Marine coordenou um amplo estudo de riscos de sustentabilidade, contemplando a identificação de 19 riscos, que se dividem em 52 cenários de risco, sendo todos devidamente avaliados e classificados de acordo com o nível de impacto e a probabilidade dos impactos. Essa avaliação qualitativa resultou na classificação de cada risco inerente como “muito baixo”, “baixo”, “médio”, “alto” ou “crítico”.

Nesse processo de avaliação qualitativa dos riscos, dois foram classificados como críticos, sete altos, sete médios e três baixos. Quanto à categoria de risco, foram sete enquadrados como reputacionais, quatro de subscrição, cinco operacionais, dois de crédito e um de mercado. Com relação à classificação e origem dos riscos, 15 estão mais relacionados aos impactos do ambiente externo da companhia, três ao ambiente interno e um sofre influência de

ambos os ambientes. Considerando todos os 52 cenários, há 16 climáticos (31%), 21 ambientais (40%) e 15 sociais (29%).

Os estudos resultaram também na identificação de dois riscos materiais para a companhia, que correspondem aos riscos que podem ter um impacto extremamente grande na solidez financeira e na continuidade dos negócios. A classificação como “risco material” visa destacar o maior nível de relevância e necessidade de gestão para os riscos. Contudo, todos os 52 cenários identificados e analisados possuem estratégias definidas de mitigação, por meio de controles internos estabelecidos em cada departamento responsável. Segue detalhamento dos dois riscos materiais identificados:

Risco	Categoria	Descrição	Impacto	Probabilidade	Risco inerente
Riscos climáticos físicos	Subscrição	Impacto na sinistralidade da companhia devido a mudanças climáticas e consequentes alterações na frequência, localidade e/ou severidade dos eventos naturais.	Extremo	Curto prazo (até 2024): Possível Médio prazo (2024 a 2026): Provável Longo prazo (a partir de 2026): Provável	Crítico
Riscos sociais	Operacional	Violação à privacidade devido a vazamento relevante de dados pessoais	Extremo	Curto prazo (até 2024): Provável Médio prazo (2024 a 2026): Provável Longo prazo (a partir de 2026): Provável	Crítico

Mesmo apontados como críticos, possuem risco residual baixo, uma vez que a companhia apresenta ferramentas de mitigação.

(b) Descrição da metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de perdas geradas pelos riscos de sustentabilidade:

A Tokio Marine utiliza a metodologia de RCSA (Risk and Control Self-Assessment, ou Autoavaliação de Riscos e Controles), que é uma abordagem qualitativa para identificação e avaliação de riscos. Essa metodologia considera o impacto potencial

de cada risco em termos financeiros, legais/regulatórios e reputacionais, assim como a probabilidade de sua materialização. Os riscos são então classificados em níveis de materialidade (muito baixo, baixo, médio, alto e crítico), o que orienta a priorização das ações de mitigação.

(c) Descrição da maneira como os impactos dos riscos mencionados no item (a) são considerados nos negócios e nas estratégias da instituição, detalhando o horizonte de tempo considerado e os critérios adotados na priorização dos riscos avaliados:

Os impactos dos riscos de sustentabilidade são incorporados nas decisões de negócios e estratégias da Tokio Marine por meio de um processo contínuo de monitoramento e avaliação. Os horizontes de tempo considerados incluem curto prazo (até 1 ano), médio prazo (acima de 1 ano até 3 anos) e longo prazo (acima de 3 anos). Os riscos classificados como “crítico” ou “alto” recebem prioridade imediata para mitigação, enquanto os riscos de menor materialidade são monitorados e revisados periodicamente para ajustes nas estratégias de mitigação, exigindo o estabelecimento de controles internos

mais robustos pelas áreas de primeira linha de defesa. Contudo, todos os riscos identificados necessitam de uma estratégia de resposta pelas unidades responsáveis.

(d) Descrição da resiliência da estratégia da organização, considerando sua capacidade de adaptação a mudanças em padrões climáticos e à transição para uma economia de baixo carbono:

A estratégia da Tokio Marine é resiliente e adaptável, focando na inovação e no desenvolvimento de soluções que atendam às necessidades de uma economia em transição para baixo carbono. Isso inclui a criação de produtos de seguros específicos para cobrir riscos climáticos, a implementação de tarifas que incentivem práticas sustentáveis e a redução da pegada de carbono nas operações da companhia. Além disso, a Tokio Marine adota práticas de investimento que priorizam ativos alinhados com critérios ESG, fortalecendo sua capacidade de adaptação às mudanças climáticas.

3. Processos de Gestão dos Riscos de Sustentabilidade

Objetivo: Descrever a forma pela qual são gerenciados os riscos de sustentabilidade.

(a) Descrição dos processos utilizados para identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos de sustentabilidade:

A Tokio Marine utiliza o processo de Risk and Control Self-Assessment (RCSA), que envolve todos os departamentos de primeira linha de defesa na identificação e avaliação dos riscos inerentes às suas atividades. Os riscos são identificados com base em análises de mercado, normas regulatórias e cenários de risco previamente definidos. A avaliação considera o impacto e a probabilidade de cada risco, levando à sua classificação em níveis de materialidade. A mensuração dos riscos é realizada por meio de indicadores financeiros, legais e reputacionais, que são continuamente monitorados.

(b) Descrição dos processos de gestão dos riscos de sustentabilidade, destacando seu tratamento, monitoramento e reporte:

Os riscos de sustentabilidade são gerenciados por meio de um conjunto de controles internos estabelecidos para mitigar os impactos identificados. Esses controles são continuamente monitorados por departamentos específicos, como os de Segurança da Informação, Precificação e Subscrição, entre diversos outros. O reporte desses riscos é realizado periodicamente ao Comitê de Auditoria, que exerce as atribuições do Comitê de Riscos de que trata a Resolução CNSP 416/2021, e ao Conselho de Administração, com base em indicadores de desempenho e conformidade.

(c) Descrição dos mecanismos utilizados para o estabelecimento de limites para concentração em setores econômicos, regiões geográficas, produtos ou serviços mais suscetíveis a sofrer ou causar impactos na sustentabilidade:

A Tokio Marine adota políticas específicas para limitar a exposição a riscos de sustentabilidade em setores econômicos, regiões geográficas e produtos mais suscetíveis. Por exemplo, existem restrições para a aceitação de novos negócios em regiões de alto risco climático e para setores como o de mineração de carvão, que não estão alinhados com as práticas sustentáveis da companhia. Esses limites são monitorados e ajustados conforme a evolução dos riscos e as diretrizes estratégicas da empresa.

(d) Descrição da forma pela qual os processos utilizados para identificar, avaliar, classificar, tratar, monitorar e reportar os riscos de sustentabilidade são integrados à gestão dos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, de liquidez e operacional:

Os processos de gestão de riscos de sustentabilidade são integrados ao gerenciamento dos riscos tradicionais (subscrição, crédito, mercado, liquidez e operacional) por meio de uma abordagem holística. Isso é realizado por meio de sistemas de informação compartilhados, que permitem uma visão consolidada dos riscos e facilitam a coordenação entre diferentes áreas da companhia. As decisões estratégicas consideram a interação entre esses riscos, garantindo que as respostas sejam consistentes e alinhadas com os objetivos corporativos.

4. Indicadores Utilizados no Gerenciamento dos Riscos de Sustentabilidade

Objetivo: Descrever os indicadores quantitativos utilizados na gestão dos riscos de sustentabilidade.

(a) Indicadores quantitativos utilizados na gestão dos riscos de sustentabilidade, inclusive no que se refere a concentrações de riscos significativas da instituição, apresentando as correspondentes metas e seu nível atual de atingimento:

A Tokio Marine utiliza uma série de indicadores para gerenciar os riscos de sustentabilidade, como:

— **Índice de sinistralidade climática:** Monitoramento da frequência e severidade dos sinistros relacionados a eventos climáticos.

— **Índice de exposição a setores de alto risco, inclusive riscos ambientais:** Percentual de portfólio exposto a setores de alto risco.

— **Indicador de segurança da informação:** Número de incidentes de vazamento de dados.

Esses e outros indicadores são monitorados continuamente pela empresa, sem o estabelecimento de metas públicas correspondentes a esses indicadores.

(b) Descrição das métricas utilizadas para aferir os indicadores mencionados no item (a):

As métricas utilizadas incluem análise de séries temporais para o índice de sinistralidade climática, bem como para avaliar a exposição a setores de alto risco (incluindo riscos ambientais), e o monitoramento em tempo real para o indicador de segurança da informação. Essas métricas são complementadas por *benchmarks* de mercado e padrões regulatórios, garantindo a confiabilidade e relevância dos indicadores.

Sumário GRI

Sumário de Conteúdo GRI

Declaração de uso	A Tokio Marine relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.
Norma utilizada	GRI: Fundamentos 2021
Norma setorial da GRI aplicável	Não há normas setoriais da GRI aplicáveis ao setor da empresa relatora neste momento.

Conteúdos Gerais

Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	Páginas 11, 15, 16	
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Página 3	
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 3	
	2-4	Reformulações de informações	Página 3	
	2-5	Verificação externa	Página 3	
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Páginas 11, 41, 61, 69-70	

Conteúdos Gerais				
Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
	2-7	Empregados	Páginas 48-54	
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	Páginas 61, 69-70	
	2-9	Estrutura de governança e sua composição	Páginas 36-39 Informação adicional: Os membros dos Comitês de Investimentos, Remuneração e de ERM não possuem um mandato específico.	Requisitos do Item C - Informação incompleta e restrições de confidencialidade. Explicação: A descrição da composição dos órgãos de governança foi apresentada de forma incompleta devido a limitações no processo de consolidação dessas informações, que será aprimorado no próximo ano. A composição do Comitê de Remuneração foi classificada como confidencial pela Alta Liderança, com o objetivo de proteger dados estratégicos relacionados à gestão de pessoas.
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Páginas 36-37	
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Página 36	
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Páginas 36-37	
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Páginas 36-37	
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 3	

Conteúdos Gerais				
Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
	2-15	Processos usados pelo Conselho para garantir que conflitos de interesse sejam prevenidos e mitigados	Página 34	
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais ao Conselho	Página 37	
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança sobre desenvolvimento sustentável	Os membros do Conselho de Administração da Tokio Marine Seguradora estão em constante processo de qualificação e aprimoramento, com foco no desenvolvimento de suas competências funcionais e estratégicas. Embora ainda não recebam treinamentos específicos sobre Sustentabilidade, esse tema integra as discussões estratégicas da companhia e está formalmente incorporado à sua estratégia. Dessa forma, o desenvolvimento dos conselheiros nesse campo ocorre de maneira progressiva e alinhada a esse direcionamento.	

Conteúdos Gerais				
Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos da organização na economia, meio ambiente e pessoas	N/A	Conteúdo omitido por restrições de confidencialidade. Explicação: As informações solicitadas pelo item 2-18 foram classificadas como confidenciais pela Alta Liderança, com o objetivo de proteger dados estratégicos relacionados à gestão de pessoas e assegurar a privacidade e segurança dos dados dos executivos.
	2-19	Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e aos altos executivos	Página 40	
	2-20	Processo para determinação da remuneração do mais alto órgão de governança e dos altos executivos	Página 40	
	2-21	Proporção da remuneração total anual	N/A	Conteúdo omitido por restrições de confidencialidade. Explicação: As informações solicitadas pelo item 2-21 foram classificadas como confidenciais pela Alta Liderança, com o objetivo de proteger dados estratégicos relacionados à gestão de pessoas e assegurar a privacidade e segurança dos dados dos executivos
	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 4	
	2-23	Políticas e compromissos para promover uma conduta empresarial responsável, incluindo o respeito aos direitos humanos	Páginas 18-20, 22, 26-35	
	2-24	Incorporação e aplicação das políticas e compromissos para promover uma conduta empresarial responsável, incluindo o respeito aos direitos humanos	Páginas 18-20, 22, 26-35, 36-37	

Conteúdos Gerais				
Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
	2-25	Processos e mecanismos de queixas que permitam que os <i>stakeholders</i> apresentem preocupações e busquem reparação para os impactos negativos reais e potenciais que os afetem.	Páginas 61-64	
	2-26	Mecanismos da organização para indivíduos buscarem aconselhamento e apresentarem preocupações sobre conduta empresarial responsável	Páginas 28-29	
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos		
	2-28	Participação em associações	Resposta na linha abaixo	
<p>Resposta: A Tokio Marine participa ativamente de diversas organizações representativas do setor, contribuindo para o desenvolvimento e a regulamentação do mercado por meio de sua atuação em várias comissões temáticas. Esses espaços de articulação são fundamentais para promover a troca de conhecimento, a harmonização de práticas e o alinhamento às melhores práticas do setor. Na CNseg (Confederação Nacional das Seguradoras), temos representantes nas comissões de: Atuarial, Gestão de Riscos, Processos de Tecnologia da Informação, Investimentos, Governança e Compliance, Assuntos Fiscais, Administração e Finanças, Recursos Humanos, Resseguro, Assuntos Jurídicos, Inteligência de Mercado, Comunicação e Marketing, Ouvidoria, Relações de Consumo, Lei Geral de Proteção de Dados, Integração ASG, Seguros Inclusivos, Diversidade, Equidade e Inclusão, e Digitalização. Na FenSeg (Federação Nacional de Seguros Gerais), nossa participação se estende às comissões de: Assuntos Jurídicos, Seguro Habitacional, Transportes, Riscos de Crédito e Garantia, Riscos Patrimoniais Massificados, Garantia Estendida e Afinidades, Comissão de Automóvel, Seguro Rural, Responsabilidade Civil Geral, Riscos Patrimoniais de Grandes Riscos, Estratégia de Riscos Corporativos, Riscos de Engenharia, Prevenção e Combate à Fraude, e Seguros Gerais Afinidades. Além disso, na Federação Nacional de Previdência Privada e Vida, estamos presentes nas comissões de Produtos de Risco e Atuarial. A presença da Tokio Marine nesses grupos reforça nosso compromisso com a melhoria contínua e a inovação no setor de seguros</p>				

Conteúdos Gerais				
Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
	2-29	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	Páginas 44-45, 57, 61-64	
	2-30	Acordos de negociação coletiva	Todos os colaboradores contratados por meio da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) são cobertos por acordos de negociação coletiva.	
Temas materiais				
Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	Página 21	
	3-2	Lista de temas materiais	Página 21	

Tema material: Enfrentar as mudanças climáticas

Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	Páginas 18-22, 25, 65, 80-81, 89-93	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Páginas 65, 80-81, 89-93	
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 84	
	302-2	Consumo de energia fora da organização	Página 84	
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa	Páginas 82-83	
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Páginas 82-83	
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 82-83	

Tema material: Melhorar a resiliência a desastres

Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	Páginas 18-22, 25, 65, 80-81, 89-93	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Páginas 65, 80-81, 89-93	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Páginas 65-68	

Tema material: Promover a saúde e a qualidade de vida das pessoas

Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	Páginas 18-22, 25, 47-49, 58-60	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Páginas 65-68	
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Página 55	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Páginas 58-60	
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Páginas 58-60	

Tema material: Promover a saúde e a qualidade de vida das pessoas				
Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	Páginas 58-60	
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Páginas 58-60	
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Páginas 58-60	
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Páginas 58-60	
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Páginas 58-60	
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Páginas 58-60	
	403-9	Acidentes de trabalho	Páginas 58-60	
	403-10	Doenças profissionais	Páginas 58-60	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Páginas 65-68	

Tema material: Promover e apoiar a diversidade e inclusão

Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	Páginas 18-22, 25, 47-57	
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Página 55	
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 56	Requisito A - Informação incompleta. Explicação: Os dados de capacitação por categoria funcional foram apresentados em percentuais, não em média de horas de treinamentos realizada pelos colaboradores. O formato de consolidação dos dados será ajustado no próximo reporte.
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Página 56	
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 36-37, 48-54	
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Páginas 28-29	

Tema material: Fomentar a inovação por meio da digitalização

Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	Páginas 18-22, 25, 42	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Páginas 65-68	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Páginas 65-68	
N/A (conteúdo adicional)	N/A	N/A (conteúdo adicional)	Seção "Inovação e tecnologia"	

Tema material: Proteger o meio ambiente

Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	Páginas 18-22, 25	
GRI 301: Materiais 2016	301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Página 85	
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	Página 85	
	303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Página 85	
	303-3	Captação de água	Página 85	

Tema material: Proteger o meio ambiente

Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 306: Resíduos 2020	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Páginas 86-87	
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Páginas 86-87	
	306-3	Resíduos gerados	Páginas 86-87	
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Páginas 86-87	
	306-5	Resíduos destinados para disposição final	Páginas 86-87	
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Página 69	
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Página 69	

Tema material: Promover a educação para crianças

Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	Páginas 18-22, 25, 47, 65-68	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Páginas 65-68	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Páginas 65-68	

Tema material: Divulgar informações transparentes e em tempo hábil

Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	Páginas 3, 18-22	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA)	Página 76	
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Página 30	
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 31	
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página 30	

Tema material: Divulgar informações transparentes e em tempo hábil				
Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 207: Tributos 2019	207-1	Abordagem tributária	Página 77	
	207-2	Governança, controle e gestão de risco fiscal	Página 77	
	207-3	Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos	Página 77	
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 35	

Créditos

Tokio Marine Seguradora S.A.

📄 www.tokiomarine.com.br

Sede:

Rua Sampaio Viana, nº 44
Bairro Paraíso
São Paulo (SP)
CEP: 04004-902
GRI 2-1

Área coordenadora do projeto

Superintendência de Estratégia de Mercado, Qualidade e ESG

Áreas participantes

- Administração de Pessoas e Saúde Organizacional
- Administrativo
- Atendimento ao Cliente, Ouvidoria e Qualidade
- Auditoria
- Canais Especiais
- Compliance, Controles Internos e Riscos
- Conselho Administrativo
- Contábil, Tributos e Cosseguros
- Desenvolvimento Organizacional e de Pessoas
- Estatística
- Estratégia de Crescimento e Apoio Comercial

- Estratégia de Mercado e Sustentabilidade
- Estratégia de Pessoas e Carreira
- Estratégia de Produtos Pessoa Jurídica
- Investimentos e Tesouraria
- Jurídico Corporativo
- Marketing
- Operações TMA e Rede de Serviços
- Planejamento Corporativo
- Presidência
- Produtos de Seguros de Pessoas
- Produtos e Serviços Auto
- Produtos Riscos Diversos Massificados
- Salvado e Ressarcimento
- Segurança da Informação
- Sinistros
- Sistemas de Gestão de Apólices
- Tecnologia, Digital e Inovação

Conteúdo, consultoria ESG e indicadores

NEXO Comunicação e Sustentabilidade

📄 www.nexoconecta.com.br

Projeto gráfico e diagramação

L7 Design (parceira coordenada pela NEXO neste projeto)

📄 www.l7design.com.br



Este relatório foi elaborado com a finalidade de fornecer informações de forma voluntária e não visa atender a requisitos regulatórios.



