



Relatório de Sustentabilidade

Sumário

Apresentação do relatório

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

O Relatório de Sustentabilidade da Tokio Marine Seguradora S.A. apresenta o desempenho da companhia no Brasil entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024, com foco nas práticas e resultados relacionados à agenda ESG (Ambiental, Social e de Governança). **A publicação integra o compromisso com a transparência e com o desenvolvimento sustentável, evidenciando como a sustentabilidade tem sido incorporada à gestão do negócio e à contribuição da companhia para o setor segurador e para a sociedade.**

Buscando promover ainda mais consistência e qualidade ao conteúdo, elaboramos o relatório em conformidade com as Normas da GRI (Global Reporting Initiative), reconhecidas internacionalmente como um dos principais padrões de relato em sustentabilidade. Entre os requisitos da GRI atendidos, destacamos a abordagem

dos temas classificados como materiais, ou seja, que representam os principais impactos gerados pelas atividades da companhia, bem como os impactos exercidos pelos *stakeholders* sobre o negócio. Esses temas foram definidos a partir da escuta de públicos estratégicos e da análise da alta liderança, e orientam tanto a seleção de temas e indicadores do relatório como as prioridades de gestão. Mais detalhes estão disponíveis na seção [Materialidade](#).

As informações reportadas foram apuradas por meio de entrevistas com lideranças, levantamento de dados e apoio do Grupo Tokio ESG, composto por colaboradores da mídia e alta liderança, totalizando a participação direta de mais de 30 profissionais.

Embora o relatório não seja auditado em sua totalidade, diversos dados foram extraídos de materiais que receberam verificação independente. É o caso das



Demonstrações Financeiras, auditadas pela PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes, e do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, que recebeu asseguração limitada pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

Esta publicação atende disposto no Capítulo V da Circular nº 666 de 27 de junho de 2022 da Susep (Superintendência de Seguros Privados), que determina a

elaboração e publicação de relatório de sustentabilidade pelas supervisionadas, e apresenta o preenchimento integral das tabelas padrão previstas no Manual de Orientações Tabelas Padrão para o Relatório de Sustentabilidade – conteúdo constante no [Anexo – Riscos de Sustentabilidade](#).

Para mais informações ou comentários sobre esta publicação, o contato pode ser feito pelo e-mail: esg@tokiomarine.com.br.

Carta do CEO

GRI 2-22

Este relatório é, antes de tudo, um convite para conhecer de perto como a Tokio Marine transforma compromissos em ações concretas. Em um cenário em que a responsabilidade corporativa ocupa um papel cada vez mais central, acreditamos que a transparência é essencial — não apenas para prestar contas, mas para demonstrar como os princípios ESG estão presentes em nossas escolhas estratégicas, na forma como operamos e nos relacionamos com cada público que confia em nossa companhia.

O ano de 2024 foi marcado pelo alcance de um desempenho sólido e consistente, refletido no crescimento de 10,6% nos prêmios emitidos, que totalizaram R\$ 13,4 bilhões, e na manutenção do lucro líquido em R\$ 1,4 bilhão. Os números refletem a robustez da nossa estratégia e a força das relações que construímos com corretores, clientes, colaboradores e parceiros.

Nossos resultados evidenciam, também, a resiliência das nossas operações, considerando os enormes desafios causados pelos efeitos das mudanças climáticas, que exigiram ações coordenadas de todo o mercado segurador. Diante dos eventos climáticos extremos, especialmente durante as enchentes que assolaram o Rio Grande do Sul em maio, atuamos com rapidez e empatia para atender segurados, apoiar comunidades e manter a continuidade dos serviços. Foram mais de 5.600 sinistros registrados e cerca de R\$ 197,83 milhões em indenizações pagas em decorrência desse tipo de evento. Reduzimos em 30% o tempo médio para pagamentos de sinistros referentes a eventos climáticos extremos, contribuindo para a recuperação das comunidades.

Como parte de seu posicionamento climático, em 2025, a Tokio Marine apoia a Casa do Seguro, projeto criado pela CNseg

(Confederação Nacional das Seguradoras) para inserir o setor de seguros nas principais discussões sobre os riscos climáticos. Estruturada como plataforma de conteúdo e relacionamento entre agentes públicos, privados e a sociedade civil, a Casa do Seguro vai funcionar durante a COP30, a 30ª Conferência das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas, que será realizada em novembro, em Belém (PA).

Ainda em resposta aos desastres climáticos, mobilizamos mais de 22 toneladas em doações, com engajamento direto de colaboradores, parceiros e pontos de coleta nos escritórios da companhia. Essa atuação integra um esforço contínuo de aprimoramento da nossa capacidade de antecipação, gestão de riscos e desenvolvimento de soluções alinhadas à transição climática.

No campo ambiental, avançamos de forma consistente em diversas frentes.

Publicamos nosso inventário completo de emissões, com verificação independente e Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol, reafirmando nosso compromisso com a transparência e a melhoria contínua. Também consolidamos a oferta de seguros voltados à economia de baixo carbono e reforçamos a gestão ambiental de salvados, com a destinação responsável de mais de 930 toneladas de resíduos oriundos desse processo, contribuindo para a economia circular e a mitigação de impactos ambientais.

No pilar social, seguimos fortalecendo nossa atuação em prol do bem-estar dos 4Cs — Colaboradores, Corretores, Clientes e Comunidade — que orientam os compromissos da companhia com os públicos que fazem parte da nossa trajetória. Em 2024, ampliamos o impacto de iniciativas como o programa Sementes do Brasil, com uma edição inédita voltada à capacitação de mães solo em situação de vulnerabilidade. Também apoiamos projetos culturais e esportivos, como o Prêmio de Música Instrumental, o Palco Novos Talentos, o Festival Co-League e o Movimento Vida Saudável, e mantivemos nosso apoio à AACD pelo 13º ano consecutivo.

“No pilar social, seguimos fortalecendo nossa atuação em prol do bem-estar dos 4Cs — Colaboradores, Corretores, Clientes e Comunidade — que orientam os compromissos da companhia com os públicos que fazem parte da nossa trajetória.

Internamente, continuamos promovendo um ambiente acolhedor, inclusivo e focado no desenvolvimento humano. Fomos reconhecidos como a 2ª Melhor Empresa para Trabalhar no Brasil, na categoria de 1.000 a 9.999 colaboradores, pelo *ranking* GPTW, além de conquistarmos o 1º lugar entre as seguradoras. Em diversidade, inclusão e equidade, fomos premiados em cinco categorias da GPTW e recebemos o Selo Igualdade Racial da Prefeitura de São Paulo, em reconhecimento às nossas ações afirmativas e educativas. Realizamos a 6ª edição da Semana da Diversidade e demos continuidade às atividades conduzidas pelos Grupos de Diversidade e Inclusão, organizados em cinco pilares temáticos.

No campo da governança, mantivemos o foco na integridade e no fortalecimento de uma cultura ética e responsável. Operamos com base em um modelo estruturado de gestão de riscos e controles internos, promovendo uma abordagem preventiva e alinhada às melhores práticas de mercado. Publicamos nossa Política de Direitos Humanos e seguimos monitorando os riscos de sustentabilidade, mapeados e analisados em estudo apresentado neste relatório — um passo importante para ampliar a compreensão dos impactos e das oportunidades relacionados à nossa atividade.

Por fim, com os corretores, nosso principal canal de distribuição, encerramos o ano com uma rede de 44 mil profissionais e 110 assessorias, apoiada por soluções digitais como o SuperApp do Corretor e a plataforma BrokerTech, iniciativas de capacitação pela UP – Universidade Parceiros Tokio e programas de incentivo. Com os nossos mais de 4,5 milhões de clientes, reforçamos o compromisso com a escuta ativa e o aprimoramento constante da jornada de atendimento, alcançando um índice consolidado de satisfação de 97,3%.

Convidamos você então a conhecer, nas páginas a seguir, o resultado deste trabalho a favor dos nossos públicos. Seguiremos firmes no propósito de atuar com responsabilidade, transparência e inovação, como uma seguradora que fortalece o setor, protege pessoas e empresas e responde aos desafios contemporâneos com solidez e comprometimento ESG.



José Adalberto Ferrara
Presidente da Tokio Marine Seguradora

Destaques de 2024

Grupo Tokio Marine no mundo



Um dos maiores
conglomerados de
seguradoras do mundo



146 anos de história



+40 países



+43 mil colaboradores

15°

ano consecutivo no Índice de
Sustentabilidade Dow Jones



US\$ 35 bi
em prêmio emitido¹



US\$ 8 bi
em lucro líquido²

¹Conversão realizada com base na taxa média de câmbio de 2024 (USD 1 ≈ JPY 150). O mesmo se aplica para o lucro líquido.

²Lucro ajustado incluindo ganhos com venda de ações.

Destaques de 2024

Grupo Tokio Marine no Brasil



2.424 colaboradores



65 anos de história

53

sucursais e **3** unidades administrativas



AAA.br

de classificação Moody's



+4,5 milhões de clientes, aproximadamente



44 mil
corretores e **110** assessorias¹



+3,0 milhões de veículos segurados

97,3%

de índice de satisfação de clientes e corretores

¹Dados internos de novembro de 2024.

Destaques de 2024

Posição de mercado (prêmio emitido)¹

5^a posição no *ranking* **nacional**

10,6% de *market share* **nacional**, 3,7 p.p. acima de 2023

3^a posição no *ranking* do **Produto Automóvel**

1^a posição no *ranking* do **Produto RC (Geral + Ambiental)**

1^a posição no *ranking* do **Produto Risco de Engenharia**

¹Dados divulgados pela Susep.

²Pessoas Coletivo, Pessoa Individual e Microseguros Pessoal.

Destaques financeiros



R\$ 13,4 bi

em prêmios emitidos
(+10,6% em relação a 2023)



R\$ 6,5 bi

em sinistros pagos
(+20,4% em relação a 2023)



R\$ 1,4 bi

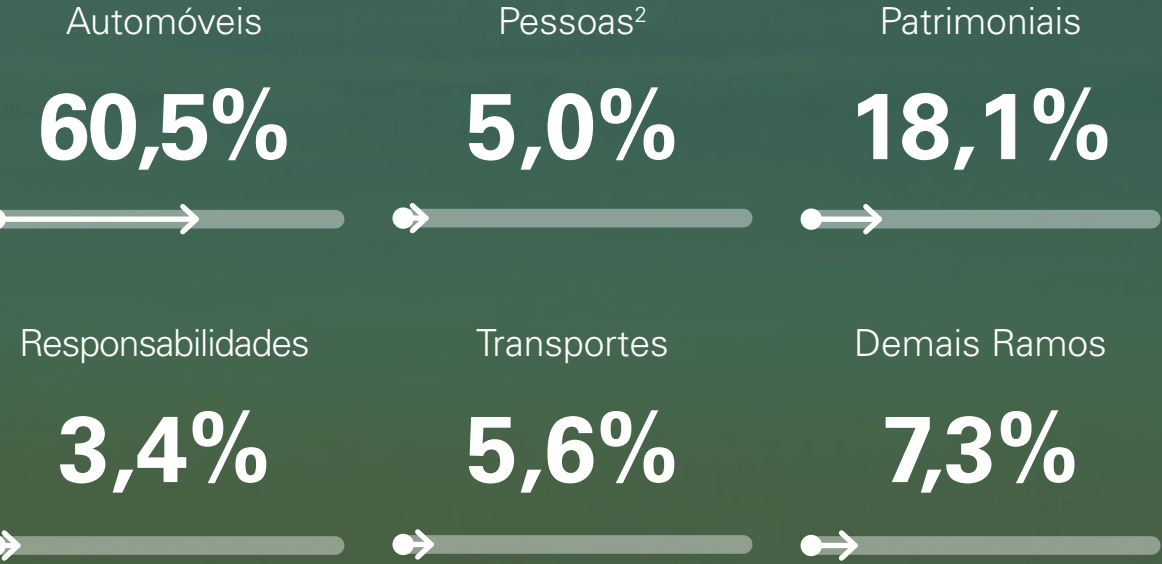
em lucro líquido
(estável em relação a 2023)



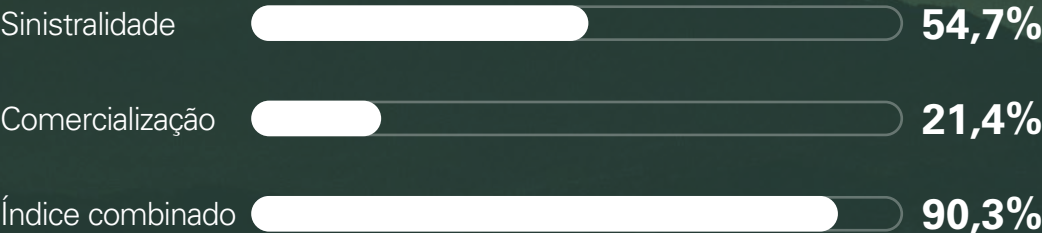
R\$ 5,2 bi

em patrimônio líquido
(+4,0% em relação a 2023)

Distribuição do prêmio emitido por produto



Índices



Destques de 2024

ESG (Ambiental, Social e Governança)

Destques
de 2024



**+932
toneladas**

recicladas provenientes de veículos
sinistrados/sucateados



**+27,2
toneladas**

de descarte ecológico de resíduos
coletados com clientes



44,13%

da **liderança** exercida
por mulheres¹



**Melhor Seguradora
para Trabalhar**, pelo
7º ano no Top 5 (GPTW)



Doações à AACD
e Teleton, somando
R\$ 3,2 milhões
em 13 anos



Produtos e serviços
que apoiam a
energia renovável

+22 toneladas

de doações a vítimas de desastres
climáticos, somando mais de
47 toneladas desde 2022



51

atendimentos em Libras

¹Considerando 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 da Tokio Marine Holdings, o mais antigo conglomerado segurador japonês, fundado há 146 anos. No Brasil, a companhia iniciou suas operações em 1959 e, em 2024, completou 65 anos de atuação no mercado nacional, consolidando-se como uma das principais seguradoras do país.

Com um portfólio composto por mais de 90 produtos e 120 serviços e assistências voltados a pessoas físicas e jurídicas, a Tokio Marine mantém presença em todo o território nacional, com três unidades administrativas e 53 sucursais. A companhia conta com uma equipe de 2.424 colaboradores comprometidos em oferecer proteção, segurança e excelência no atendimento a seus clientes.

Em 2024, a companhia foi reconhecida com nota AAA.br, com perspectiva

estável, pela agência de classificação de risco Moody's Local BR, reafirmando sua solidez financeira e credibilidade no mercado segurador.

A consistência das práticas de gestão de pessoas da Tokio Marine tem sido reconhecida por meio de premiações nacionais de grande relevância. Em 2024, a companhia foi eleita a 2ª Melhor Empresa para Trabalhar no Brasil e a Melhor Seguradora, na categoria de 1.000 a 9.999 colaboradores, de acordo com o *ranking* do GPTW (Great Place to Work). Este é o 12º ano consecutivo em que a companhia figura entre as 150 Melhores Empresas para Trabalhar no país e o 7º ano seguido entre as Top 5, evidenciando a solidez da cultura organizacional e o investimento contínuo no bem-estar dos colaboradores.

Também seguimos entre as principais seguradoras do país. Em 2024, ocupamos a 5ª colocação no *ranking* nacional de seguros e permanecemos entre as dez



maiores do setor, segundo o anuário Melhores e Maiores 2024, da revista Exame. Esses reconhecimentos reforçam o posicionamento da Tokio Marine como uma empresa sólida, inovadora e centrada em pessoas.



A atuação das seguradoras no Brasil é regulamentada pela Susep (Superintendência de Seguros Privados), órgão vinculado ao Ministério da Fazenda. A Susep é responsável por supervisionar e fiscalizar o mercado de seguros, resseguros, previdência complementar aberta e capitalização, assegurando a transparência, a estabilidade e a segurança das operações realizadas no setor.

Grupo Tokio Marine: solidez global

A Tokio Marine Seguradora integra o Grupo Tokio Marine, um dos maiores conglomerados seguradores do mundo, com sede em Tóquio, Japão. Fundado em 1879, o grupo está presente em mais de 40 países e conta com mais de 43 mil colaboradores globalmente. Sua trajetória é marcada por valores como confiança, compromisso e excelência no atendimento.

Ao longo de sua história, o Grupo tem demonstrado solidariedade e responsabilidade com seus segurados. Em 1923, durante o terremoto de Kanto, prestou apoio mesmo sem cobertura prevista. Em 2011, reforçou esse compromisso ao atender mais de 150 mil segurados afetados pelo tsunami no Japão. Esses marcos ilustram a filosofia que guia também a operação no Brasil: colocar o cliente no centro da estratégia e atuar com empatia, solidez e visão de longo prazo.



O grupo está presente
em mais de



40 países

O que fazemos

GRI 2-6

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.

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.

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.

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 2024, 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

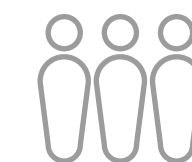
Para garantir a solvência e a continuidade das operações, a Tokio Marine realiza a gestão dos fundos provenientes dos prêmios de seguro. Esses recursos são investidos estrategicamente para gerar retorno financeiro, permitindo que a seguradora continue a honrar seus compromissos com os segurados e mantenha 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. Disponibilizamos uma estrutura multicanais, com gestão integrada, que facilitam a vida do segurado e propiciam uma resposta ágil e eficiente. Também contamos com outros canais importantes, como o Contact Center e a Ouvidoria. 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 diferentes segmentos de produtos, ela garante que nossos corretores estejam preparados para oferecer as melhores soluções de seguro. Com mais de 44 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.



Com mais de

44

mil corretores parceiros, a Tokio Marine coloca esses profissionais no centro de sua estratégia de crescimento.

Nossos produtos e serviços

GRI 2-6

Protegemos o que realmente importa

A missão da Tokio Marine é proporcionar tranquilidade e segurança às pessoas e empresas, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade. Essa diretriz se reflete em um portfólio robusto e abrangente, com dezenas de tipos de seguros que atendem às diferentes necessidades do mundo atual — desde o automóvel e o residencial até operações complexas nos setores empresarial, logístico, agrícola e de energia renovável integrada.

Somos uma seguradora multiprodutos, reconhecida pela diversidade e pela

qualidade das soluções que oferecemos. Atuamos com foco em inovação, atendimento humanizado e excelência técnica, garantindo proteção eficiente para cada momento da vida de nossos clientes. Seja para viajar, proteger um patrimônio ou garantir a segurança de um negócio, estamos sempre ao lado de nossos segurados.

Conheça a lista completa de seguros oferecidos pela Tokio Marine:

🔗 www.tokiomarine.com.br/seguros/



Nosso portfólio

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



Automóvel



Pessoas



Residencial



Condomínio



Garantia Estendida



Fiança Locatícia



TOKIO MARINE
SEGURADORA

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA

Produtos PJ



Transportes



Seguros Patrimoniais



Riscos Financeiros



RC Geral



Habitacional



Agro

Destaques para pessoas

Seguro Auto

Disponibilizamos diferentes modalidades, como Auto Clássico, Roubo e Moto, com coberturas para assistência 24 horas, reposição de veículo, proteção contra danos a terceiros e outras conveniências. Em 2024, alcançamos a marca de 3 milhões de veículos segurados.

Seguro de Vida

Com planos personalizados para mulheres, idosos e profissionais autônomos, oferecemos coberturas que incluem indenização por morte, doenças graves, invalidez e assistência funeral. Lançamos ainda o Seguro Funeral+, com simulação de inventário e testamento vital e patrimonial.

Seguro Viagem

Cobertura médica e hospitalar, assistência odontológica, extravio de bagagem, cancelamento de viagem e suporte 24h em viagens nacionais e internacionais.

Seguro Residencial

Proteção contra incêndios, furtos e danos elétricos, com assistência emergencial para pequenos reparos, chaveiro, eletricista e encanador.

Seguro Condomínio

Soluções específicas para proteção de áreas comuns e responsabilidade civil, com destaque para a liderança da companhia nesse segmento.

Seguro Fiança Locatícia

Facilita a locação de imóveis com garantias financeiras sólidas para proprietários e praticidade para inquilinos.



Destaques para empresas

Seguro Empresarial/Patrimonial

Cobertura para empresas de todos os portes contra incêndios, roubos, danos elétricos e responsabilidade civil, garantindo a continuidade dos negócios.

Seguro Garantia

Garante o cumprimento de obrigações contratuais em obras e projetos, com destaque para a adoção da cláusula *step-in*, inédita no mercado brasileiro.

Riscos Cibernéticos

Protege empresas contra ataques, vazamentos de dados e outras ameaças digitais — um diferencial essencial no ambiente corporativo.

Seguro Transportes

Cobre mercadorias em trânsito nacional e internacional, minimizando riscos para transportadoras e embarcadores.

Responsabilidade Civil (RC Geral)

Proteção contra danos a terceiros, incluindo prejuízos materiais e corporais, fundamental para empresas de diversos setores.

Seguros para o Agronegócio (Agro)

Soluções para proteção de fazendas, safras e equipamentos, contribuindo para a resiliência e continuidade da produção rural.



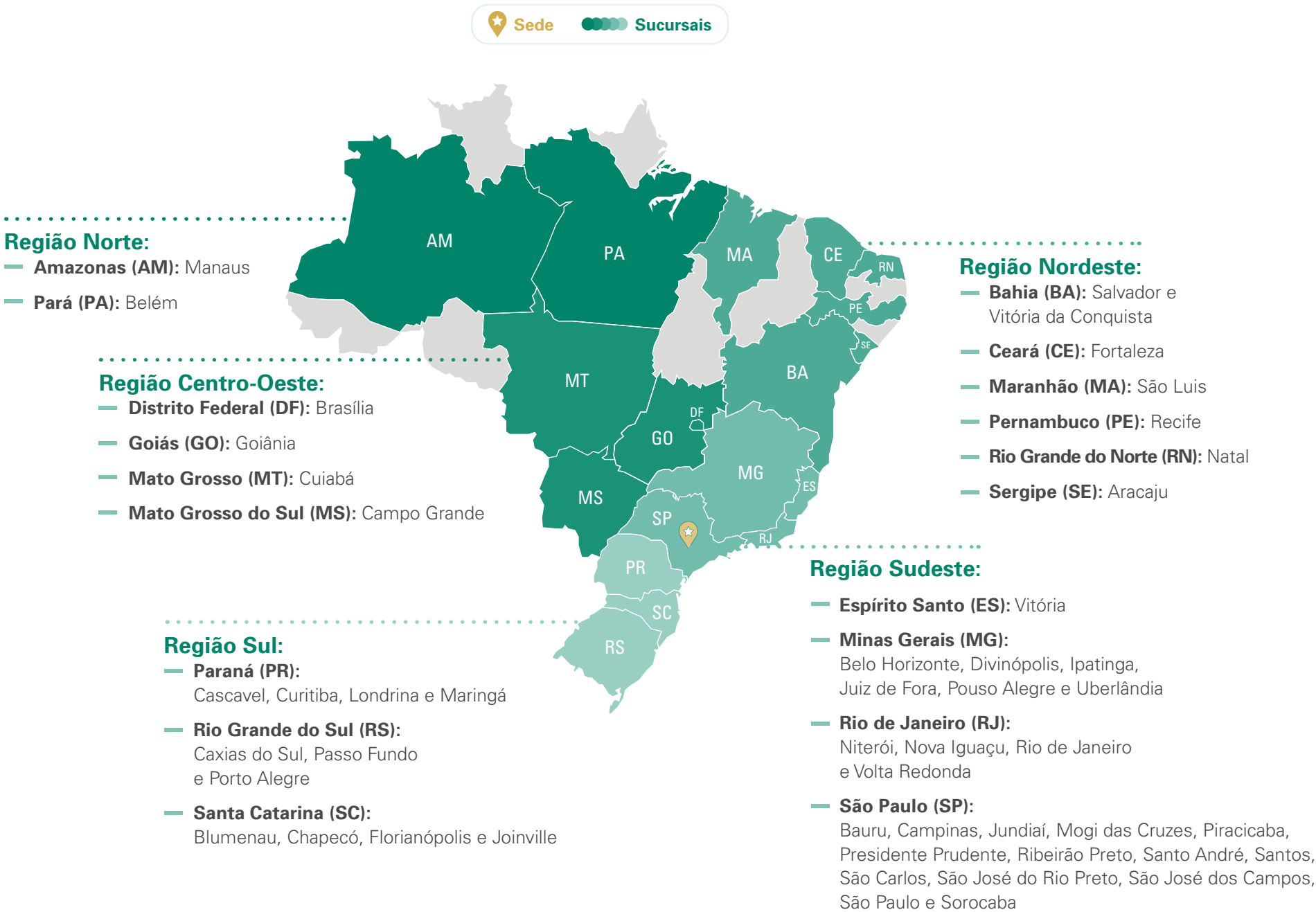
Presença nacional

GRI 2-1

Estamos presentes em todo o território nacional, com três prédios administrativos localizados na cidade de São Paulo (SP): na Rua Sampaio Viana, no bairro do Paraíso, e nas ruas Artur Prado e Treze de Maio, ambas no bairro Bela Vista.

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

Mapa de sucursais



Modelo de negócios

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.





2 Estratégia e governança

Estratégia organizacional e Tokio Transforma (2024-2026)

GRI 2-23, 2-24

O ciclo estratégico 2024–2026 marca uma nova etapa na jornada da Tokio Marine, guiada pelo plano Tokio Transforma, que reafirma o compromisso da companhia com a transformação sustentável do negócio e da sociedade. Alinhado à nossa missão de proporcionar tranquilidade e segurança às pessoas e empresas, o plano dá continuidade ao histórico de evolução da companhia com base em ciclos de gestão estratégica orientados por dados, colaboração entre lideranças e engajamento de toda a organização.

Estruturado em torno dos públicos estratégicos – Colaboradores, Corretores, Clientes e Comunidade –, os chamados

“O Tokio Transforma sustenta seus objetivos a partir de seis pilares: Excelência em Serviços; Inovação e Tecnologia; Desenvolvimento do Time Tokio Campeão; Crescimento Sustentável; Produtividade e Eficiência; e Compromisso com a Agenda ESG.

4Cs, o Tokio Transforma sustenta seus objetivos a partir de seis pilares: Excelência em Serviços; Inovação e Tecnologia; Desenvolvimento do Time Tokio Campeão; Crescimento Sustentável; Produtividade e Eficiência; e Compromisso com a Agenda ESG (Ambiental, Social e de Governança). Esses direcionadores foram desdobrados em iniciativas concretas e compartilhados com todos os níveis da companhia por meio de uma série de ações realizadas ao longo de 2024.

Para apoiar a assimilação do novo plano estratégico, diversas áreas da companhia se envolveram na construção de experiências e ferramentas de engajamento. Um curso

online foi disponibilizado para apresentar os objetivos do Tokio Transforma de forma didática e acessível a todos os colaboradores. Também foram realizados *workshops* com as áreas, promovendo momentos de escuta e aprofundamento sobre o papel de cada equipe na consolidação da estratégia. A nova identidade visual do plano foi incorporada aos prédios da companhia, reforçando simbolicamente os valores e metas do novo ciclo.

Em parceria com o time de Recursos Humanos, a Semana do BemEstar, com o tema “A transformação começa de dentro para fora”, mobilizou os times para refletir sobre saúde, equilíbrio e pertencimento como bases para uma transformação sustentável. Outras iniciativas de engajamento incluíram o vídeo “Vozes que Transformam”, lançado durante o aniversário da companhia, e a Reunião Geral de Planejamento, que trouxe como mensagem central: “Você transforma a sua e a nossa história”.

O Tokio Transforma é a continuidade de uma trajetória construída desde 2010, quando a companhia passou a estruturar planos estratégicos trienais como resposta a desafios em desempenho e engajamento. O ciclo anterior, Tokio Inova (2018–2023), consolidou avanços relevantes em inovação, processos e relacionamento com os públicos-chave, e pavimentou o caminho para a nova fase.

A consistência dos resultados ao longo dos ciclos estratégicos tem se apoiado em três fundamentos: a atuação colaborativa da alta liderança na definição de metas, a comunicação clara sobre os objetivos e o engajamento dos times por meio de uma visão compartilhada, expressa no Mapa Estratégico da Tokio Marine. Esse mapa, que integra o plano Tokio Transforma, orienta a atuação de todos os colaboradores rumo a um futuro mais sustentável, produtivo e centrado nas pessoas.

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.



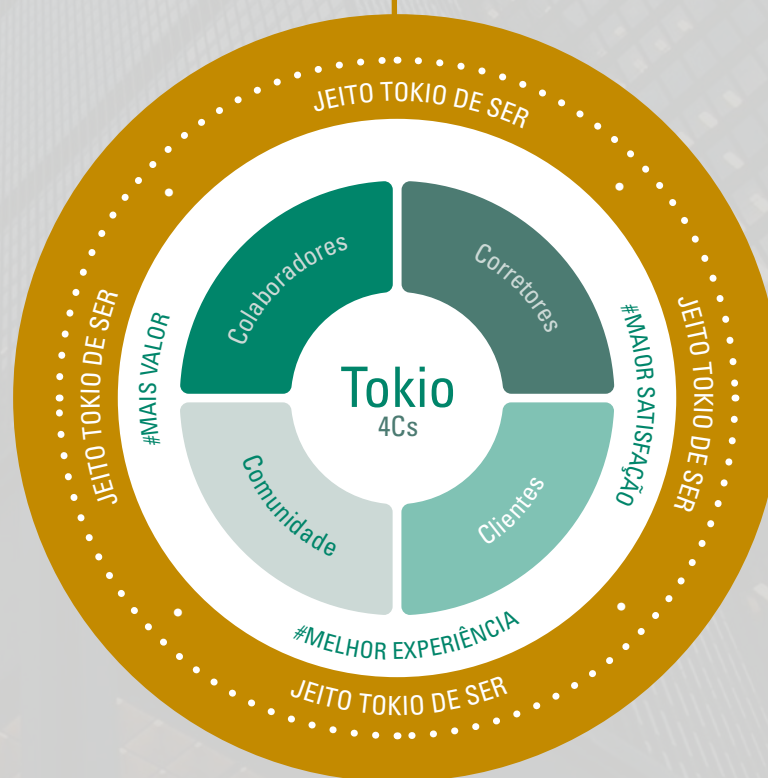
Produtividade e eficiência

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

Estratégia e governança



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

Sustentabilidade na estratégia corporativa

Na Tokio Marine, a sustentabilidade está integrada à estratégia de negócios e orienta decisões em todas as frentes da companhia. Nosso compromisso vai além de oferecer proteção e segurança a clientes, corretores e parceiros: buscamos gerar valor de forma responsável, atuando para promover impactos positivos nas dimensões ambiental, social e de governança. Como parte de um grupo presente em mais de 40 países, contribuímos globalmente com iniciativas voltadas ao bem-estar humano e à construção de uma sociedade mais resiliente, inclusiva e sustentável.

No Brasil, temos ampliado continuamente nossas práticas ESG (Ambientais, Sociais e de Governança), com ações que envolvem desde a incorporação de critérios de sustentabilidade em processos de subscrição, até o desenvolvimento de produtos e serviços que consideram riscos climáticos, inclusão social e inovação.

Acreditamos na força transformadora do setor de seguros, que exerce papel relevante na proteção de vidas, patrimônios e comunidades, especialmente diante dos desafios impostos pelas mudanças climáticas e pelas desigualdades sociais.

A gestão da sustentabilidade é conduzida com base em políticas claras, metas verificáveis e integração às decisões corporativas. Temos um Painel de Indicadores ESG com métricas que envolvem todas as áreas da empresa, incluindo temas como gestão de resíduos, logística reversa, consumo energético, acessibilidade, diversidade e inclusão, voluntariado, investimento social e engajamento de clientes, corretores e colaboradores. Essa sistematização permite acompanhar o desempenho de forma objetiva e contínua, gerando insumos para melhorias estruturadas e alinhamento aos compromissos institucionais da companhia.



“Temos um Painel de Indicadores ESG com métricas que envolvem todas as áreas da empresa, incluindo temas ambientais, sociais e de governança.”



Política de Sustentabilidade

GRI 2-23, 2-24

A Política de Sustentabilidade da Tokio Marine orienta a atuação da companhia no enfrentamento dos desafios socioambientais contemporâneos e no fortalecimento das práticas ESG (Ambientais, Sociais e de Governança). Estruturada com base nos princípios de conduta ética, diversidade, cultura de sustentabilidade, gestão responsável da cadeia de fornecedores e desenvolvimento de negócios sustentáveis, a política reflete o alinhamento da companhia aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU e às diretrizes globais do Grupo Tokio Marine.

Além disso, atende integralmente aos requisitos da Circular Susep nº 666/2022, que determina que seguradoras supervisionadas possuam uma política formal de sustentabilidade. A norma exige que o documento considere riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governança na condução dos negócios

e no relacionamento com as partes interessadas, incluindo a promoção de uma sociedade mais resiliente, a transição para uma economia de baixo carbono e a preservação do meio ambiente.

A política foi aprovada pelo Conselho de Administração e está alinhada aos objetivos estratégicos da companhia, sendo amplamente divulgada para colaboradores e públicos externos. Sua aplicação orienta a estruturação e a priorização de iniciativas sustentáveis, bem como mecanismos de avaliação de desempenho e critérios de remuneração convergentes com os princípios estabelecidos.

Disponível em nosso site institucional, a política representa um dos pilares do nosso compromisso com a transparência, a integridade e o desenvolvimento sustentável de longo prazo.

Acesse a [Política de Sustentabilidade](#).

“A política foi aprovada pelo Conselho de Administração e está alinhada aos objetivos estratégicos da companhia, sendo amplamente divulgada para colaboradores e públicos externos.”

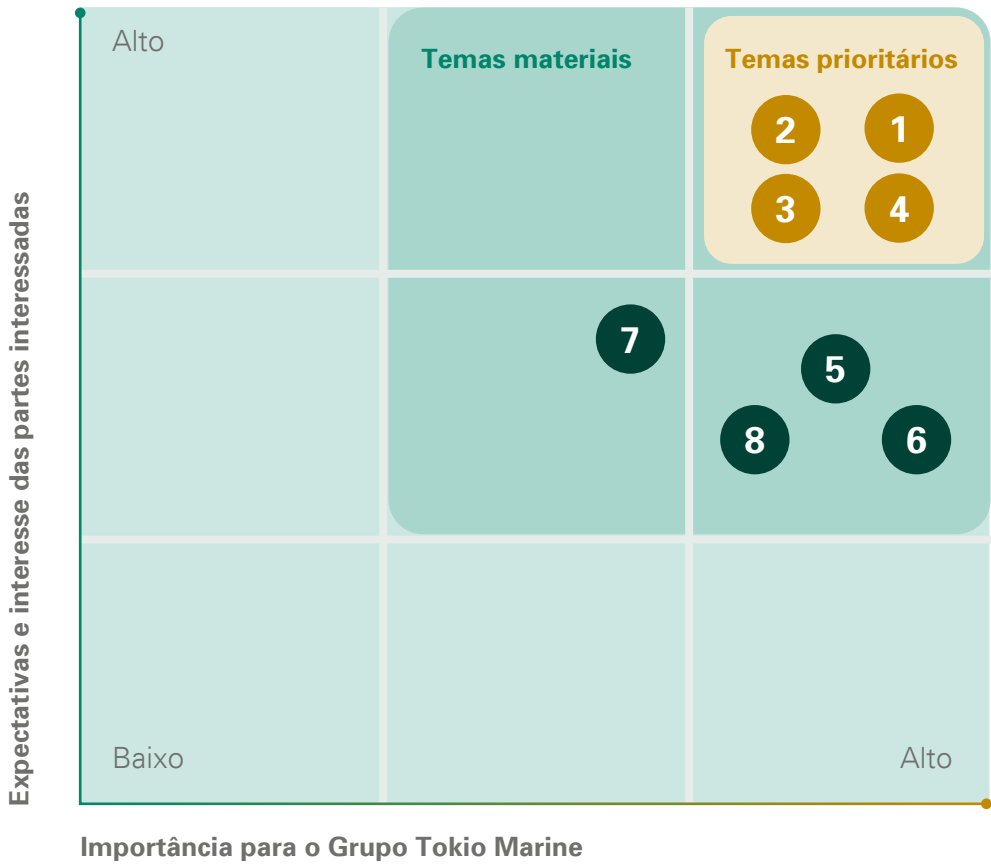
Materialidade

GRI 2-29, 3-1, 3-2

A identificação dos temas prioritários para a sustentabilidade do negócio é parte essencial da nossa gestão ESG (Ambiental, Social e de Governança). Para isso, contamos com uma Matriz de Materialidade desenvolvida pelo Grupo Tokio Marine a partir de um processo conduzido em 2021, com base na escuta de *stakeholders*, na contribuição de especialistas e no apoio de consultores externos. Os oito temas materiais resultantes desse trabalho refletem os principais impactos das nossas atividades e as expectativas de públicos estratégicos.

Na matriz apresentada a seguir, os temas são posicionados conforme dois critérios centrais: a importância para o Grupo Tokio Marine e a relevância atribuída pelas partes interessadas.

Temas materiais



Esses temas continuam a orientar tanto a estratégia corporativa quanto a estruturação deste relatório, influenciando diretamente a seleção dos indicadores reportados segundo as normas da GRI (Global Reporting Initiative). Entre os destaques desta edição estão os temas de mudanças climáticas, resiliência a desastres, saúde e qualidade de vida, e diversidade e inclusão. Para consultar a relação completa entre os temas materiais e os conteúdos GRI, acesse o [Sumário GRI](#), que indica a localização de cada item no relatório.

Temas materiais prioritarios	Conteúdos GRI correspondentes
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, 403-8, 403-9, 403-10, 413-1
4 Promover e apoiar a diversidade e inclusão	404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 406-1
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

Governança corporativa

GRI 2-23, 2-24

A Governança Corporativa é um pilar fundamental para a sustentabilidade e o sucesso da Tokio Marine Seguradora. Estruturada em um modelo robusto e bem definido, nossa governança estabeleceu o modelo das Três Linhas de Defesa para a gestão de riscos da companhia, 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*.

Três Linhas de Defesa

1ª Linha

Operações

Departamentos de negócio
e áreas operacionais



Identificam riscos, aplicam controles e tomam decisões no dia a dia.

2ª Linha

Supervisão

Compliance, Riscos e
Controles Internos



Monitoram, orientam, desafiam e apoiam a gestão de riscos das áreas.

3ª Linha

Auditoria

Auditoria Interna



Avalia de forma independente a atuação das duas primeiras linhas.

1ª Linha de Defesa

Composta por todos os departamentos de negócios e operacionais da companhia, os quais são responsáveis por identificar e avaliar seus riscos atuais e emergentes, desenvolver e aplicar controles, monitorar continuamente o ambiente de riscos, reportar a materialização de eventos e estabelecer melhorias nos processos para gestão dos riscos, como a implementação de planos de ação. São, portanto, os responsáveis pela tomada de decisões quanto à gestão de riscos no dia a dia dos processos e atividades realizadas.

2ª Linha de Defesa

Composta pelos departamentos de Compliance (Unidade de Conformidade), de Controles Internos e Riscos (Unidade de Gestão de Riscos), entre outros. Tem a responsabilidade de fornecer consultoria aos demais departamentos da companhia com relação à identificação e avaliação de riscos e controles. Além disso, monitora o ambiente de riscos, realizando o devido reporte à Diretoria Executiva, com conclusões sobre as atividades realizadas. Também oferece supervisão independente, desafia e presta suporte de consultoria às atividades de gerenciamento de riscos da Primeira Linha de Defesa nos negócios, ajudando na implementação de mecanismos eficazes para mitigar riscos.

3ª Linha de Defesa

Composta pelo departamento de Auditoria, que tem como responsabilidade realizar a revisão e avaliação independente da Primeira e da Segunda Linha de Defesa. Assim, sua função é proporcionar uma garantia independente de que a companhia está efetivamente aplicando políticas e processos de gerenciamento de risco de acordo com as expectativas da Alta Administração.

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

Jurídico

Para que todos os aspectos legais da Tokio Marine Seguradora sejam tratados de forma especializada e eficiente, a Diretoria Jurídica da empresa está organizada em duas frentes principais:



Jurídico Operacional

Responsável pelas questões legais relacionadas às operações de seguros, como ações judiciais cíveis, ressarcimentos, cobrança de prêmios, pareceres técnicos e análise de contratos, sendo composto por uma equipe técnica interna e oito regionalizados.



Jurídico Corporativo

Responsável pelas demandas legais da empresa, abrangendo questões trabalhistas, societárias, tributárias, contratuais/gestão de governança dos prestadores (Vendor Management), criminais e de privacidade.

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 a gestão dos diferentes tipos de risco, suas características e interdependências.

Entre suas principais atividades estão a identificação e avaliação dos riscos e dos controles internos estabelecidos para as atividades, processos e sistemas da companhia; o monitoramento e tratamento das perdas operacionais; o monitoramento de indicadores de riscos, que tem por objetivo identificar e tratar tempestivamente exposições acima dos limites estabelecidos; e a supervisão dos planos de ação, garantindo alinhamento com a estratégia e as operações da empresa.

Além disso, o departamento atua em parceria com a Infraestrutura de Tecnologia da Informação para 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.

Nosso sistema de controles internos é robusto e inclui políticas, normas e procedimentos para monitorar e gerir riscos. Ele é continuamente avaliado, por meio de atividades conduzidas pelas áreas de segunda e terceira linha de defesa, para garantir que se mantenha eficiente e eficaz.



Compliance

GRI 2-23, 2-24

O departamento de Compliance da Tokio Marine Seguradora tem como objetivo proteger a sua imagem e reputação, atuando de forma proativa para evitar que a empresa seja envolvida em operações irregulares e garantindo que os colaboradores cumpram as leis e regulamentos internos e externos.

Suas iniciativas incluem a disseminação do Código de Conduta Ética, promovendo uma cultura de ética e boa-fé em todas as atividades, e o fortalecimento das Políticas de Compliance, Prevenção à Lavagem de

Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo, Anticorrupção e Suborno, Antitruste, Sanções e Direitos Humanos.

O departamento também implanta programas específicos que definem diretrizes e processos, promovendo a cultura interna de *compliance* por meio de treinamentos e comunicações contínuas. Além disso, assegura a conformidade com os requisitos legais e regulatórios aplicáveis, em parceria com os departamentos responsáveis.



Auditoria Interna

GRI 2-23, 2-24

A área de Auditoria Interna tem como finalidade contribuir para que a Tokio Marine Seguradora atinja seus objetivos estratégicos, por meio da avaliação do gerenciamento de riscos e dos controles internos. Para isso, adota uma abordagem sistemática baseada em riscos. O trabalho da Auditoria Interna é pautado pela ética e pelo ceticismo profissional, com atuação independente em relação à Administração. Essa independência, bem como a autoridade da área, é assegurada pela Política de Auditoria Interna, aprovada pelo Conselho de Administração, com recomendação do Comitê de Auditoria.

O Chefe Executivo de Auditoria ocupa posição organizacional que garante o desempenho de suas atribuições sem interferências, com reporte funcional ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria e, administrativamente, à Diretoria Executiva de Governança. Essa estrutura permite o encaminhamento direto de questões à Alta Administração

“O trabalho da Auditoria Interna é pautado pela ética e pelo ceticismo profissional, com atuação independente em relação à Administração.”

e, quando necessário, ao Conselho, preservando a objetividade dos auditores internos.

A Auditoria Interna desempenha suas funções com base nas normas estabelecidas pela Estrutura Internacional de Práticas Profissionais, conforme certificação concedida pelo The Institute of Internal Auditors (The IIA). Em 2024, foi realizada uma Avaliação da Qualidade da Atividade de Auditoria Interna, que resultou na certificação da área com a classificação de “Conformidade Geral com o Código de Ética e Normas” — o nível mais alto da avaliação.

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

Com o objetivo de garantir a integridade do ambiente de trabalho e das nossas relações comerciais, disponibilizamos o Canal Hotline na intranet corporativa para todos os colaboradores. Além disso, fornecedores e parceiros de negócios também podem relatar possíveis violações de conduta por meio do e-mail hotline@tokiomarine.com.br.

Todas as denúncias são tratadas com confidencialidade e independência pelo Departamento de Compliance, que assegura a proteção dos denunciantes contra qualquer forma de retaliação. Também está disponível e amplamente divulgado o Canal Hotline do Grupo Tokio Marine, com atendimento em português.

Em 2024, todos os casos reportados por meio do Canal foram devidamente analisados e solucionados. A maioria das ocorrências esteve relacionada a condutas e preocupações sobre a gestão. Não houve registros de casos confirmados de corrupção ou discriminação.

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

“Em 2024, todos os casos reportados por meio do Canal Hotline foram devidamente analisados e solucionados. Não houve registros de casos confirmados de corrupção ou discriminação.”



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 reportados trimestralmente 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 2024, publicamos a primeira versão da nossa Política de Direitos Humanos, que detalha o compromisso da companhia nesse campo e estabelece princípios que devem orientar as ações de toda a organização, tais como:



**Respeito
aos direitos
humanos como
empregador**



**Proibição do
trabalho forçado,
infantil, análogo
à escravidão e ao
tráfico humano**



**Liberdade
de associação
e negociação
coletiva**



**Proibição
de qualquer tipo
de discriminação
e assédio**



**Respeito à
diversidade e
promoção da
inclusão**



**Garantia de
condições de
trabalho seguras
e saudáveis**



**Privacidade e
segurança de
dados pessoais**



**Integração dos
direitos humanos
no negócio**



**Adoção de
princípios de
respeito aos
direitos humanos
na cadeia de valor**

A Política reforça aos colaboradores o dever de garantir o mais alto padrão de conduta ética na condução dos negócios, sendo responsabilidade de cada um contribuir para a prevenção, detecção e denúncia de violações aos direitos humanos, conforme previsto no documento.

Em conjunto com o Código de Conduta Ética e a Política de Sustentabilidade, a nova Política de Direitos Humanos está claramente alinhada com a Declaração Universal dos Direitos Humanos. Ao tratar de temas como igualdade e proteção contra a discriminação, dialoga com o Artigo 7 da Declaração; da mesma forma, ao

abordar a saúde e a segurança das pessoas, está em conformidade com o Artigo 25. Estes são apenas dois exemplos do alinhamento com os princípios da Declaração, que orientam transversalmente os compromissos assumidos.

Adicionalmente, destaca-se que, por meio da Política de Sustentabilidade, reafirmamos nosso compromisso com a promoção da diversidade e da inclusão e com o combate à desigualdade social, com especial foco em medidas que contribuam para a educação de jovens em situação de vulnerabilidade.



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.

Em 2024, considerando toda a operação da Tokio Marine Seguradora, o departamento de Compliance analisou clientes, parceiros, fornecedores e prestadores classificados como de alto risco, que apresentaram algum sinal de

alerta relacionado a possíveis ilícitos, como corrupção, lavagem de dinheiro, fraudes e outras práticas ilegais.

Entre os classificados como de alto risco, diversos receberam a não recomendação do Compliance, conforme os critérios estabelecidos na nossa abordagem baseada em risco e na matriz prevista em normativo interno. Esse monitoramento constante e rigoroso é parte essencial da nossa estratégia para identificar e prevenir riscos relacionados à corrupção e outras atividades ilícitas que possam comprometer a integridade da Tokio Marine Seguradora.

Também em 2024, foram realizadas análises relacionadas a diversos aspectos do Programa de Integridade, incluindo a verificação da integridade de novos colaboradores, processos de licitação junto a órgãos públicos, doações, potenciais conflitos de interesses, patrocínios,

brindes, entretenimento e hospitalidade. Como resultado dessas análises, alguns negócios e relacionamentos não foram recomendados, contribuindo para a preservação de um ambiente ético e em conformidade. Importante destacar que, ao longo do período de reporte, não foram registrados casos confirmados de corrupção em nossas operações ou relacionamentos.

“Esse monitoramento constante e rigoroso é parte essencial da nossa estratégia para identificar e prevenir riscos relacionados à corrupção e outras atividades ilícitas que possam comprometer a integridade da Tokio Marine Seguradora.

Comunicações e treinamentos de Compliance, Controles Internos e Riscos

GRI 2-24, 205-2

Mantemos um plano estruturado de comunicação e capacitação com foco em Compliance e Controles Internos e Riscos, reconhecendo a importância de fortalecer o entendimento dos temas, além de garantir o alinhamento de todos os níveis da companhia às diretrizes éticas da Tokio Marine.

Ao longo do ano, realizamos treinamentos obrigatórios com conteúdos atualizados sobre ética, integridade, riscos e controles, complementados por ações de comunicação que buscam ampliar a conscientização e o engajamento dos colaboradores.

Em 2024, promovemos a 12ª Semana de Governança de Riscos, evento anual que reforça o compromisso da companhia com uma cultura organizacional íntegra e responsável. Durante a iniciativa, foram divulgados cinco treinamentos obrigatórios, com ampla adesão:

Treinamento	Número de conclusões
Prevenção à Fraudes	2.309
Pilares da Gestão de Riscos	2.308
Mídias Sociais	2.309
Anticorrupção e Suborno	2.308
LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) ¹	2.316
Total	11.550

¹ Divulgado após o evento, mas incluído no ciclo de treinamentos obrigatórios do ano.



Complementando a programação, realizamos duas palestras que abordaram temas atuais e relevantes para a atuação profissional dos colaboradores: o *show de stand-up* “Um dia no Compliance”, com o humorista Bruno Romano, e a apresentação sobre Inteligência Artificial, conduzida por Ricardo Santana, da KPMG.

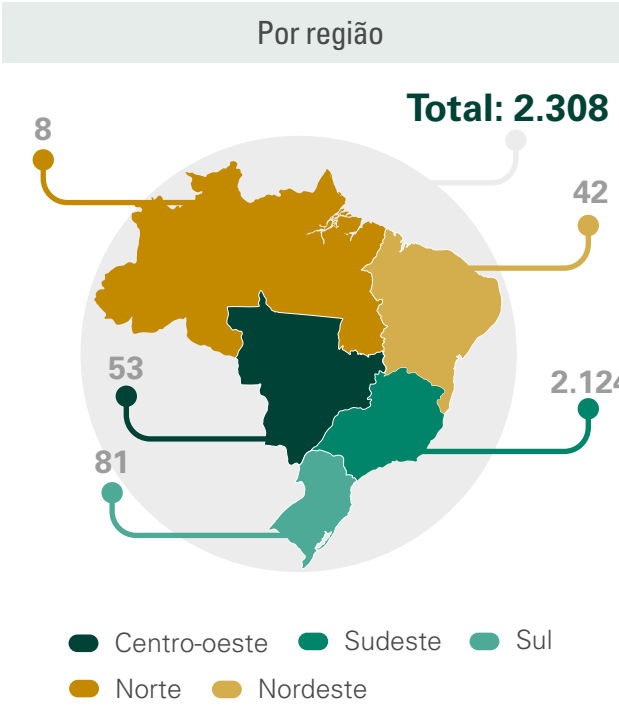
O treinamento bianual sobre o Código de Ética, que em 2023 alcançou 2.134 colaboradores (90,1% da base ativa à época), será relançado em 2025, como parte das iniciativas contínuas de fortalecimento da cultura ética da companhia.

Capacitação Anticorrupção e Suborno

Entre os destaques da programação de 2024, reforçamos nosso compromisso com a ética e a integridade por meio do relançamento do treinamento online sobre o Programa Anticorrupção e Suborno. O curso é obrigatório para todos os colaboradores da Tokio Marine Seguradora, incluindo os membros da Alta Administração, e tem como objetivo estimular reflexões sobre práticas ilícitas no cotidiano e reafirmar as diretrizes da companhia sobre o tema. Em 2024, 2.308 colaboradores concluíram o treinamento, representando 95,2% da base de colaboradores.¹ A seguir, apresentamos os dados detalhados de participação por região e por categoria funcional.

Colaboradores que receberam o treinamento Anticorrupção e Suborno

Por categoria funcional	
Atendente	427
Assistente	232
Estagiário	14
Analista	929
Especialista	142
Supervisor	28
Coordenador	121
Gerente	357
Superintendente	31
Diretor	27
Total	2.308



¹Cálculo considera a base de 31/12/2024, com 2.424 colaboradores.



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, atuais ou ameaças emergentes. Entre os principais tipos de riscos identificados e gerenciados estão:

- **Risco de subscrição:** Possibilidade de ocorrência de perdas que contrariem as expectativas da companhia, associadas, direta ou indiretamente, às bases técnicas utilizadas para o cálculo de prêmios, contribuições, cotas e provisões técnicas. Nesse caso, um evento de perda pode decorrer de preços estipulados de forma insuficiente, avaliação inadequada dos riscos ou ocorrência de catástrofes.
- **Risco de mercado:** Possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de flutuações nos mercados financeiros, que provocam mudanças na avaliação econômica de ativos e passivos da companhia.

- **Risco de crédito:** Possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento, pelo tomador ou contraparte, de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados e/ou à desvalorização dos recebíveis, decorrente da redução da classificação de risco do tomador ou contraparte.
- **Risco operacional:** Possibilidade de perdas resultantes de falhas, deficiências ou inadequações em processos internos, pessoas ou sistemas, decorrentes de fraudes ou eventos externos. Esse risco pode ocorrer em qualquer estágio de uma transação ou processo cuja execução esteja em desacordo com os objetivos da companhia.
- **Risco reputacional:** Possibilidade de danos à imagem e reputação em razão de ações internas ou de agentes relacionados (ou não) à companhia, que resultem em avaliação negativa por parte da sociedade, clientes,

acionistas, colaboradores, parceiros de negócios, órgãos reguladores e demais partes interessadas quanto às práticas de negócios, conduta ou condição financeira da companhia.

- **Risco de liquidez:** Possibilidade de ocorrência de desequilíbrio entre os recursos disponíveis para o cumprimento eficiente das obrigações — esperadas ou não — e os passivos exigíveis, bem como da incapacidade de desfazer-se de ativos de forma tempestiva e/ou a preço adequado, em função das condições de mercado ou do descumprimento de requisitos regulatórios.
- **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.

“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, atuais ou ameaças emergentes.”

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 riscos identificados, inclusive para os não materiais, estabelecemos e fortalecemos medidas de mitigação e prevenção, que envolvem a participação de diversas áreas da empresa, assegurando uma gestão proativa e eficaz.



Em relação ao risco climático, por exemplo, a mitigação ocorre por meio da diversificação da carteira de seguros, evitando a concentração de massificados, de uma modelagem de precificação de seguros que considera a análise de eventos climáticos, entre outras medidas. Quanto ao risco relacionado à privacidade de dados pessoais, destaca-se a robustez da nossa infraestrutura de segurança da informação, o monitoramento contínuo dos sistemas e processos e a capacitação dos colaboradores. Com medidas preventivas e mitigatórias como essas, o risco residual é baixo.

Conflito de interesses

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

Adotamos uma postura rigorosa na gestão de conflito de interesses, conforme estabelecido em nossa 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 desse tipo, 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 companhia, promovendo um ambiente de trabalho ético, alinhado aos princípios e valores do Grupo Tokio Marine.

A Pesquisa abrange aspectos como a existência de possíveis conflitos de interesses relacionados à participação acionária de membros do Conselho em empresas, bem como eventuais vínculos com fornecedores e demais *stakeholders*. Após a conclusão da Pesquisa, os resultados são reportados pelo departamento de Compliance ao Comitê de Conduta.



Conforme reportado pelos colaboradores na Pesquisa Anual e Conflito de Interesses, todas as relações de parentesco com outros colaboradores ou com terceiros que possuam CPF e CNPJ são inseridas em uma lista para monitoramento pelo departamento de Compliance, por meio do Sistema Gerenciador de Casos. O objetivo é identificar 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.

“É obrigatória a participação na Pesquisa Anual de Conflito de Interesses, cujo objetivo é identificar e monitorar possíveis situações desse tipo, que possam influenciar negativamente a companhia e seus colaboradores.”

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 nas seções 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 Seguradora, 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 da área de Estratégia de Mercado, Qualidade e ESG, que orienta os processos relativos à gestão de riscos de sustentabilidade (veja mais informações no [Anexo](#) 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 membros do Conselho, 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 ¹
José Adalberto Ferrara	 Presidente
Masahiro Koike ²	 Membro executivo independente
Yasuhiro Kimura	 Membro executivo independente

¹ Mandatos vigentes até a Assembleia Geral Ordinária de 2026.
² Membro não residente no Brasil.

O presidente do Conselho também ocupa o cargo de Diretor Presidente da Tokio Marine e é membro dos Comitês de Remuneração e de ERM. 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 os impactos reais e potenciais da organização nos *stakeholders*. Os principais mecanismos utilizados para essa finalidade são a Matriz de Materialidade ESG, que envolveu uma consulta com *stakeholders* para identificar oito temas prioritários para a gestão (saiba mais na seção [Materialidade](#)), e o Estudo de Riscos de Sustentabilidade, que revelou 19 riscos e 52 cenários (saiba mais no [Anexo](#)). [GRI 2-16](#)



Comitês de assessoramento ao Conselho

Com o objetivo de fortalecer a governança corporativa, contamos com comitês que prestam assessoramento direto ao Conselho de Administração, contribuindo para a supervisão da Estrutura de Gestão de Riscos. Atualmente, o Conselho é apoiado pelo Comitê de Auditoria e pelo Comitê de Remuneração.



Comitê de Auditoria GRI 2-9

O Comitê de Auditoria da Tokio Marine é um órgão estatutário de assessoramento ao Conselho de Administração, implantado conforme regulamentação para cumprimento das normas estabelecidas pelo CNSP (Conselho Nacional de Seguros Privados) e pela Susep (Superintendência de Seguros Privados).

Atua de acordo com o estabelecido em seu Regimento Interno, tendo por competência, dentre outras atribuições, zelar pelos seguintes aspectos: qualidade e integridade das demonstrações financeiras; cumprimento das exigências legais e regulamentares; atuação, independência e qualidade do trabalho do auditor independente e da Auditoria Interna; e supervisão dos processos de controles internos, *compliance* e gerenciamento de riscos da companhia.

Em faculdade prevista em norma para companhias enquadradas no segmento S2, o Comitê de Auditoria da Tokio Marine assumiu as atribuições do Comitê de Riscos.

O Comitê é composto por três membros, todos independentes, pessoas físicas residentes no país, profissionais de comprovado conhecimento nas áreas de seguros, contabilidade, administração e auditoria, eleitos pelo Conselho de Administração e com os seguintes mandatos:

Composição do Comitê de Auditoria		
Nome		Cargo
Carlos Eduardo Munhoz		Coordenador (mandato até 08/05/2026)
Carlos Elder Maciel de Aquino		Membro (mandato até 30/09/2026)
Paulo Miguel Marraccini		Membro (mandato até 31/05/2026)

A função de membro do Comitê de Auditoria é indelegável, devendo ser exercida com postura imparcial e cética no desempenho de suas atividades e, sobretudo, em relação às estimativas constantes das demonstrações financeiras e às relacionadas à gestão da companhia.

Para o exercício de suas atribuições de supervisão, o Comitê de Auditoria se baseia em informações recebidas das áreas da companhia, nos trabalhos da Auditoria Interna e do auditor independente, nas informações do regulador e em suas próprias análises, decorrentes de observação direta.

No cumprimento de suas responsabilidades, o Comitê de Auditoria se reúne sempre que necessário, com frequência mínima mensal, e mantém relacionamento efetivo com o Conselho de Administração, a Diretoria, as áreas de Auditoria Interna, Controles Internos, Riscos e Compliance, bem como com o auditor 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 boas práticas de mercado e diretrizes estratégicas da companhia.

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

Outros comitês

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

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 do Diretoria Executiva Estatutária		
Nome		Cargo ¹
José Adalberto Ferrara		Presidente
Marcelo Goldman		Diretor Executivo de Produtos Massificados
Rosete Boukai Neta		Diretora Executivo 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

¹ Mandatos vigentes 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 pautada por critérios de desempenho, equidade e objetividade. Essa política estabelece as diretrizes para a definição da remuneração dos membros dos órgãos de governança da companhia, incluindo o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva. Nosso compromisso é assegurar uma compensação justa e adequada, que reflita tanto os resultados individuais quanto os objetivos estratégicos e corporativos da organização.

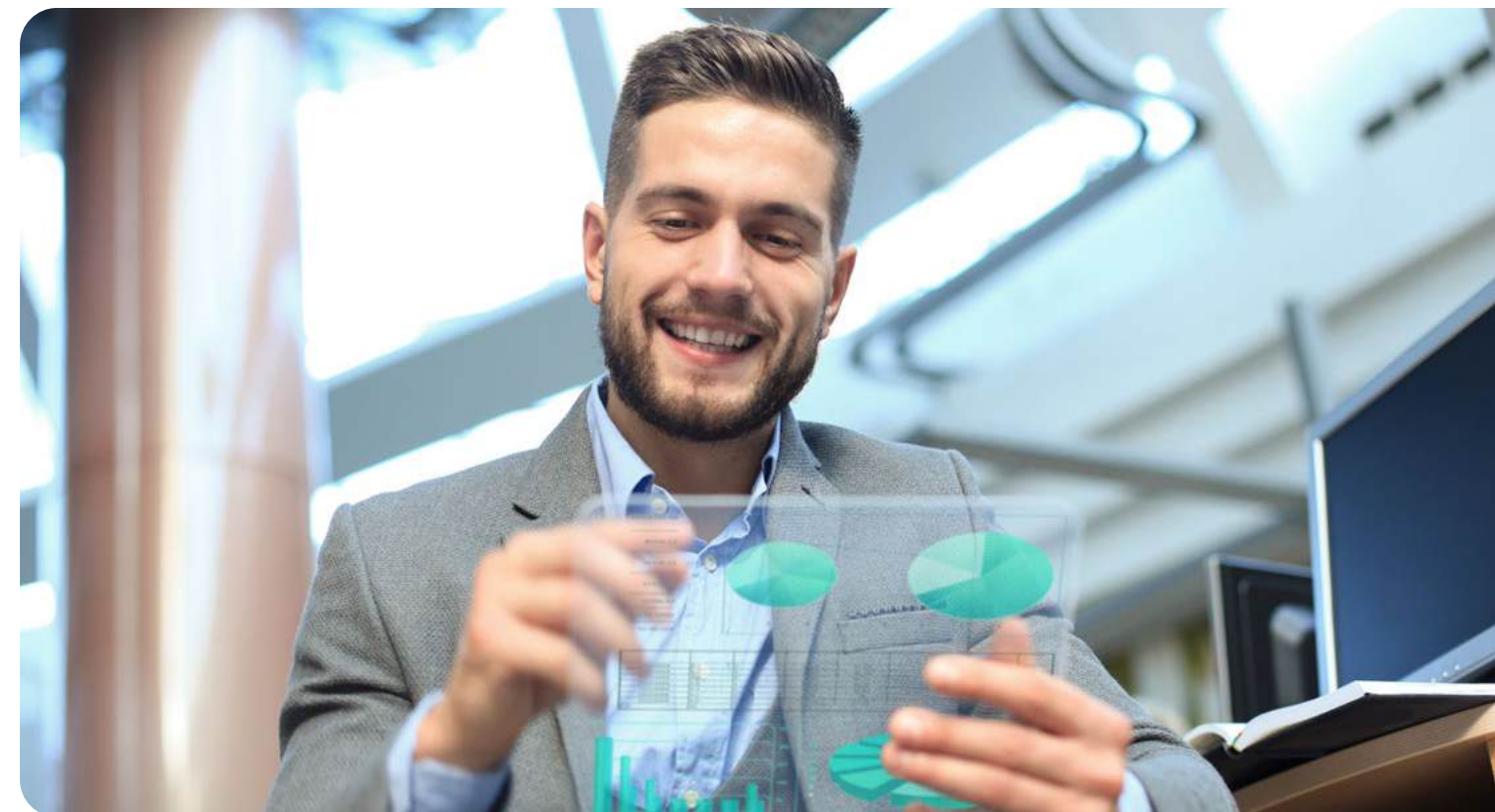
Em conformidade com as melhores práticas de governança corporativa, contamos com um Comitê de Remuneração formalmente constituído e atuante. Esse comitê é responsável por conduzir as deliberações relacionadas à remuneração de conselheiros e executivos, abrangendo a avaliação de desempenho, a formulação do sistema de compensação variável e a definição dos valores base para diferentes níveis hierárquicos.

Para garantir imparcialidade e alinhamento com o mercado, o Comitê de Remuneração conta com membros independentes e utiliza parâmetros de referência externos para embasar suas decisões.

A remuneração dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva é composta por parcelas fixa e variável, pagas mensalmente e semestralmente. A parcela variável está diretamente vinculada ao desempenho da organização e dos indivíduos, com base em metas corporativas e individuais predefinidas. Com isso, asseguramos que a remuneração esteja alinhada à estratégia da companhia, incluindo o progresso em relação às metas de sustentabilidade.

A proporção entre os componentes fixo e variável varia conforme o nível hierárquico, sendo a parcela variável mais representativa nos cargos de maior liderança.

Cabe ao Comitê de Remuneração definir as diretrizes aplicáveis à Diretoria Executiva e aos demais colaboradores. Essas diretrizes são periodicamente revisadas e submetidas à aprovação do órgão, reforçando nosso compromisso com uma governança sólida, transparente e participativa.



Estrutura societária e composição acionária

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 2024, 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.

O capital social da Tokio Marine é composto por 4.303 ações ordinárias, nominativas e sem valor nominal, resultado do grupamento realizado na proporção de 1.074.300 ações para 1 (uma), conforme o artigo 12 da Lei nº 6.404, de 1976. A operação não implicou alteração no valor total do capital social.

Rating Moody's Local

Em 2024, a Tokio Marine teve sua nota máxima de *rating* reafirmada pela Moody's Local, mantendo o AAA.br com perspectiva estável pelo segundo ano consecutivo. O resultado reflete a robustez da saúde financeira da companhia, a qualidade dos seus mecanismos de governança

corporativa e sua competitividade no setor de seguros gerais no Brasil.

Na análise da agência, foram destacados o forte suporte da Tokio Marine Holdings à operação brasileira, o perfil de baixo risco do portfólio de produtos — com predominância do seguro Automóvel (61% do faturamento bruto em 2023), seguido por seguros Patrimoniais (18%), de Transportes (7%) e de Responsabilidade Civil (4%) —, além da baixa exposição a resseguradoras, adequação da capitalização, elevada rentabilidade e índice reduzido de despesas de subscrição.

Esse reconhecimento reafirma a consistência de nossas práticas e representa um diferencial estratégico para nosso ecossistema, beneficiando corretores, segurados e empresas de todos os portes, ao fortalecer a confiança na sustentabilidade do nosso modelo de negócios.

“Foram destacados o forte suporte da Tokio Marine Holdings à operação brasileira, o perfil de baixo risco do portfólio de produtos, além da baixa exposição a resseguradoras, adequação da capitalização, elevada rentabilidade e índice reduzido de despesas de subscrição.”

Inovação e tecnologia

A Tokio Marine direcionou R\$ 187 milhões em investimentos em tecnologia ao longo de 2024, com foco em eficiência operacional, inovação contínua e soluções de alto valor agregado. A atuação da área busca constantemente equilibrar qualidade técnica, controle de custos e agilidade, preparando a companhia para os desafios regulatórios, tecnológicos e de mercado dos próximos anos. Esse posicionamento mantém a Tokio Marine como uma referência em tecnologia no setor segurador, tanto no Brasil quanto no Grupo Tokio Marine globalmente.

Governança robusta, global e integrada

A Diretoria de Tecnologia, Digital e Inovação conta com uma estrutura robusta e altamente especializada, organizada em áreas como governança digital e de dados, governança de segurança da informação, infraestrutura tecnológica e sistemas de negócio. Em sintonia com a atuação global do Grupo, a equipe brasileira participa ativamente de fóruns e comitês internacionais, contribuindo para o desenvolvimento de políticas e projetos com foco em governança, inovação, cibersegurança e inteligência artificial.

Essa integração global garante a adoção de boas práticas, amplia o acesso a soluções compartilhadas e fortalece a segurança e a sustentabilidade das operações, com ganhos em escala, suporte e padronização.



Soluções digitais inteligentes

O uso de inteligência artificial segue como um dos pilares da transformação digital na Tokio Marine. Um dos destaques do ano foi a implementação de uma solução pioneira para orçamentação de sinistros de automóveis, que dispensa vistoria presencial e utiliza análise de imagens em 3D para estimar, de forma automática e em poucos minutos, os danos, as peças necessárias e a mão de obra. A ferramenta, desenvolvida em parceria com a *insurtech* Cília Tecnologia, trouxe mais agilidade à jornada do cliente e à liberação de indenizações.

Outras iniciativas com uso de inteligência artificial também avançaram significativamente em frentes como detecção de fraudes, predição de sucesso em processos de ressarcimento e desenvolvimento de modelos voltados a eventos climáticos e precificação. Entre os marcos do ano, destaca-se a implantação do

primeiro processo automatizado de leitura de documentos por meio de IA generativa.

A companhia também inovou nos canais de atendimento, tornando-se a primeira seguradora a oferecer cotação e contratação de seguros por meio da assistente virtual Alexa, para os produtos [Residencial](#) e [Viagem](#). A iniciativa reforça o compromisso da Tokio Marine com soluções acessíveis, ágeis e centradas na experiência do cliente.

Dando continuidade ao aprimoramento da experiência *omnichannel*¹, iniciamos em 2024 a migração para uma nova plataforma de atendimento digital — a Genesys —, com conclusão prevista para 2025. A mudança tem como objetivo elevar a eficiência, a integração entre canais e a resolutividade no relacionamento com segurados e corretores.

No relacionamento com corretores, a plataforma BrokerTech também passou por melhorias relevantes, com foco em venda digital, *marketing* digital, capacitação e integrações via API (sigla em inglês para interface de programação de aplicações), fortalecendo a jornada comercial e o suporte aos parceiros.

Ainda com foco na personalização da experiência do cliente, lançamos o novo Simulador de Tranquilidade para o produto [Vida Individual](#) — uma ferramenta digital que auxilia na escolha do capital segurado mais adequado ao perfil de cada pessoa. Como parte da ampliação de nosso portfólio digital, destacamos também as novas opções de contratação online, como o [Seguro Funeral+](#) e o [Seguro Empresarial Digital](#).



¹*Omnichannel* é uma estratégia de integração de todos os canais de contato com o cliente, oferecendo uma experiência única e contínua.

Inovação institucionalizada

A consolidação da cultura de inovação se intensificou em 2024 com o avanço do programa Tokio Inova – Jornada de Inovação, que promove eventos imersivos, iniciativas internas e conexões com o ecossistema de *startups*.

Nesse contexto, foi estruturado o Comitê Einstein, voltado a estimular o uso de inteligência artificial em diferentes áreas

da organização, com participação ativa de cientistas de dados e equipes de negócio.

Em 2025, a companhia lançará uma nova plataforma corporativa de inovação que, entre suas frentes de atuação, permitirá aos colaboradores propor ideias, acompanhar o andamento das iniciativas e contribuir diretamente para o desenvolvimento de soluções estratégicas.

Reconhecimentos e protagonismo no setor

O ano também foi marcado por reconhecimentos relevantes. A Tokio Marine foi eleita uma das [Empresas Mais Ágeis do Brasil no Agile Trends 2024](#) e recebeu, no Tokio Marine Group Awards 2024, o prêmio global pelo destaque do Comitê Einstein. A companhia ainda atuou como Seguradora Oficial do [CQCS Insurtech & Inovação](#), principal evento de inovação em seguros da América Latina, com ampla participação em painéis e troca de experiências com o mercado.





Segurança cibernética e proteção de dados

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

A Tokio Marine adota uma abordagem rigorosa e contínua para garantir a proteção de dados e a segurança cibernética em todas as suas operações. Com base em políticas estruturadas, soluções tecnológicas e protocolos definidos, a companhia atua de forma preventiva e responsiva para proteger seus ativos digitais e as informações de clientes, colaboradores e parceiros. Essa atuação é orientada pela Política de Segurança Cibernética e apoiada por documentos técnicos, *playbooks* operacionais e normas internas que estabelecem condutas, responsabilidades e diretrizes para monitoramento e tratamento de incidentes.

Um componente central dessa estrutura é o Centro de Operações de Segurança de TI (SOC – Security Operations Center), operado pela empresa especializada Secureworks, que realiza o monitoramento contínuo de servidores, redes e demais sistemas 24 horas por dia, sete dias por

semana. A análise é feita com base em *logs* e indicadores de risco, com o objetivo de identificar e tratar eventuais atividades suspeitas. A operação no Brasil conta ainda com o apoio do Cyber Fusion Center, recurso global do Grupo, que combina inteligência de ameaças com práticas de segurança cibernética e suporte técnico especializado.

Em 2024, devido ao sólido ambiente estabelecido para gestão da segurança da informação, não houve registros de incidentes cibernéticos relevantes, vazamentos de dados, furtos, perdas ou interrupções de serviços. Também não foram registradas queixas comprovadas relativas à violação da privacidade de clientes, seja por parte de terceiros ou por agências reguladoras. A ausência de incidentes relevantes em 2024 reflete nosso compromisso com a proteção de dados e a segurança da informação, frente aos desafios de um ambiente digital em constante transformação.

Principais iniciativas de segurança digital em 2024

Ao longo do ano, diversas iniciativas foram conduzidas para o fortalecimento da segurança digital, com destaque para:

- **Aprimoramento nos alertas de segurança** para redução de falsos positivos;
- **Realização de testes** simulados de incidentes e testes de invasão controlada;
- **Ajustes contínuos nas ferramentas** de detecção e resposta;
- **Treinamentos e campanhas** de conscientização para colaboradores, com foco na prevenção de ataques de *phishing*.

Essas ações reforçam nosso compromisso com a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade das informações sob nossa responsabilidade, alinhando práticas de segurança e privacidade aos princípios de governança corporativa e à conformidade com a legislação vigente.

Prioridades de TI para o futuro

As prioridades para 2025 incluem o fortalecimento da governança de dados, com revisão da arquitetura para facilitar o uso pelas áreas de negócio, e o avanço na capacitação em IA para toda a liderança da área. Também está em curso a ampliação de projetos com metodologia ágil, com foco em inovação contínua e liderança participativa.

A segurança cibernética permanece como um eixo estratégico. Fazemos parte do Global Fusion Center, centro global de coordenação de segurança do Grupo Tokio Marine, e adotamos soluções consolidadas de proteção contra ataques de

ransomware e perda de dados. Em 2024, foram bloqueadas centenas de milhões de tentativas de ataque, refletindo o alto nível de vigilância.

Entre os desafios regulatórios para o próximo ciclo, destaca-se a adaptação à nova Lei do Contrato de Seguro, à reformulação do CNPJ (que passará a ser alfanumérico) e à Reforma Tributária, mudanças que exigirão atualizações de processos, sistemas e fluxos de comunicação. A área de tecnologia está preparada para apoiar esses movimentos sem comprometer a agilidade e a estabilidade das operações da companhia.

“Fazemos parte do Global Fusion Center, centro global de coordenação de segurança do Grupo Tokio Marine, e adotamos soluções consolidadas de proteção.



Marca orientada por propósito e confiança

GRI 2-29

Na Tokio Marine, entendemos que fortalecer nossa marca vai muito além da visibilidade: trata-se de construir uma relação duradoura e de confiança com os nossos públicos estratégicos, alinhada ao nosso propósito institucional e ao compromisso com o desenvolvimento ambiental, social e econômico do país.

Em 2024, ampliamos essa jornada com iniciativas que consolidaram nossa presença nacional, aproximaram ainda mais os 4Cs (Colaboradores, Corretores, Clientes e Comunidade) e reforçaram a reputação da companhia como uma seguradora multiprodutos, moderna e comprometida com a sociedade.

Campanha “Fique tranquilo, a Tokio Marine resolve”

Uma das principais ações do ano foi a campanha de mídia “Fique tranquilo, a Tokio Marine resolve”, veiculada em TV aberta e fechada, rádio, revistas, portais de conteúdo e redes sociais. Com tom leve e bem-humorado, abordamos situações cotidianas que podem gerar estresse e mostramos como o seguro oferece tranquilidade em momentos desafiadores. A iniciativa reforçou nosso posicionamento como uma seguradora de soluções completas, com produtos que atendem às mais diversas necessidades dos brasileiros.

A ação contou com a participação do piloto Felipe Massa, que, pelo terceiro ano consecutivo, atuou como embaixador da marca, fortalecendo a associação da Tokio Marine com valores como segurança, coragem e alta performance. Além de protagonizar peças publicitárias, Massa participou de ativações e ações de relacionamento ao longo da temporada da Stock Car Pro Series.

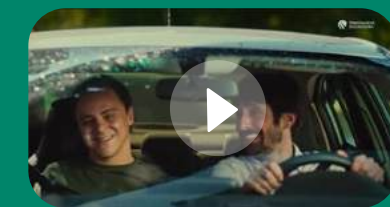
Assista aos vídeos da campanha:



Seguro Vida Individual



Seguro Empresarial



Seguro Auto



Seguro Residencial



Tokio Marine Hall e promoção da cultura

Mantivemos também nossa atuação no campo da cultura por meio do [Tokio Marine Hall](#), uma das mais tradicionais casas de espetáculos do Brasil, com capacidade para até quatro mil pessoas. Localizado em São Paulo (SP), o espaço é fruto da parceria com o Grupo Tom Brasil e reúne uma programação vibrante, que inclui *shows*, festivais e premiações como o Prêmio de Música Instrumental Tokio Marine Hall, dedicado à valorização da música brasileira e à democratização do acesso à cultura.

Em 2024, seguimos promovendo experiências únicas, ao mesmo tempo em que ampliamos a presença da marca em iniciativas culturais de relevância social. Clientes, corretores e colaboradores cadastrados continuam a contar com

descontos de até 50% nos ingressos, o que reforça o vínculo entre a marca Tokio Marine e nossos públicos estratégicos.

O espaço também se destaca pelo seu compromisso com a acessibilidade e a sustentabilidade. Conta com estrutura inclusiva, que contempla tradução em Libras (Língua Brasileira de Sinais), audiodescrição, pista sensitiva para pessoas com deficiência auditiva, cardápio em braile, rampas, elevadores e banheiros adaptados. Do ponto de vista ambiental, adota práticas responsáveis como o uso de energia renovável certificada, reuso de água, madeira de origem controlada e reciclagem de resíduos em parceria com cooperativas de catadores, reforçando nosso compromisso com os princípios ESG (Ambientais, Sociais e de Governança).



Engajamento digital e parcerias

No ambiente digital, ampliamos significativamente nosso alcance e engajamento com campanhas de produtos e ações educativas. Nossas iniciativas alcançaram 440 milhões de visualizações de anúncios, um crescimento de 66% em relação a 2023.

Parcerias com influenciadores permitiram que nossas mensagens chegassem a mais de 5,3 milhões de pessoas de forma

direta e qualificada. Também marcamos presença em portais como Minha Vida, com conteúdos voltados à conscientização sobre os seguros de Vida e Funeral.

Siga a Tokio Marine nas redes sociais:



[Instagram](#)



[LinkedIn](#)



[Facebook](#)



[YouTube](#)



Reconhecimento da imprensa

Em reconhecimento à qualidade da nossa comunicação institucional, fomos eleitos, pelo oitavo ano consecutivo, uma das [Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas](#), na categoria Seguros. O prêmio, concedido pela revista Negócios da Comunicação em parceria com o Cecom (Centro de Estudos da Comunicação), reforça nosso compromisso com a transparência, o acesso à informação e a construção de uma imagem corporativa ética e confiável.

Comunicações automatizadas e eficientes

Em 2024, avançamos na personalização e eficiência da comunicação com segurados, com a implementação de regras automatizadas para os produtos Automóvel e Vida. As mensagens abordaram coberturas contratadas, canais de atendimento, serviços disponíveis e benefícios, como os descontos no Tokio Marine Hall. Para os clientes do produto Residencial, realizamos uma pesquisa integrada sobre conhecimento, uso e recomendação do seguro, reforçando a escuta ativa e o aprimoramento da experiência.

Essas iniciativas resultaram em altos índices de engajamento e renovação, evidenciando a efetividade da nossa estratégia de relacionamento.

As ações de *cross sell* e *remarketing* também evoluíram, com campanhas voltadas aos segurados de Automóvel para promoção dos produtos Residencial, Vida e Viagem. Como resultado, registramos um crescimento de 5,8 vezes na quantidade de apólices emitidas e um aumento de 549% no prêmio gerado nessas frentes.

Compromisso
com as pessoas



3 Compromisso com as pessoas

Na Tokio Marine, acreditamos que nosso crescimento sustentável está diretamente ligado à qualidade dos relacionamentos que cultivamos com todos os nossos públicos estratégicos. Por meio da nossa estratégia organizacional, intitulada Tokio Transforma, reafirmamos o compromisso com quatro grupos essenciais — Colaboradores, Corretores, Clientes e Comunidade — os nossos 4Cs. A eles, somam-se outros parceiros fundamentais, como fornecedores, prestadores de serviços e as equipes que atuam nas áreas de Atendimento, Assistência 24h (TMA) e Sinistros.

Mais do que princípios, esses compromissos são traduzidos em ações concretas que permeiam toda a companhia. Valorizamos a escuta ativa, a diversidade de perspectivas, a excelência no atendimento e a construção de relações de confiança e longo prazo.

Neste capítulo, apresentamos como esses valores se materializam no dia a dia, reforçando nosso papel social e o compromisso com a ética, o respeito e a responsabilidade compartilhada na construção de um futuro mais sustentável para todos.

Colaboradores: construindo uma empresa cada vez melhor

GRI 2-7

A gestão de pessoas é um dos pilares estratégicos da Tokio Marine e desempenha papel central na consolidação da cultura organizacional da companhia. Com base em valores como respeito, ética, equidade e inovação, buscamos criar um ambiente de trabalho acolhedor, inclusivo e colaborativo, onde os profissionais possam se desenvolver plenamente e atuar como protagonistas em suas áreas.

Essa estratégia é sustentada por valores como **Diversidade, Inovação e Protagonismo**. A diversidade visa construir e manter uma empresa plural, onde todas as pessoas se sintam respeitadas e possam ser quem são. A inovação promove a digitalização de processos, permitindo que a área de Recursos Humanos atue de forma mais estratégica, com foco em iniciativas de valor. O protagonismo, por sua vez, é

fortalecido pela premissa #EuResolvo, que estimula a autonomia, a escuta ativa e o engajamento coletivo para tornar o ambiente corporativo mais inovador e colaborativo.

“Com base em valores como respeito, ética, equidade e inovação, buscamos criar um ambiente de trabalho acolhedor, inclusivo e colaborativo, onde os profissionais possam se desenvolver plenamente e atuar como protagonistas em suas áreas.”



Entre as líderes do GPTW

A consistência das práticas de gestão de pessoas da Tokio Marine tem sido reconhecida por meio de premiações nacionais de grande relevância.

Em 2024, a companhia foi eleita a 2ª Melhor Empresa para Trabalhar no Brasil, na categoria de 1.000 a 9.999 colaboradores, segundo o *ranking* da

[GPTW \(Great Place to Work\)](#). Essa é a 12ª vez consecutiva que figuramos entre as 150 Melhores Empresas para Trabalhar no país e o 7º ano entre as Top 5.

Compromisso com as pessoas

Reconhecimentos de 2024:



2ª Melhor Empresa para Trabalhar no Brasil (*ranking* nacional de 1.000 a 9.999 colaboradores).



4ª colocação no GPTW Jornada Flexível.



8ª Melhor Empresa para Estagiar no Brasil.



Melhor Empresa para Trabalhar em São Paulo, pelo 5º ano consecutivo.



Melhor Seguradora para Trabalhar no Brasil (*ranking* de Instituições Financeiras).



Essas conquistas refletem o compromisso da companhia com um ambiente de trabalho que valoriza o bem-estar, a flexibilidade, o desenvolvimento contínuo e a escuta ativa dos colaboradores.

Diversidade e inclusão

Compromisso contínuo com a equidade

A diversidade é um dos pilares estruturantes da cultura da Tokio Marine e está diretamente conectada à estratégia de negócios e à agenda ESG da companhia. Desde 2017, todas as iniciativas relacionadas ao tema estão reunidas sob o selo **Tokio com Todos**, que organiza ações voltadas à inclusão e à promoção da equidade em diferentes frentes.

Referentes às ações realizadas em 2024, a companhia foi premiada

em duas categorias do *ranking* de Diversidade GPTW Brasil: Mulher e 50+. O reconhecimento reforça o compromisso de criar um ambiente onde todas as pessoas possam ter uma experiência profissional e pessoal positiva, independentemente de gênero, orientação sexual, etnia, nacionalidade, condição econômica, física, mental ou psíquica.



Selo Igualdade Racial

Em 2024, fomos contemplados com o **Selo Igualdade Racial**, concedido pela Prefeitura de São Paulo, em reconhecimento às nossas ações voltadas à conscientização étnico-racial. A iniciativa, coordenada pelo Pilar de Etnia do Grupo de Diversidade, conta com consultoria especializada e está estruturada em quatro frentes: conscientização sobre ações afirmativas; definição de metas para contratação de pessoas negras; criação de programas de promoção e aceleração de carreira.

Nossas iniciativas voltadas à igualdade racial incluem treinamentos e palestras com mais de 30 temas étnico-raciais, além da trilha educacional Saberes Antirracistas, do Glossário Antirracista e do Guia da Diversidade. O reconhecimento reafirma o compromisso da companhia com a construção de um ambiente de trabalho antirracista, plural e respeitoso.



PROGRAMA
SELO
IGUALDADE
RACIAL
PREFEITURA DE SÃO PAULO

“Nossas iniciativas voltadas à igualdade racial incluem treinamentos e palestras com mais de 30 temas étnico-raciais, além da trilha educacional Saberes Antirracistas, do Glossário Antirracista e do Guia da Diversidade.”

Governança para a diversidade e inclusão

Desde 2019, contamos com o **Grupo de Diversidade e Inclusão**, formado por 50 colaboradores voluntários e com apoio direto da liderança. Em 2023, o grupo foi reformulado e passou a operar com divisão por cinco pilares temáticos: **Gênero, Raça e Etnia, LGBTQIAPN+, Pessoas com Deficiência (PCD)** e **Gerações**.

Cada pilar temático conta com um apoiador direto (*sponsor*) nos níveis de gerência e superintendência, que ajuda a orientar e promover os projetos desenvolvidos. Recentemente, incluímos metas objetivas nos planos de desempenho dos integrantes de cada grupo, alinhando-as com a estratégia de negócio.

Ainda no campo da governança, realizamos, a cada dois anos, o **Censo de Diversidade**, principal instrumento de diagnóstico sobre o perfil dos colaboradores. A edição de 2023 contou com 87,8% de adesão voluntária e serviu de base para o desenvolvimento

de diversas iniciativas. A edição de 2025 estava em andamento durante a elaboração deste relatório, tendo alcançado até maio a participação de 85% do nosso quadro.



Semana da Diversidade

O Grupo de Diversidade e Inclusão também promove anualmente a Semana da Diversidade, com o objetivo de fomentar a empatia, o respeito às diferenças e a valorização da pluralidade de pensamentos. A programação de 2024 marcou a 6ª edição do evento e contou com a palestra de abertura “As Escrevivências que nos Aproximam”, ministrada pela escritora Conceição Evaristo.

Cada um dos cinco pilares do grupo foi responsável por desenvolver uma atividade de sensibilização:



Biscoito Arco-Íris (LGBTQIAPN+):
letramento sobre diversidade de gênero e sexualidade, com espaço seguro para escuta e dúvidas.



Ouçá, sinta e não repita! (Raça e Etnia):
relatos reais sobre racismo, seguidos de reflexão coletiva.



Inclusão em Jogo (PCD):
dinâmica com o jogo Jenga representando desafios enfrentados por pessoas com deficiência.



Para quem você tira o chapéu (Gênero):
discussão sobre desigualdade de gênero no ambiente de trabalho.



Túnel do Tempo (Gerações): reflexão sobre envelhecimento e experiências intergeracionais.

Para garantir que todos tivessem a oportunidade de participar das atividades, também as disponibilizamos em versão online.

Outras iniciativas de diversidade

Outras iniciativas reforçam o compromisso institucional com a promoção da equidade e da inclusão:



Programa Gestante: suporte especializado às colaboradoras durante a gestação e no pós-parto.



Programa Toque de Vivência: voltado à contratação e retenção de profissionais 50+, com taxa de permanência de 80%.



Nome social: adoção do nome social em registros internos e nas interações com clientes e colaboradores, em conformidade com o Decreto nº 8.727/2016 e diretrizes da Susep. A medida vai além da obrigatoriedade legal, promovendo um ambiente mais inclusivo e respeitoso.



Adequação de documentação para colaboradores trans: reembolso dos custos relacionados à retificação de nome e/ou gênero em documentos oficiais, iniciativa vigente desde 2023.



Materiais educativos sobre diversidade: disponibilização da Trilha Saberes Antirracistas, do Glossário Antirracista e do Guia da Diversidade, acessíveis a todos os colaboradores.



Conteúdos na Universidade Tokio Saber: capacitações e materiais sobre temas como Diversidade muito Além do Discurso, Comunicação Básica em Libras (Língua Brasileira de Sinais), Transformação Cultural e Inclusão, entre outros.



Canal de Escuta ESG: espaço interno para acolhimento para dúvidas, sugestões e relatos relacionados à diversidade e inclusão.



Série de videocasts Diversidade de Gênero em Foco: episódios abordando diferentes tipos de violência contra a mulher — psicológica, patrimonial, física e moral — com orientações para identificação, prevenção e acolhimento. Contaram com a participação de colaboradoras e especialistas convidadas.



Atendimento em Libras: atendimento em Libras por meio da plataforma ICOM. Em 2024, foram realizados 51 atendimentos em áreas como Assistência 24h, Sinistros, Vida e Negócios. O serviço, disponível 24 horas por dia, conecta clientes surdos a intérpretes de Libras em tempo real, por videochamada.



Perfil dos colaboradores

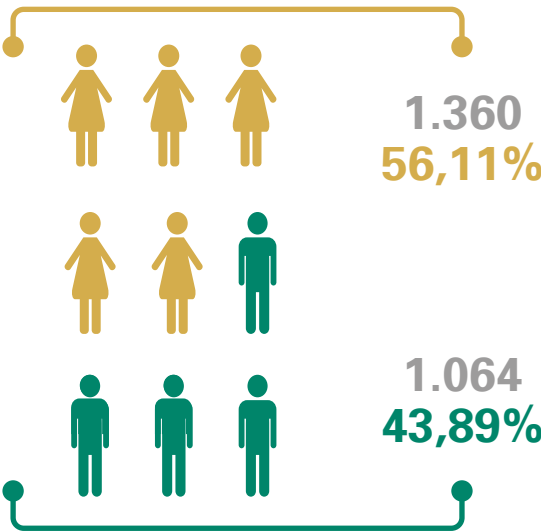
GRI 2-7, 405-1

O perfil dos colaboradores da Tokio Marine evidencia nosso compromisso com a valorização da diversidade e a promoção de um ambiente inclusivo em todos os níveis da organização. Encerramos 2024 com 2.424 colaboradores em contratos permanentes¹, sendo 56,11% mulheres e 43,89% homens, o que reflete uma significativa representatividade feminina em nossa força de trabalho. Essa proporção também se evidencia nas posições de liderança — que englobam os cargos de supervisão, coordenação, gerência, superintendência e diretoria — nas quais as mulheres representam 44,13%.

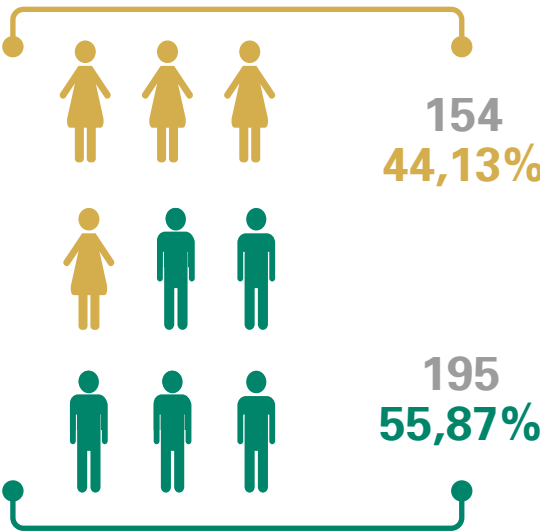
Ainda que avancemos em diferentes dimensões da diversidade, reconhecemos os desafios relacionados à representatividade racial e étnica. Pessoas pretas e pardas representam 30,86% do total de colaboradores e ocupam 18,34% das posições de liderança — um indicador que reforça a necessidade de seguirmos aprimorando nossas práticas de inclusão e promoção da equidade.

Compromisso com as pessoas

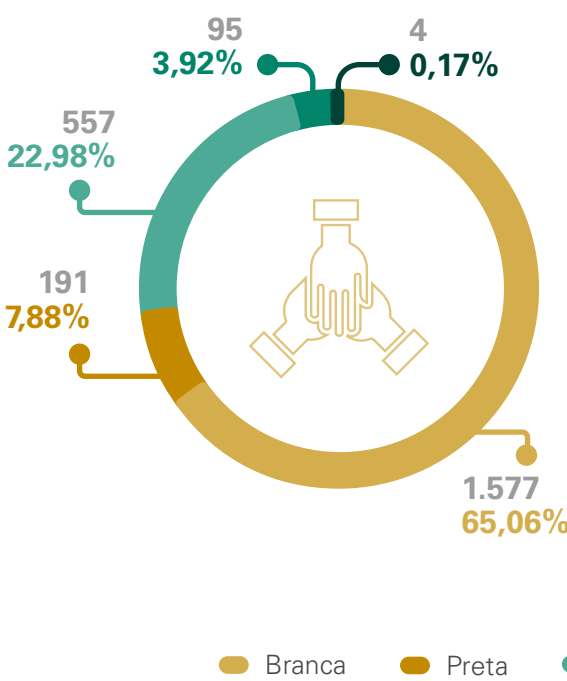
Colaboradores por gênero



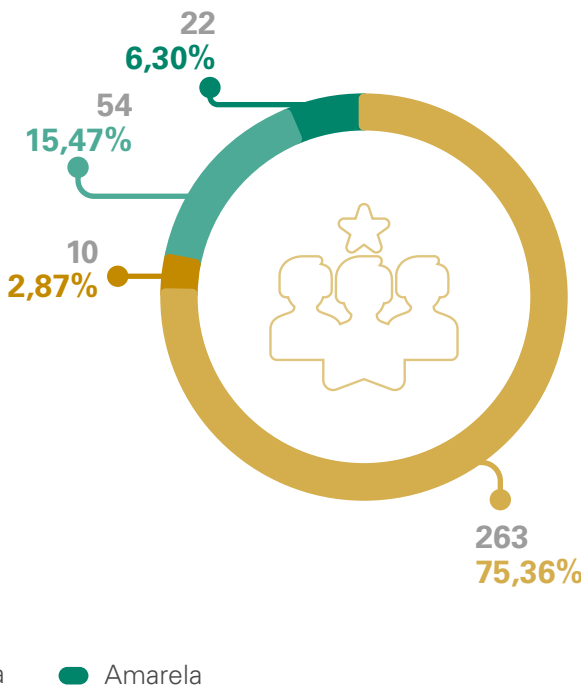
Liderança por gênero²



Colaboradores por raça e etnia



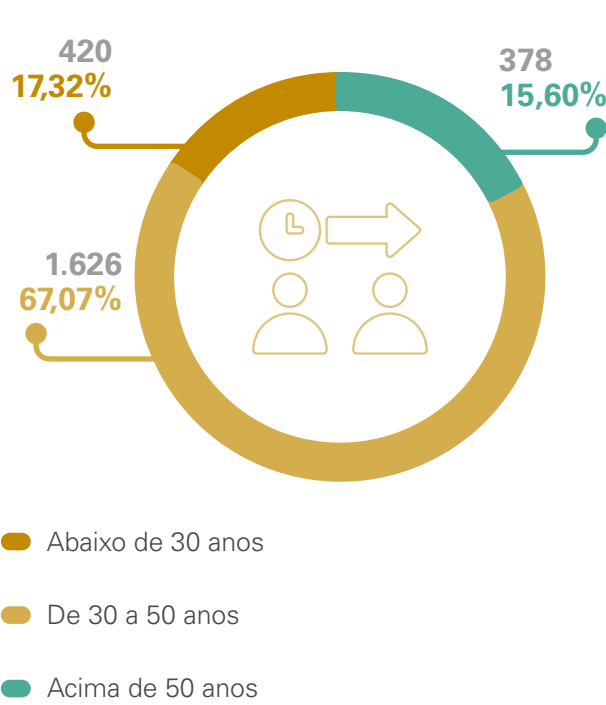
Lideranças por raça e etnia³



¹ Os dados quantitativos de toda a seção de “Perfil dos colaboradores” não incluem membros dos órgãos de governança não residentes no Brasil e 57 aprendizes.
^{2,3} Considerando supervisoras, coordenadoras, gerentes, superintendentes e diretoras.

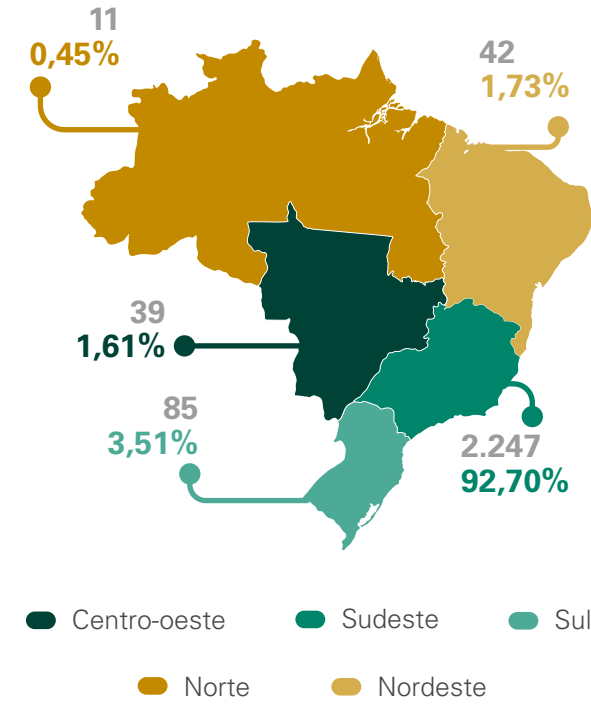
Nossa força de trabalho é composta por diferentes gerações, o que reforça o valor da troca de experiências e do desenvolvimento contínuo. A maioria dos colaboradores se encontra na faixa etária entre 30 e 50 anos, representando 67,07% do total.

Colaboradores por faixa etária



Em termos geográficos, a distribuição dos colaboradores reflete nossa presença nacional, embora com concentração predominante na região Sudeste, onde atuam 92,70% dos profissionais com contrato permanente.

Colaboradores por região



Além do quadro de colaboradores diretos, contamos com 346 trabalhadores terceirizados atuando em nossas dependências. Esses profissionais estão alocados em diferentes áreas da companhia: Diretoria Executiva de Operações, Tecnologia e Sinistros (41,04%), Diretoria Executiva de Finanças e Administração (31,50%), Diretoria Comercial (15,61%) e outras áreas (11,85%).

A gestão do relacionamento com terceiros é regida por critérios rigorosos estabelecidos na Política de Gestão de Terceiros, que contempla aspectos como critérios de contratação, controle de riscos, definição de responsabilidades e mecanismos de monitoramento contínuo. Essa política tem como objetivo garantir a conformidade com os princípios éticos da companhia, a segurança das operações e o alinhamento com as diretrizes estratégicas da nossa atuação.

Colaboradores por tipo de contrato e gênero			
	Feminino	Masculino	Total
Contrato permanente	1.360	1.064	2.424
Contrato temporário	45	21	66
Total	1.405	1.085	2.490

Colaboradores por tipo de carga horária e gênero			
	Feminino	Masculino	Total
Tempo integral – Contrato permanente	1.007	935	1.942
Período parcial – Contrato permanente	353	129	482
Total	1.360	1.064	2.424

Colaboradores por tipo de contrato e região						
	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Total
Contrato permanente	39	42	11	2.247	85	2.424
Contrato temporário	0	0	0	66	0	66
Total	39	42	11	2.313	85	2.490
Colaboradores por carga horária e região						
	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Total
Tempo integral – Contrato permanente	39	42	11	1.765	85	1.942
Período parcial – Contrato permanente	0	0	0	482	0	482
Total	39	42	11	2.247	85	2.424

Colaboradores por gênero			
Categoria funcional	Feminino	Masculino	Total
Diretor/Conselheiro Estatutário	1	7	8
Diretor	7	17	24
Superintendente	14	18	32
Gerente	56	78	134
Coordenador	56	67	123
Supervisor	20	8	28
Especialista	53	96	149
Analista	625	561	1.186
Assistente	175	83	258
Atendente	348	115	463
Estagiário	5	14	19
Total	1.360	1.064	2.424

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	16	16	32
Gerente	0	85	49	134
Coordenador	3	93	27	123
Supervisor	4	22	2	28
Especialista	3	110	36	149
Analista	189	844	153	1.186
Assistente	82	151	25	258
Atendente	120	297	46	463
Estagiário	19	0	0	19
Total	420	1.626	378	2.424

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	32	0	32
Gerente	5	6	3	108	12	134
Coordenador	0	0	0	123	0	123
Supervisor	0	0	0	28	0	28
Especialista	0	0	0	146	3	149
Analista	19	20	5	1.096	46	1.186
Assistente	14	14	3	204	23	258
Atendente	0	0	0	463	0	463
Estagiário	0	0	0	19	0	19
Total	39	42	11	2.247	85	2.424

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	25	0	4	3	0	32
Gerente	111	4	15	4	0	134
Coordenador	87	2	25	9	0	123
Supervisor	13	4	9	2	0	28
Especialista	98	6	33	11	1	149
Analista	795	78	264	46	3	1.186
Assistente	160	22	69	7	0	258
Atendente	247	71	137	8	0	463
Estagiário	14	4	0	1	0	19
Total	1.577	191	557	95	4	2.424

Rotatividade

GRI 401-1

Em 2024, nossa taxa de rotatividade foi de 12,2%, com distribuição equilibrada entre os gêneros e maior concentração na faixa etária de 30 a 50 anos (7%). A taxa de novas contratações foi superior entre mulheres (8,15%) em comparação aos homens (6,37%). Regionalmente, a maior movimentação ocorreu no Sudeste, refletindo a concentração de colaboradores nessa localidade.

Esses resultados evidenciam a movimentação natural do mercado e reforçam a importância de estratégias consistentes para engajar e manter profissionais alinhados à nossa cultura e objetivos.

Rotatividade por gênero			
Indicadores	Feminino	Masculino	Total
Número de novas contratações	193	151	344
Taxa de novas contratações	8,15%	6,37%	14,52%
Número total de rotatividade	150	139	289
Taxa de rotatividade	6,33%	5,87%	12,20%

Rotatividade por faixa etária				
Indicadores	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Número de novas contratações	151	172	21	344
Taxa de novas contratações	6,37%	7,26%	0,89%	14,52%
Número total de rotatividade	89	165	35	289
Taxa de rotatividade	3,76%	6,96%	1,48%	12,20%

Rotatividade por região						
Indicadores	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Total
Número de novas contratações	8	1	1	330	4	344
Taxa de novas contratações	0,34%	0,04%	0,04%	13,93%	0,17%	14,52%
Número total de rotatividade	5	2	3	275	4	289
Taxa de rotatividade	0,21%	0,08%	0,13%	11,61%	0,17%	12,20%

Desenvolvimento profissional

GRI 404-1, 404-2

O desenvolvimento profissional dos colaboradores segue como uma prioridade estratégica na Tokio Marine, refletida em investimentos consistentes em capacitação, educação continuada e suporte à formação individual. Por meio da Universidade Corporativa Tokio Saber — nossa plataforma de aprendizagem exclusiva, estruturada em dez escolas de negócio —, oferecemos mais de 300 cursos sobre temas como setor de seguros, ética e governança, relações de negócios, liderança, atuação dos corretores, carreira e performance, inovação, engajamento, bem-estar, atendimento e boas práticas de sustentabilidade.

Em 2024, realizamos 37.462 horas de treinamento, com uma média de 14 horas por colaborador. No total, foram oferecidos 715 cursos, que resultaram em 60.220 participações — uma média de 23 cursos por colaborador. A adesão foi expressiva: 97,8% dos colaboradores participaram de

pelo menos uma ação de desenvolvimento, em formatos como *e-learning* (28,9%), híbrido (14,3%), presencial (21,2%) e virtual ao vivo (35,6%).

As ações de capacitação tiveram foco no fortalecimento do novo plano estratégico da companhia, com destaque para o programa Tokio Transforma, que orientou diversas trilhas de aprendizagem ao longo do ano. No desenvolvimento da liderança, o tema central foi Liderança Consciente, promovendo reflexões sobre como incorporar os princípios ESG (Ambientais, Sociais e de Governança) na rotina das equipes e no processo decisório da gestão.

A distribuição da carga horária de treinamento seguiu padrões equilibrados. As mulheres representaram 57,2% do total de horas realizadas, enquanto os homens somaram 42,8%. Já entre as categorias funcionais, o grupo de analistas concentrou 46,4% das horas, refletindo sua maior representatividade no quadro da empresa.



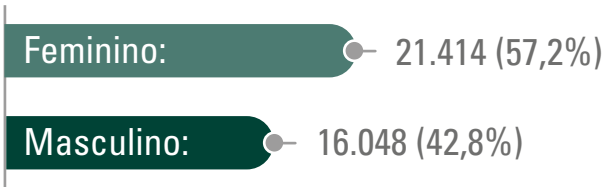
“Em 2024, realizamos 37.462 horas de treinamento, com uma média de 14 horas por colaborador. No total, foram oferecidos 715 cursos, que resultaram em 60.220 participações.”

Complementando os treinamentos internos, mantemos um programa de incentivo educacional que subsidia até 80% do valor de cursos externos — como idiomas, pós-graduações e MBAs —, reforçando nosso compromisso com o desenvolvimento contínuo dos profissionais.

Além disso, oferecemos apoio à transição de carreira para colaboradores em fase de pré-aposentadoria, com mentoria especializada voltada ao planejamento do pós-carreira.

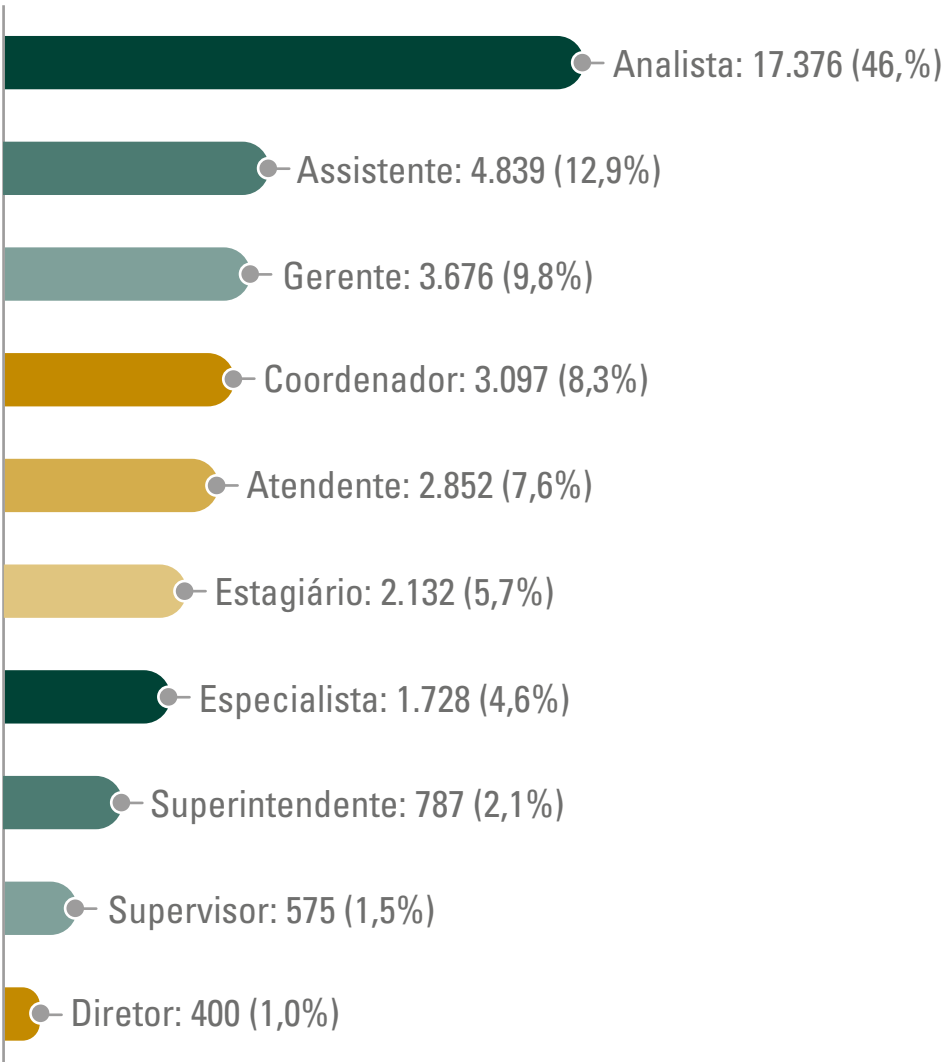
Horas de treinamento
de colaboradores

Por gênero



Total: 37.462

Por categoria funcional



Total: 37.462



Gestão de desempenho e competências

GRI 404-3

A gestão de desempenho e competências é um dos pilares da estratégia de desenvolvimento de pessoas da Tokio Marine, integrando resultados individuais à evolução profissional e aos objetivos do negócio. Em 2024, 100% dos colaboradores participaram de avaliações formais de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

O modelo adotado contempla tanto a análise do cumprimento de metas quanto a avaliação de competências, permitindo uma leitura abrangente da contribuição individual. O desempenho é mensurado com base em indicadores quantitativos e qualitativos, alinhados à estratégia da companhia e diretamente relacionados ao PLR (Programa de Participação nos Lucros e Resultados).

Já a análise de competências utiliza a metodologia 360°, que inclui múltiplas fontes de *feedback* — como gestores, pares e liderados — e foca na aplicação prática dos conhecimentos no contexto

“Em 2024, 100% dos colaboradores participaram de avaliações formais de desempenho e de desenvolvimento de carreira.”

do trabalho. Essa abordagem amplia a percepção sobre os comportamentos profissionais, promovendo o autoconhecimento e orientando os planos individuais para a ampliação de competências e a evolução de carreira.

Esse processo contribui para identificar talentos com alto potencial de crescimento, além de mapear eventuais lacunas de competências que devem ser trabalhadas. Ao conectar performance e desenvolvimento, fortalecemos uma cultura de valorização das pessoas, com foco em excelência, consistência e alinhamento estratégico.





Programa Desenvolver – Jovens Aprendizes

Mantemos, desde 2010, o Programa Desenvolver, voltado para a formação e o desenvolvimento de jovens aprendizes. A iniciativa tem como objetivos principais promover a integração desses jovens ao ambiente corporativo, desenvolver competências técnicas e comportamentais, estimular o autodesenvolvimento, identificar talentos e criar oportunidades de efetivação.

Ao final de 2024, contávamos com 57 jovens aprendizes ativos. Parte dos participantes foi recrutada por meio de iniciativas sociais da companhia, como os programas Sementes Aprendizagem, Tech e Led, reforçando nosso compromisso

com a inclusão produtiva e com o fortalecimento de trajetórias profissionais de jovens em situação de vulnerabilidade.

Durante a jornada de aprendizagem, os participantes têm acesso a treinamentos mensais e rodas de diálogo voltadas ao desenvolvimento de habilidades. Além disso, todos são incentivados a propor e desenvolver um projeto de melhoria em suas áreas de atuação, com acompanhamento próximo da liderança e da equipe de Recursos Humanos, estimulando autonomia, proatividade e senso de inovação.

“Ao final de 2024, contávamos com 57 jovens aprendizes ativos. Parte dos participantes foi recrutada por meio de iniciativas sociais da companhia, como os programas Sementes Aprendizagem, Tech e Led.

Programa de Estágio – Tokio Millennium

O Tokio Millennium é o nosso programa de estágio, estruturado para atrair jovens talentos de perfil inovador e oferecer a eles um ambiente propício ao desenvolvimento profissional e pessoal. Nossa proposta é impulsionar o crescimento sustentável da companhia nos próximos anos, engajando futuras lideranças do país como parceiras em nossa trajetória de transformação e evolução contínua.

Voltado a estudantes das principais universidades de São Paulo (SP), o programa tem duração inicial de 18 meses, com possibilidade de prorrogação por mais seis meses. Em 2024, contamos com 19 estagiários atuando em diferentes áreas da companhia. Os participantes realizam *job rotation* (rodízio entre áreas) a cada seis meses, o que amplia sua visão sobre o negócio e fortalece o aprendizado prático em múltiplos contextos.

Durante o programa, os estagiários desenvolvem projetos, participam de atividades operacionais e contam com o

acompanhamento de um gestor (orientador) e de um facilitador no dia a dia. Também participam de encontros mensais voltados ao desenvolvimento de competências comportamentais e à preparação para o mundo corporativo. Um dos diferenciais do Tokio Millennium é o acesso direto aos executivos da companhia, promovendo trocas enriquecedoras e conexão com a estratégia do negócio.

Oferecemos ainda bolsa-auxílio competitiva, benefícios atrativos e modelo híbrido de trabalho. Em 2024, nosso programa de estágio foi reconhecido entre os melhores do país, ocupando o 8º lugar no *ranking* Best Internship Experiences – Geral Brasil, elaborado pela First Job.

“Em 2024, nosso programa de estágio foi reconhecido entre os melhores do país, ocupando o 8º lugar no *ranking* Best Internship Experiences – Geral Brasil, elaborado pela First Job.



Pesquisa de Clima

GRI 2-29

Em 2024, realizamos a Pesquisa de Clima Organizacional Megafone pelo 12º ano consecutivo, mantendo um alto nível de participação: 85% dos nossos colaboradores responderam ao questionário, o que demonstra o engajamento e a confiança na escuta institucional. Alcançamos novamente um índice de confiança (Trust Index) de 93 pontos, refletindo a percepção positiva sobre o ambiente de trabalho que cultivamos diariamente.

Esse resultado foi um dos fatores que contribuíram para mais uma conquista expressiva: a Tokio Marine foi eleita a 2ª Melhor Empresa para Trabalhar no Brasil, na categoria de 1.000 até 9.999 funcionários, segundo o *ranking* nacional do GPTW (Great Place to Work). Essa é a 12ª vez consecutiva que integramos a lista das 150 Melhores Empresas para Trabalhar e o 7º ano em que ficamos entre as Top 5.

A edição de 2024 contou com a participação de mais de 5 mil empresas, das quais 2.898 foram elegíveis — um aumento de 31% em relação ao ano anterior. Além do reconhecimento nacional, a Tokio Marine também se destacou em outros *rankings* da GPTW. Saiba mais na seção [Entre as líderes do GPTW](#).

A pesquisa é aplicada anualmente, geralmente entre os meses de março e abril. A participação é incentivada por meio de diversos canais da nossa comunicação interna, como *blog* institucional, *e-mails*, cartazes nos elevadores e televisores corporativos. A metodologia garante 100% de confidencialidade aos respondentes, com gestão de dados feita exclusivamente pela consultoria GPTW. As informações são tratadas em conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).



Após a divulgação dos resultados consolidados, realizamos uma análise criteriosa dos dados e conduzimos diálogos com as lideranças para identificar oportunidades de aprimoramento. Cada gestor é responsável por desenvolver planos de ação específicos para sua área, alinhados aos pontos observados na pesquisa. Acompanhamos a execução dessas ações ao longo do ano, reforçando o nosso compromisso com um ambiente de trabalho saudável, inclusivo e colaborativo.

“Alcançamos novamente um índice de confiança (Trust Index) de 93 pontos, refletindo a percepção positiva sobre o ambiente de trabalho que cultivamos diariamente.”

Cultura organizacional

GRI 2-29

A cultura organizacional da Tokio Marine é continuamente avaliada e fortalecida com base em metodologias reconhecidas internacionalmente. A cada três anos, realizamos uma pesquisa aprofundada com o apoio da Barrett Values Centre, que permite mapear a aderência entre os valores vivenciados internamente e a estratégia corporativa da companhia. Na edição mais recente, realizada em 2023, 72% dos colaboradores participaram do processo, que classificou nossa cultura como “muito forte”, com nota 83 — resultado expressivamente acima da média global do Grupo, de 51 pontos.

Esse desempenho evidencia que nossos valores são efetivamente incorporados no cotidiano da companhia e estão alinhados aos objetivos estratégicos. Como parte de um grupo global, também integramos anualmente a Pesquisa Global de Cultura e Valores, que avalia o grau de alinhamento cultural entre as empresas do Grupo Tokio

Marine. Em 2024, alcançamos nota 4,62 em uma escala de 0 a 5, o que reforça a consistência dos nossos princípios organizacionais e o compromisso com a excelência em gestão de pessoas.

A partir desses resultados, promovemos reuniões com áreas estratégicas para discutir percepções, aprofundar análises e orientar iniciativas de aprimoramento cultural. Esse diálogo contínuo é essencial para assegurar que a cultura da Tokio Marine evolua em sintonia com os desafios do negócio, o engajamento dos colaboradores e as transformações do ambiente corporativo.



“Integramos a Pesquisa Global de Cultura e Valores, que avalia o grau de alinhamento cultural entre as empresas do Grupo Tokio Marine. Em 2024, alcançamos nota 4,62 em uma escala de 0 a 5.”



Benefícios aos colaboradores

Na Tokio Marine, valorizamos o bem-estar, o desenvolvimento e a qualidade de vida dos nossos colaboradores. Por isso, oferecemos um portfólio com mais de 30 benefícios, que vão além das obrigações legais e práticas convencionais do mercado.

Nosso pacote abrange áreas como saúde, mobilidade, alimentação, maternidade e paternidade, educação, equilíbrio financeiro e bem-estar físico e emocional. Destacam-se a assistência médica e odontológica com

isenção de mensalidade, previdência privada com contribuição equivalente da companhia, seguros com condições especiais, dia de folga no aniversário, licença-paternidade estendida e apoio à parentalidade.

Também oferecemos atendimento gratuito no Espaço Saúde, acesso à plataforma Wellhub (rede de academias), vale-transporte com desconto reduzido, cartão de benefícios flexíveis, empréstimos

consignados e parcerias bancárias. Incentivamos o desenvolvimento com subsídios de até 80% para cursos, conforme critérios internos de elegibilidade, além de oferecermos uma ampla gama de treinamentos em nossa universidade corporativa. Reconhecemos a dedicação dos profissionais com o Programa de Participação nos Lucros e prêmios por tempo de casa.

Nosso compromisso com a inclusão também se traduz em iniciativas como o reembolso para retificação de nome e gênero. Ainda prestamos apoio em momentos delicados, com a assistência funerária humanizada.

Esse conjunto de benefícios reflete nossa cultura organizacional e o compromisso com um ambiente de trabalho mais saudável, diverso e sustentável.

“Oferecemos um pacote com mais de 30 benefícios, abrangendo áreas como saúde, mobilidade, alimentação, maternidade e paternidade, educação, equilíbrio financeiro e bem-estar físico e emocional.”

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, a segurança e o bem-estar dos colaboradores são aspectos essenciais para a Tokio Marine. Estamos comprometidos com a construção de um ambiente seguro e saudável, promovendo diversas iniciativas voltadas ao bem-estar dentro e fora do ambiente de trabalho. Alinhados às melhores práticas do mercado e em conformidade com a legislação vigente, buscamos constantemente prevenir acidentes e doenças ocupacionais, considerando as especificidades do setor de seguros. Ainda que não adotemos formalmente um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional, nossa atuação segue diretrizes consistentes e pautadas pela responsabilidade e cuidado com as pessoas.

Identificamos, avaliamos e monitoramos os 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

“
Estamos comprometidos com a construção de um ambiente seguro e saudável, promovendo diversas iniciativas voltadas ao bem-estar dentro e fora do ambiente de trabalho.

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

Em cumprimento à Norma Regulamentadora nº 4, a Tokio Marine mantém o SESMT (Serviço Especializado em Segurança e em Medicina do Trabalho),



equipe multidisciplinar responsável por liderar as ações de segurança e saúde no trabalho. De acordo com a norma, é necessário dispor de, no mínimo, um Técnico de Segurança do Trabalho, um Engenheiro de Segurança do Trabalho e um Médico do Trabalho. Além desses profissionais exigidos por lei, contamos com mais dois médicos, uma enfermeira, três fisioterapeutas, duas técnicas de enfermagem e uma equipe de massoterapeutas e professores de ginástica laboral. Também contamos com profissionais terceirizados, como bombeiros civis que atuam 24 horas.

Participação dos colaboradores

Os colaboradores atuam ativamente na gestão de saúde e segurança por meio da Cipa (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio), da Brigada de Incêndio, da Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho) e de outras ações educativas promovidas ao longo do ano.

Todos têm liberdade para relatar perigos ou situações de risco diretamente ao SESMT ou por meio de um formulário eletrônico oficial. Esses relatos são analisados pelas equipes de saúde e segurança, que conduzem as apurações e implementam medidas corretivas. Há proteção contra represálias.

Zero acidentes

Há oito anos não registramos nenhum acidente de trabalho típico ou doença ocupacional. Esse resultado reforça o compromisso com um ambiente de trabalho seguro e saudável, evidenciado também pelos dados de 2024¹:

0

acidentes nos locais de trabalho (acidente de trabalho típico);

5

acidentes de trajeto;

0

doenças ocupacionais;

0

óbitos resultantes de acidentes e doenças ocupacionais.

¹Dados correspondentes aos colaboradores próprios, não contemplando terceiros.



“Há oito anos não registramos nenhum acidente de trabalho típico ou doença ocupacional.”

Promoção da saúde e qualidade de vida

GRI 403-3, 403-5, 403-6

Espaço Saúde

Disponibilizamos nas unidades Sampaio Viana e Treze de Maio, em São Paulo (SP), o Espaço Saúde, que é um ambiente acolhedor e equipado com diversos serviços. Os colaboradores das sucursais também têm acesso a esses serviços e contam com uma rede de clínicas credenciadas para a realização de exames médicos ocupacionais.



Equipe de saúde ocupacional

Nossa equipe de saúde ocupacional é composta por três médicos, duas técnicas de enfermagem e uma enfermeira. A rotina de atendimento inclui os exames exigidos pelo PCMSO (Programa de Controle Médico em Saúde Ocupacional), como admissionais, demissionais, periódicos, de retorno ao trabalho e de mudança de função e as consultas assistenciais, essenciais na promoção da saúde.

Também realizamos o primeiro atendimento para pequenas emergências e mal-estares, como dores de cabeça, dores musculares, resfriados e desconfortos gástricos, com possibilidade de administração e/ou prescrição de medicamentos.

Apoio emocional e psicológico

Estamos atentos à saúde emocional dos nossos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho positivo, com



espaço para o desenvolvimento pessoal e profissional, reconhecimento pelo desempenho, liderança empática e equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Oferecemos também psicoterapia especializada para casos de crise intensa, como luto, perdas e acidentes, priorizando o acolhimento e o cuidado nos momentos mais delicados.

Fisioterapia e ergonomia

Contamos com três fisioterapeutas que realizam avaliações e orientações ergonômicas nos postos de trabalho, assegurando o cumprimento da NR 17 (Ergonomia). Também oferecemos sessões de fisioterapia no Espaço Saúde, evitando deslocamentos e longos períodos de espera em clínicas externas.

Capacitações e campanhas

Realizamos treinamentos, palestras e campanhas contínuas voltadas à prevenção de acidentes e doenças, além da promoção da qualidade de vida. Em 2024, cerca de 1.700 colaboradores participaram de treinamentos obrigatórios e/ou voluntários. Entre os obrigatórios, destaca-se a capacitação sobre a NR 17, direcionada ao Contact Center, com carga horária de quatro horas – divididas igualmente entre os formatos virtual e presencial, este conduzido por uma fisioterapeuta especializada.

Programa de Gestantes e Cantinho da Mamãe

Oferecemos às gestantes atividades voltadas à saúde física e emocional, incluindo sessões de exercícios respiratórios e palestras sobre temas como cuidados com o bebê, nutrição, amamentação materna e *shantala*. A participação é voltada a colaboradoras e esposas de colaboradores, mediante autorização médica e acompanhamento pré-natal.

Nas unidades Sampaio Viana e Treze de Maio (SP), também disponibilizamos o Cantinho da Mamãe – espaço reservado para amamentação e cuidados com o bebê, oferecendo conforto e privacidade às mães.

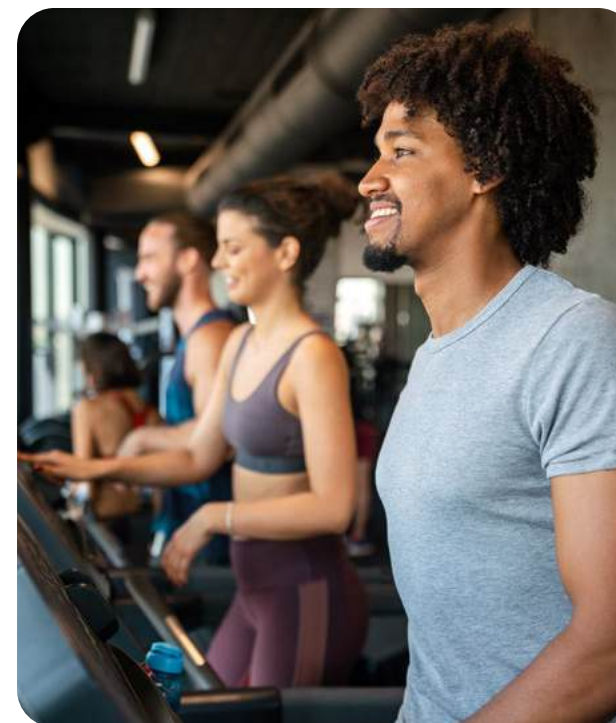


Ginástica laboral

Proporcionamos sessões de alongamento durante a jornada de trabalho, com duração de 15 minutos, conduzidas por educadores físicos. Além de promover o bem-estar, os participantes acumulam créditos para sessões de massagem no Espaço Saúde, realizadas às terças e quartas-feiras.

Incentivo à atividade física

Mantemos parceria com a Wellhub, que oferece acesso a uma ampla rede de academias, estúdios e plataformas de bem-estar em todo o Brasil. Com condições acessíveis e flexíveis, o benefício incentiva a prática regular de atividades físicas, contribuindo para a saúde e qualidade de vida dos colaboradores. As opções incluem musculação, yoga, pilates, dança, meditação, entre outras.



Relações sindicais

GRI 2-30

Todos os colaboradores contratados sob o regime da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) são abrangidos por acordos de negociação coletiva. Do total de 2.424 colaboradores, apenas estagiários (19), aprendizes (57) e diretores e conselheiros estatutários (8) não se enquadram nesse regime.

Respeitamos integralmente a liberdade de associação sindical e o direito à negociação coletiva. Anualmente, enviamos comunicado sobre a contribuição assistencial, no qual reiteramos o direito de livre associação. Esse tema também é abordado mensalmente nas integrações de novos colaboradores. Mantemos um relacionamento respeitoso e diálogo constante com diferentes unidades do Sindicato dos Securitários do Brasil, fortalecendo a construção conjunta de um ambiente de trabalho mais justo e equilibrado.

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 fundamental no fortalecimento da cultura do seguro no Brasil. Mais do que vender produtos, esses profissionais atuam de forma consultiva, orientando os clientes na escolha das melhores soluções de proteção.

Compromisso
com as pessoas

“Encerramos 2024 com uma rede formada por 44 mil corretores e 110 assessorias, com quem mantemos um relacionamento próximo e estratégico.”

Encerramos 2024 com uma rede formada por 44 mil corretores e 110 assessorias, com quem mantemos um relacionamento próximo e estratégico. Nosso compromisso é apoiar esses parceiros com soluções tecnológicas, capacitação, canais de escuta adequados, reconhecimento e oportunidades concretas de negócios.

Estruturamos nosso modelo de atendimento conforme o perfil de cada corretor. Para operações de maior porte e complexidade, mantemos um relacionamento mais consultivo e personalizado. Já para corretores com atuação regional e foco em produtos massificados, oferecemos suporte remoto ágil e padronizado.

Seguimos aprimorando nossa estratégia comercial com base em um modelo de evolução contínua, ajustando canais, incentivos e processos com agilidade, de forma incremental e orientada por dados.



Capacitação contínua

Lançada em setembro de 2023, a UP – Universidade Parceiros Tokio consolidou-se como uma das principais iniciativas da companhia para o desenvolvimento profissional dos corretores e assessorias. Em apenas um ano, mais de 15 mil parceiros participaram das ações da plataforma, que oferece conteúdos sobre produtos, vendas, relacionamento com clientes e temas estratégicos como gestão ESG (Ambiental, Social e Governança).

Em 2024, a UP disponibilizou 58 cursos distribuídos em 12 trilhas de aprendizagem, além de 90 encontros ao vivo (UPClass), promovidos por nossa equipe de treinamento. Também lançamos programas específicos como o Semear Vida e o Semear Transportes, voltados à formação de especialistas nos segmentos de Vida e Transportes, com conteúdos técnicos, mentorias e incentivo à geração de novos negócios.

“Em 2024, a UP disponibilizou 58 cursos distribuídos em 12 trilhas de aprendizagem, além de 90 encontros ao vivo (UPClass), promovidos por nossa equipe de treinamento.”



Soluções digitais

A digitalização dos nossos parceiros segue entre nossas prioridades. Em 2024, ampliamos os recursos da BrokerTech, nossa plataforma digital dedicada aos corretores, e lançamos o SuperApp do Corretor. A nova ferramenta, integrada ao ecossistema digital da companhia, reúne as principais funcionalidades do Portal do Corretor, como cotações, pagamentos, endossos, abertura de sinistros, consultas de renovação e assistência 24h — tudo em um aplicativo leve e intuitivo, disponível para Android e iOS.

A iniciativa reforça nosso compromisso com a inclusão digital e com a autonomia dos corretores na gestão de seus negócios, independentemente da localização. Nesse contexto, um diferencial frequentemente reconhecido por nossos parceiros é a estabilidade das nossas plataformas. Manter os sistemas disponíveis e funcionais, mesmo em momentos de pico, reforça a confiança na companhia e contribui para a agilidade no fechamento de negócios.



Programas de incentivo

Em 2024, mantivemos nossos principais programas de incentivo voltados ao reconhecimento e ao engajamento dos parceiros. No Programa Nosso Corretor, os corretores acumulam pontos que podem ser trocados por uma variedade de produtos; já no Ganhe Mais, aqueles que apresentam bom desempenho recebem comissão adicional.

Durante o ano, também lançamos a campanha Tokio Acelera, com comissionamento adicional para vendas de apólices de Seguro Auto Individual. A ação teve como foco impulsionar negócios no segmento e valorizar a atuação consultiva dos corretores junto aos clientes.

Suporte operacional ágil

Reestruturamos nosso modelo de suporte para oferecer mais agilidade na resolução de demandas operacionais dos corretores. Criamos uma equipe dedicada, formada por analistas com competências amplas

e versáteis, e oferecemos atendimento humanizado, funcionalidades específicas no WhatsApp Corretor e uso de inteligência artificial para soluções mais rápidas.

Com início da operação em dezembro, o novo modelo foi testado em três sucursais e deve ser expandido para todas as regiões em 2025, contribuindo para que a área comercial concentre esforços no relacionamento estratégico com os parceiros.

Outra iniciativa relevante é a Sucursal Digital, voltada ao atendimento remoto de corretores localizados em regiões distantes das nossas unidades físicas. O modelo multicanal conta com suporte ativo de analistas dedicados e permite ampliar nossa capilaridade com agilidade e personalização. Além de reforçar a cultura do seguro em diferentes territórios, a estratégia tem apresentado resultados expressivos, com crescimento acelerado na produção dos corretores atendidos por esse canal.

“A Sucursal Digital permite o atendimento remoto de corretores localizados em regiões distantes das nossas unidades físicas, contando com suporte multicanal de analistas dedicados.



Eventos de relacionamento

Valorizamos a proximidade com os corretores e investimos em ações que fortalecem essa parceria. Ao longo de 2024, promovemos a 3ª edição do evento Conectados, reunindo corretores de diferentes regiões na sede da companhia em São Paulo (SP) para rodadas de negócios, trocas de experiências e debates com lideranças. Somadas, as três edições já geraram mais de 800 sugestões, das quais cerca de 190 já resultaram em melhorias implementadas.

Também marcamos presença no 23º Congresso Brasileiro dos Corretores de Seguros, reforçando nosso posicionamento institucional e nosso compromisso com a qualidade dos produtos e serviços. Além do estande interativo, promovemos palestras e salas de negócios com foco em soluções digitais, oportunidades para pequenas e médias empresas e estratégias para o futuro do setor.



Pesquisas de satisfação

GRI 2-25

Conduzimos anualmente uma pesquisa de satisfação com todos os corretores ativos. Em 2024, o NPS (Net Promoter Score) alcançou 67,3%, com a participação de 5.801 corretores — um avanço de 0,2 ponto percentual em relação a 2023. Nove temas foram classificados como “de excelência” (Zona de Excelência: NPS entre 75 e 100), especialmente os relacionados à oferta de produtos e negociação, enquanto 15 foram apontados como oportunidades de melhoria (Zona de Aperfeiçoamento: NPS entre 0 e 49) e apenas um foi considerado crítico (Zona de Alerta: NPS entre -100 e -1).

Além da pesquisa NPS, realizamos estudos sob encomenda com metodologias diversas. Os resultados são compartilhados com a liderança e subsidiam planos de ação nas áreas responsáveis, sempre com foco na evolução contínua da experiência do corretor.



Em 2024, o NPS alcançou

67,3%

com a participação de
5.801 corretores

Clientes: nosso compromisso com a satisfação

GRI 2-25, 2-29

Com uma carteira de aproximadamente 4,5 milhões de clientes em todo o Brasil, entre pessoas físicas e jurídicas, os clientes estão no centro de nossa estratégia. Na Tokio Marine, compreendemos que oferecer uma experiência de excelência em todas as interações — da contratação à utilização dos serviços — é essencial para garantir confiança, fidelização e valor sustentável de longo prazo.

Acreditamos que a jornada do cliente deve ser simples, resolutiva e acolhedora, independentemente do canal de contato. Por isso, investimos continuamente em escuta ativa, transformação digital, personalização de comunicações e melhoria contínua de nossos processos

e produtos. A satisfação de nossos segurados e corretores é medida, monitorada e incorporada às decisões da companhia por meio de indicadores robustos e iniciativas com foco na empatia, agilidade e transparência.



Voz do Cliente: escuta ativa como direcionador estratégico

Para garantir excelência em serviços e entender com profundidade a jornada de nossos públicos, desenvolvemos o Indicador de Satisfação Tokio Marine, estruturado para captar a Voz do Cliente em diferentes pontos de contato. Essa ferramenta permite transformar *feedbacks* em dados estratégicos, orientando ajustes em processos, fluxos e soluções.

O indicador contempla três frentes principais: clientes finais, canais de atendimento e corretores. Cada uma delas possui metodologias e fontes específicas, conforme descrito a seguir:



Composição da avaliação



Clientes



Sinistros: avaliamos a satisfação desde a abertura até o pagamento da indenização.



Assistência 24 horas: medimos a experiência sempre que o cliente utiliza algum serviço.



Canais de Atendimento



Contact Center: clientes e corretores avaliam o atendimento ao final da chamada, via URA (Unidade de Resposta Audível).



SAC e Ouvidoria: o índice considera a proporção de reclamações procedentes em relação aos respectivos serviços utilizados e à base de clientes.



Reclame Aqui: as manifestações nesta plataforma são monitoradas continuamente, assim como em redes sociais.



Corretores



Pesquisa de Sinistros e Pesquisa Geral: avaliação enviada por *e-mail* após processos de sinistro e em pesquisas semestrais sobre a experiência geral com a companhia. Mais informações na seção [Corretores](#).

Resultados consolidados

Nosso objetivo é manter a satisfação de clientes e corretores acima de 90%. Em 2024, alcançamos um índice consolidado de 97,3%, superando a meta estabelecida em 7,3 pontos percentuais, o que demonstra nosso compromisso com a entrega de serviços de alta qualidade.

Indicador de Satisfação Tokio Marine			
Categoria	Foco do indicador	2023	2024
Cliente	Sinistros	72,1%	80,7%
	Serviços	75,0%	79,7%
Canais de atendimento	Contact Center	85,4%	88,4%
	SAC/Ouvidoria – Serviços	0,38	0,37
	SAC/Ouvidoria – Sinistros	0,67	0,49
	SAC/Ouvidoria – Demais áreas ¹	0,58	0,40
Corretores	Reclame Aqui	6,75	6,68
	Sinistros e Pesquisa Geral	61,0%	63,5%
Resultado consolidado		97,7%	97,3%

¹ Reclamações procedentes a cada 100 serviços/avisos.

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

Monitoramos a Voz do Cliente por meio da ferramenta Power BI, que permite consolidar e analisar os dados de manifestações e elogios, além de gerar relatórios analíticos sobre os principais indicadores. Os resultados são comunicados mensalmente por meio do boletim interno Voz do Cliente e apresentados semestralmente ao Conselho de Administração, reforçando o compromisso da companhia com a melhoria contínua da experiência de seus públicos.

Tecnologia em favor da jornada do cliente

Como parte de nosso movimento de transformação digital, implementamos a plataforma Genesys para atendimento a segurados e corretores em áreas como Central de Relacionamento, Comercial, Operações e Sinistros. A tecnologia permite autoatendimento mais intuitivo, análises por meio de *speech analytics*, que permite compreender melhor as interações e necessidades dos clientes por meio da análise automatizada de chamadas, otimização de escala de agentes e suporte em tempo real para mais de 1.200 colaboradores.

A implantação dessa nova plataforma visa proporcionar maior eficiência na resolução de chamados, além de permitir a análise integral da jornada de clientes e corretores. A solução integra inteligência artificial e automação com o cuidado humano que caracteriza nosso relacionamento com o cliente.

Principais avanços de gestão

Em 2024, consolidamos importantes avanços na gestão da experiência do cliente, com foco em resolutividade, eficiência e inovação.

Criamos o Comitê de Customer Experience, formado por lideranças de diferentes áreas da companhia. O grupo atua de forma estratégica na análise da jornada do cliente, identificação de oportunidades de melhoria e priorização de iniciativas com foco na excelência em todos os pontos de contato.

Também implementamos o First Call Resolution no atendimento de sinistros, iniciativa que visa resolver a solicitação do cliente já no primeiro contato com a central. Essa abordagem reduz o tempo de resolução, melhora a experiência, diminui a necessidade de novo contato e fortalece a confiança na companhia.

Para os próximos ciclos, estão previstas novas soluções baseadas em inteligência artificial, como o uso de IA na base de conhecimento dos atendentes, com o objetivo de tornar o atendimento mais ágil e assertivo.

“Também implementamos o First Call Resolution no atendimento de sinistros, iniciativa que visa resolver a solicitação do cliente já no primeiro contato com a central.

Atendimento de excelência e premiado

A excelência no atendimento ao cliente da Tokio Marine tem sido reconhecida nacionalmente:



Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente (2024)

A Tokio Marine foi escolhida, pela quarta vez consecutiva, como a Melhor Seguradora – Ramos Gerais.



Prêmio ABT 2024 (Bronze) Categoria Jornada do Cliente

Reconhecimento pelo projeto “Valorizando a experiência após os 60”, que simplificou a jornada de atendimento para clientes com mais de 60 anos, resultando em NPS de 86%

Multicanalidade e acessibilidade

Mantemos uma Central de Atendimento 24h, com profissionais capacitados para atender diferentes perfis de clientes, incluindo a opção de atendimento em Libras (Língua Brasileira de Sinais).

Também disponibilizamos múltiplos canais digitais — Super App, WhatsApp, Messenger, Telegram, Apple Mensagens e Chat Online — com suporte da assistente virtual Marina, que realiza atendimentos automatizados com agilidade e empatia.

Comunidade: nossos projetos e parcerias

Resposta a eventos climáticos

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

Os eventos climáticos extremos marcaram significativamente nossa atuação em 2024, exigindo uma mobilização operacional ampla para garantir respostas rápidas, integradas e empáticas a cenários de crise que impactaram milhares de pessoas em diversas regiões do país.

Como seguradora com presença nacional e integrante de um grupo global comprometido com a sustentabilidade e a resiliência, a Tokio Marine estruturou uma das maiores operações emergenciais de sua história, articulando recursos internos e externos para proteger vidas, apoiar comunidades e assegurar o atendimento aos segurados com agilidade e flexibilidade.

Entre os episódios registrados ao longo do ano, atuamos em situações de grande

severidade nos estados do Acre, Bahia, São Paulo (interior), Santa Catarina e Rio de Janeiro (região serrana). No entanto, o evento de maior proporção ocorreu no Rio Grande do Sul, com impactos sem precedentes em 478 dos 497 municípios do estado.

Diante desse cenário, mobilizamos equipes e redes de apoio em tempo recorde, reforçando nossa capacidade de resposta por meio de uma estrutura dividida em quatro grandes frentes: **apoio humanitário, atendimento, sinistros e assistências, e medidas extraordinárias**. As lições extraídas dessa operação vêm sendo incorporadas transversalmente aos nossos protocolos, fortalecendo a prontidão da companhia diante da intensificação das mudanças climáticas.



Apoio humanitário

Nossas ações humanitárias foram direcionadas ao atendimento das necessidades mais urgentes das populações atingidas, em articulação com colaboradores, parceiros e organizações logísticas.



Doação de mais de **22 toneladas de insumos**, incluindo água, alimentos, itens de limpeza e materiais de primeira necessidade, distribuídos por meio da parceria com a Defesa Civil do Rio Grande do Sul.

Mobilização interna com destaque para a **doação de aproximadamente uma tonelada de itens essenciais** por colaboradores, com pontos de coleta nos escritórios administrativos (Sampaio Viana, Treze de Maio e Bela Vista).

Utilização do **Tokio Marine Hall** (São Paulo) como ponto de coleta, com envio de doações para o Rio Grande do Sul por meio de parceria logística com a Azul Linhas Aéreas.

Atendimento ágil e empático

Reforçamos nossos canais e estruturas de atendimento para garantir acolhimento ágil, empático e eficiente, adaptado às necessidades das regiões mais afetadas.



Priorização de chamadas no Contact Center originadas de DDDs das regiões afetadas, assegurando respostas mais rápidas.

Atuação de **equipes dedicadas ao monitoramento de cenários e acionamento proativo de sinistros**, com base em inteligência de dados.

Ampliação dos canais de atendimento, com possibilidade de abertura de sinistros por telefone ou WhatsApp, inclusive por meio dos corretores parceiros.

Sinistros e assistências eficientes

A atuação em sinistros foi estruturada para oferecer respostas rápidas, desburocratizadas e tecnicamente seguras, com forte presença local e suporte ampliado.



Deslocamento de times especializados para atuação direta nas regiões impactadas.

Simplificação dos processos documentais para facilitar a abertura e liquidação de sinistros.

Priorização de vistorias digitais, garantindo agilidade sem comprometer a qualidade técnica.

Aceleração das indenizações, com centralização de veículos salvados em pátios organizados para otimizar a logística.

Reforço da rede local com prestadores de outros estados e criação de **canal direto com os corretores**, eliminando a necessidade de acionamento pela Central TMA.

Medidas extraordinárias (casos excepcionais)

Diante de situações de calamidade, acompanhando o movimento do mercado de seguros, flexibilizamos regras e prazos para preservar a cobertura e assegurar apoio aos segurados em momentos críticos.



Prorrogação da vigência de apólices, assegurando continuidade da cobertura em contextos adversos.

Flexibilização de prazos de pagamento para parcelas vencidas, como medida de apoio financeiro aos segurados.

Extensão automática de diárias de carro reserva ou, quando não possível, fornecimento de **vouchers de transporte por aplicativo**.

Substituição de vistorias presenciais por digitais, incluindo flexibilização no prazo para instalação de rastreadores.

Reconhecimento dos clientes

A atuação da companhia foi amplamente reconhecida por segurados e corretores, que enviaram depoimentos espontâneos elogiando a agilidade, o cuidado e o acolhimento demonstrados nos momentos mais críticos. Esses relatos reforçam a relevância da atuação da Tokio Marine e refletem a confiança construída com nossos públicos.



– J.H., segurado

“O atendimento que recebi foi totalmente excepcional. A maneira como minha situação foi tratada não apenas resolveu o problema de forma satisfatória e efetiva, mas também reforçou minha confiança na Tokio Marine. É reconfortante saber que estou assegurado por uma instituição que se preocupa genuinamente com o bem-estar de seus clientes.”



– Corretor da região Sul

“Já éramos bem atendidos, mas desta vez, com todas as dificuldades causadas pelas chuvas que não cessam, tanto eu como corretor quanto nossos clientes nos sentimos especiais, graças ao carinho e à dedicação com que toda a equipe da Tokio Marine tem nos atendido.”



– D.Z.Z., segurado

“Imensamente agradecido pela presteza e apoio da companhia e de todos os colaboradores que me contataram e me auxiliaram, com um atendimento ágil e reconfortante. Tenho convicção de que, quando tudo se normalizar, não farei seguros com outra. Aqui terá um cliente fiel.”

Debate e capacitação sobre desastres climáticos

A emergência climática e a intensificação de desastres naturais impõem às seguradoras um papel fundamental na proteção da sociedade. Por isso, temos ampliado nossa atuação institucional em fóruns nacionais e internacionais sobre resiliência e sustentabilidade urbana. Em 2024, participamos do U20 Rio Summit, promovido em parceria com o G20, em que reforçamos a importância dos seguros como ferramentas estratégicas de reconstrução e prevenção.

No contexto internacional, o Grupo Tokio Marine lançou a empresa Tokio Marine Resilience, voltada à prevenção e resposta a desastres, e promoveu ações de capacitação como o programa Next Generation Leadership, do qual participamos com projetos focados em comunidades resilientes.

Sementes do Brasil

GRI 203-1, 413-1

Educação para transformar

O Sementes do Brasil é um dos principais programas de responsabilidade social da companhia e integra o selo Tokio ESG, que simboliza nosso compromisso com a sustentabilidade, a equidade social, a ética nos negócios e o desenvolvimento das comunidades. Desde seu lançamento, em 2021, o programa tem oferecido oportunidades educacionais e profissionais a jovens em situação de vulnerabilidade social, contribuindo para a construção de um futuro mais justo e promissor.

A iniciativa ocorre em parceria com o Ministério Público de São Paulo, a organização sem fins lucrativos Carlotas, especializada no desenvolvimento e execução de projetos sociais, e conta com o envolvimento direto de Casas Lares e do Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes (Saicas), que contribuem para a identificação do perfil dos participantes e apoio à sua formação.

Ao longo de sua trajetória, o Sementes do Brasil consolidou diferentes edições com foco em educação e empregabilidade. A versão Aprendizagem foi voltada a jovens entre 16 e 18 anos em acolhimento institucional, apoiando seu desenvolvimento socioemocional, a transição para a vida autônoma e o ingresso no mercado de trabalho. A versão Tech, lançada em 2022, proporcionou capacitação em tecnologia, com aulas de Java, banco de dados, conceitos de computação e sistemas operacionais, alcançando 100% de empregabilidade entre os participantes. Em 2023, foi lançada a versão LED (Luz na Educação), com foco em administração, gestão financeira e no setor de seguros. Todas as edições contaram com o apoio de mentores voluntários da companhia, capacitados para acompanhar os participantes ao longo do processo formativo.



 [Assista ao vídeo](#) sobre o projeto Sementes do Brasil.

Edição Lótus (2024)

Em 2024, lançamos uma nova e transformadora edição do programa: o Sementes do Brasil Lótus, voltado ao desenvolvimento profissional de mães solo entre 17 e 21 anos, em situação de vulnerabilidade social e com filhos a partir de um ano e meio. A iniciativa busca ampliar as oportunidades de ingresso no mercado de trabalho, com foco em formação técnica e comportamental para atuação no setor de atendimento ao cliente.

Durante o primeiro semestre, as participantes tiveram acesso a duas aulas presenciais por semana, além de sessões online de mentoria, conduzidas por voluntários da companhia. A formação contempla uma bolsa-auxílio mensal de R\$ 700, vinculada à frequência e participação ativa, reforçando o apoio concreto ao desenvolvimento e bem-estar das jovens. A partir de julho, as participantes passaram a ser indicadas para oportunidades de trabalho no Contact Center da Tokio Marine ou em empresas parceiras.



Como parte das atividades complementares, destacamos a visita ao Contact Center realizada em maio, que proporcionou uma imersão no dia a dia da operação e ampliou a compreensão sobre a rotina profissional na área de atendimento ao cliente.

“Em 2024, lançamos uma nova e transformadora edição do programa: o Sementes do Brasil Lótus, voltado ao desenvolvimento profissional de mães solo entre 17 e 21 anos.

Impacto social consolidado

Desde a criação do programa, mais de 185 jovens já participaram das diferentes edições, com uma taxa de empregabilidade anual superior a 65%. Os investimentos da companhia incluem bolsas de estudo, infraestrutura tecnológica, alimentação, transporte e material didático, demonstrando nosso compromisso contínuo com a transformação social por meio da educação.

Seguimos determinados a ampliar o alcance do Sementes do Brasil, consolidando parcerias e redes de apoio que possibilitem novas perspectivas de vida para quem mais precisa. Acreditamos no poder transformador da educação e seguimos firmes na missão de oferecer formação, oportunidades e esperança para jovens em todo o país.

Projetos sociais apoiados com incentivo fiscal

GRI 203-1, 413-1

Acreditando na cultura, no esporte e na educação como pilares para o desenvolvimento social, a Tokio Marine amplia ano após ano seus investimentos em projetos incentivados. Por meio de leis de incentivo fiscal, apoiamos iniciativas que promovem inclusão, ampliam oportunidades e fortalecem vínculos com as comunidades em que atuamos. Em 2024, destinamos R\$ 8 milhões a ações culturais e esportivas em diversas regiões do país, reforçando nosso compromisso com o bem-estar coletivo e com os princípios que orientam nossa estratégia ESG (Ambiental, Social e Governança).

Co-League

Apoiadora da Co-League desde 2023, a Tokio Marine fortaleceu seu patrocínio à iniciativa no último ano. A proposta do projeto é ampliar as oportunidades de carreira para atletas femininas no voleibol juvenil, funcionando como um *hub* que conecta atletas e treinadores por

“Em 2024, a iniciativa chegou às regiões Norte e Nordeste com a realização do Festival Co-League em Belém (PA) e Salvador (BA).”

meio de conteúdos digitais gratuitos e eventos presenciais. Em 2024, a iniciativa chegou às regiões Norte e Nordeste com a realização do Festival Co-League em Belém (PA) e Salvador (BA). Mais de 200 atletas de 12 a 18 anos participaram de clínicas esportivas, atividades recreativas e treinamentos técnicos realizados em clubes locais. Até o final do ano, está prevista uma terceira etapa, completando o atendimento a 300 jovens.



Palco Novos Talentos

Promovido em parceria com o Tokio Marine Hall, em São Paulo (SP), o Palco Novos Talentos oferece visibilidade a artistas da nova geração da música brasileira. Mais do que um espaço para apresentações, o projeto fortalece a cultura nacional ao valorizar a diversidade de estilos, trajetórias e expressões artísticas. As performances acontecem no *hall* de entrada da casa de *shows*, no mesmo dia de eventos com grandes nomes da música nacional, ampliando o alcance dos artistas emergentes e incentivando a troca com o público. A curadoria especializada assegura qualidade e representatividade, promovendo inclusão e oportunidades reais para talentos em ascensão. Em 2024, por exemplo, o projeto celebrou o Dia das Mães com apresentação da Tokio Ladies Band, destacando o protagonismo feminino na arte e reforçando o papel da música como instrumento de empoderamento, expressão criativa e coesão social.

Prêmio de Música Instrumental

A 2ª edição do Prêmio de Música Instrumental Tokio Marine Hall, realizada em 2024, reafirmou nosso compromisso com a valorização da cultura brasileira. A iniciativa recebeu mais de 150 inscrições de músicos de todo o país e selecionou sete finalistas, que se apresentaram em uma cerimônia gratuita ao público. O vencedor foi Vinícius Chagas, reconhecido por seu talento no saxofone, flauta e clarinete. Os finalistas também prestaram homenagem ao artista Oswaldo Montenegro, que encerrou a noite com um *pocket show*. Foram distribuídos R\$ 210 mil em prêmios, reforçando o propósito do projeto: democratizar o acesso à cultura e dar visibilidade a talentos da música instrumental, em alinhamento aos nossos compromissos sociais.



Corridas de rua e Movimento Vida Saudável

Em 2024, ampliamos nossa presença em eventos esportivos de abrangência nacional, reforçando nossa atuação como seguradora de vida e incentivadora de hábitos saudáveis. Fomos patrocinadores master do Circuito das Estações, com etapas realizadas em Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Fortaleza (CE) e Recife (PE), além de apoiar corridas como a SP Run (maior corrida *indoor* do país) e Nas Ruas de Conquista, em Vitória da Conquista (BA). As provas impactaram mais de 2 milhões de pessoas nas redes sociais e tiveram mais de 55 mil atletas participantes e 2.800 corretores convidados. Também realizamos a 2ª edição do nosso evento proprietário Movimento Vida Saudável, voltado aos Parceiros de Negócio, com aproximadamente 2.500 participantes em todo o Brasil. Essas iniciativas reforçam nosso papel na promoção da saúde, prevenção e bem-estar, pilares centrais de nossa estratégia de produtos e relacionamento.



“Fomos patrocinadores de eventos de corrida, que impactaram mais de 2 milhões de pessoas nas redes sociais e alcançaram mais de 55 mil atletas participantes e 2.800 corretores convidados.”

Festival das Cerejeiras e RefloresTokio

Como parte das comemorações pelos 65 anos de atuação da Tokio Marine no Brasil, patrocinamos a 27ª edição do Festival das Cerejeiras Bunkyo Sakura Matsuri, realizado em São Roque (SP). O evento é uma das mais tradicionais celebrações da cultura japonesa no país, com público superior a 40 mil pessoas. Para marcar a data, inauguramos o Bosque Tokio Marine, com o plantio de 65 mudas de cerejeiras por 80 colaboradores, simbolizando nosso compromisso com o meio ambiente e com nossas raízes japonesas. A ação integrou a 3ª edição do RefloresTokio, nosso programa de voluntariado ambiental. Durante o festival, também promovemos ativações de marca e atividades interativas com o público.



Outras doações e parcerias solidárias

GRI 203-1, 413-1

Teleton e AACD

Em 2024, participamos pelo 13º ano consecutivo do Teleton, uma das principais maratonas solidárias da televisão brasileira em apoio à AACD (Associação de Assistência à Criança Deficiente). A campanha representa um importante pilar do nosso compromisso social e reforça a mobilização coletiva por uma sociedade mais inclusiva. Com a edição 2024, alcançamos a marca de R\$ 3,2 milhões doados para AACD ao longo de 13 anos, reunindo valores arrecadados com o apoio da companhia, de colaboradores e corretores, por meio

de descontos voluntários em folha de pagamento e da conversão de pontos do PNC (Programa Nosso Corretor).

A entrega simbólica da doação de 2024 foi realizada durante participação ao vivo no programa Teleton, transmitido nos dias 8 e 9 de novembro. Seguimos incentivando o engajamento de nossa rede nessa causa transformadora, que está diretamente alinhada aos compromissos do pilar Tokio ESG, especialmente no que se refere à promoção da inclusão, do respeito às diferenças e do cuidado com as pessoas.



“Com a edição 2024, alcançamos a marca de R\$ 3,2 milhões doados para AACD ao longo de 13 anos, reunindo valores arrecadados com o apoio da companhia, de colaboradores e corretores.

Ecopatas

A parceria com a ONG Ecopatas mobiliza colaboradores para a doação de tampas plásticas e lacres de alumínio, com coletores disponíveis nas unidades Sampaio Viana (SP) e Treze de Maio (SP). Os materiais arrecadados são vendidos pela organização, e o valor obtido é revertido para a castração de animais abandonados — ação que também contribui para a redução da geração de resíduos enviados a aterros sanitários. Em dezembro de 2024, realizamos uma ação voluntária especial com pets, reforçando nosso compromisso com o bem-estar animal. Ao longo do ano, destinamos à Ecopatas 340,7 kg de tampas e lacres.



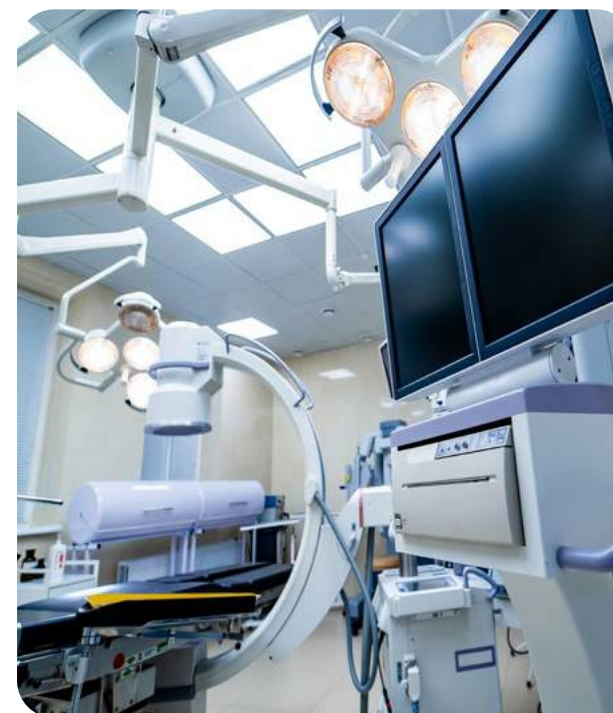


Campanha de doação de ração

Promovemos uma campanha nacional de arrecadação de ração para cães e gatos em situação de vulnerabilidade, envolvendo colaboradores de todo o país. A iniciativa possibilitou doações físicas em unidades administrativas de São Paulo e doações online. Os itens arrecadados foram destinados a duas ONGs parceiras — Ecopatas e Sempre Cabe +1 — que atuam no acolhimento e cuidado de animais resgatados. A ação reforça nosso engajamento com causas socioambientais e o incentivo à empatia.

Rotary Club

Em 2024, firmamos uma nova parceria com o Rotary Club, por meio da doação de US\$ 10 mil (dez mil dólares) para a aquisição de um equipamento (torre de videocirurgia) destinado ao Hospital e Maternidade Marieta Konder Bornhausen, que atende exclusivamente pelo SUS (Sistema Único de Saúde). Esse equipamento permitirá a ampliação de procedimentos cirúrgicos minimamente invasivos, proporcionando aos pacientes menos dor pós-operatória, menor risco de infecção, tempo reduzido de internação e retorno mais rápido às atividades cotidianas.



Exército de Salvação

Somos parceiros do Exército de Salvação, e encaminhamos periodicamente doações de roupas, calçados e outros itens essenciais arrecadados com colaboradores. As peças são destinadas aos bazares da instituição, que convertem os recursos obtidos em apoio à manutenção e ampliação de suas obras sociais no Brasil. Em 2024, arrecadamos 780 kg de doações para o Exército de Salvação.



Parcerias em prol da diversidade

Firmamos parcerias com instituições que compartilham do nosso compromisso com a diversidade e a inclusão no mercado de trabalho. Em colaboração com organizações como Techmail, Carlotas, Sou Segura e Ceap (Centro Educacional Assistencial Profissionalizante), promovemos oportunidades de desenvolvimento e empregabilidade para grupos historicamente minorizados, como refugiados, mulheres, pessoas LGBTQIA+ e jovens em situação de vulnerabilidade social. Essas iniciativas fortalecem nosso papel como agente de transformação social e reforçam o compromisso com a construção de ambientes mais inclusivos e equitativos.

Fornecedores e prestadores: gestão dos parceiros

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

A gestão de fornecedores e prestadores da Tokio Marine abrange uma rede ampla e diversificada de empresas, com diferentes perfis e portes. As contratações concentram-se, 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 e com o Manual de Procedimentos Vendor, 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, 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 (Ambientais, Sociais e de Governança) durante o processo de seleção. A avaliação é realizada por meio da plataforma Linkana, que consulta automaticamente bases públicas e atribui um *score* ESG a cada fornecedor ou prestador, além de disponibilizar os documentos que fundamentam os apontamentos.

Os critérios ESG são aplicados a 100% da base de prestadores cadastrada na plataforma, com exceção de fornecedores estrangeiros — cujo processo de contratação é conduzido pela matriz — e contratos de locação de imóveis, que são excluídos da avaliação devido à natureza do serviço.



“Além dos aspectos técnicos tradicionalmente avaliados, aplicamos critérios ESG (Ambientais, Sociais e de Governança) durante o processo de seleção.”

A classificação ESG (Ambiental, Social e de Governança) é expressa em uma escala de 0 a 10, com as seguintes faixas e procedimentos resultantes:



Excelente
(9,0 a 10,0):
aprovação ou
manutenção
do prestador.



Bom
(7,0 a 8,9):
aprovação ou
manutenção, com
possível solicitação
de esclarecimentos.



Preocupante
(4,0 a 6,9):
exigência de plano
de ação, sob pena
de reprovação
ou bloqueio.



Crítico
(0,0 a 3,9):
reprovação
ou bloqueio
do prestador.



A ferramenta considera três pilares principais, que possuem o mesmo peso na composição da classificação:



Ambiental – Verifica autuações, infrações e processos ambientais registrados no Ibama (Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis), tanto da empresa quanto de seus sócios e administradores.



Social – Avalia riscos relacionados a trabalho escravo e trabalho infantil (critérios eliminatórios), discriminação por raça, cor, gênero ou orientação sexual, não cumprimento de cotas para inclusão de pessoas com deficiência e indicadores de saúde e segurança.



Governança – Analisa sanções por corrupção e necessidade de licenciamento para a atividade exercida, em diferentes esferas governamentais.

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

Adicionalmente, os contratos firmados com fornecedores e prestadores incluem cláusulas padrão específicas e proporcionais ao nível de risco identificado, abordando temas como responsabilidade civil e trabalhista, privacidade e LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), segurança cibernética, entre outros.

Engajamento e avaliação de fornecedores

O engajamento com fornecedores e prestadores da Tokio Marine está integrado ao processo de contratação e homologação, com acompanhamento contínuo pela equipe do Jurídico Corporativo.

Após indicação pela área demandante, os fornecedores são convidados a se cadastrar em uma plataforma de gestão, por meio da qual são realizadas análises automáticas de riscos e *compliance*.

Essas análises incluem, entre outros critérios, ações trabalhistas, fiscais, de execução, recuperação judicial ou falência, autuações ambientais, trabalho análogo

ao escravo, conformidade estrutural e presença de pessoas politicamente expostas. Os dados são consolidados na própria plataforma, com base em consultas públicas.

O processo também contempla a avaliação ESG, conforme critérios e faixas classificatórias definidos, e as contratações seguem condicionadas ao atendimento desses requisitos. A não apresentação de documentos ou uma pontuação considerada crítica pode inviabilizar a contratação, salvo manifestação formal da área solicitante.



Rede da Assistência 24 horas

GRI 2-6, 2-8

A Tokio Marine Assistência, conhecida como TMA, é a área interna responsável pela gestão completa dos serviços de assistência 24 horas dos seguros de Automóvel e Patrimonial. Com operação própria, gerimos desde o atendimento inicial até a coordenação da rede de prestadores, assegurando padronização, controle e excelência em todas as etapas da jornada — da abertura à finalização de um chamado.



Resultados e melhorias operacionais

Em 2024, realizamos mais de 1,1 milhão de atendimentos em todo o território nacional, com uma rede de 3.477 prestadores ativos, que também abrange países do Mercosul, no caso do seguro Auto. O montante repassado aos prestadores totalizou R\$ 328 milhões, sendo cerca de 94% destinados ao segmento automotivo. Atendemos, ao longo do ano, aproximadamente 5,8 milhões de apólices com cobertura de assistência.

Também registramos ganhos expressivos em eficiência. O uso de geolocalização e aceite eletrônico dos chamados avançou significativamente, com aumento de 29% para 45% no acionamento por GPS, reduzindo o tempo médio de chegada dos prestadores ao local da ocorrência. No segmento patrimonial, ampliamos de 75% para 82% a taxa de resolução no primeiro atendimento (First Service Resolution) para serviços elegíveis de elétrica e hidráulica.

“Em 2024, a TMA realizou mais de 1,1 milhão de atendimentos em todo o território nacional, com uma rede com mais de 3,4 mil prestadores ativos.”

Modelo operacional diferenciado

Nosso modelo de gestão direta é um dos diferenciais da Tokio Marine no mercado segurador. Com uma equipe própria de mais de 380 colaboradores, conduzimos internamente todas as etapas da assistência 24h, garantindo excelência no atendimento, agilidade nas decisões e total integração com as demais áreas da companhia.

Essa estrutura nos permite, por exemplo, atuar de forma coordenada com a área de sinistros, antecipando etapas em situações críticas — como nos eventos climáticos extremos registrados no Rio Grande do Sul

em 2024 —, em que realizamos de forma integrada a remoção do veículo, a abertura do sinistro, a vistoria e o direcionamento para oficinas.

A integração sistêmica também amplia nossa capacidade analítica. Monitoramos o comportamento dos segurados, identificamos padrões de uso e ajustamos coberturas e pacotes com base em dados concretos, fortalecendo a personalização de produtos e a fidelização dos clientes, com impacto direto na sustentabilidade da carteira.

“Com uma equipe própria de mais de 380 colaboradores, conduzimos internamente todas as etapas da assistência 24h, garantindo excelência no atendimento, agilidade nas decisões e total integração com as demais áreas da companhia.”

Capacitação e impacto socioambiental

Com o propósito de ampliar a oferta de mão de obra qualificada e contribuir com o desenvolvimento regional, estruturamos em 2024 o programa TMA Transforma, que será oficialmente lançado em 2025.

A iniciativa oferece capacitação técnica para profissionais que já atuam conosco e para novos interessados em ingressar na rede. O conteúdo contempla desde especializações operacionais (elétrica, hidráulica, guincho, remoção) até temas de desenvolvimento pessoal, como negociação, pacote Office e noções básicas de seguro. O programa também tem um papel social relevante, com foco em ampliar oportunidades de emprego e fortalecer a capilaridade da rede em regiões com menor oferta de serviços.

Ainda no campo da qualificação, promovemos em 2024 um treinamento específico sobre veículos elétricos e híbridos, em resposta ao crescimento da frota desses modelos no país e à



necessidade de garantir segurança e excelência nos atendimentos de assistência 24 horas.

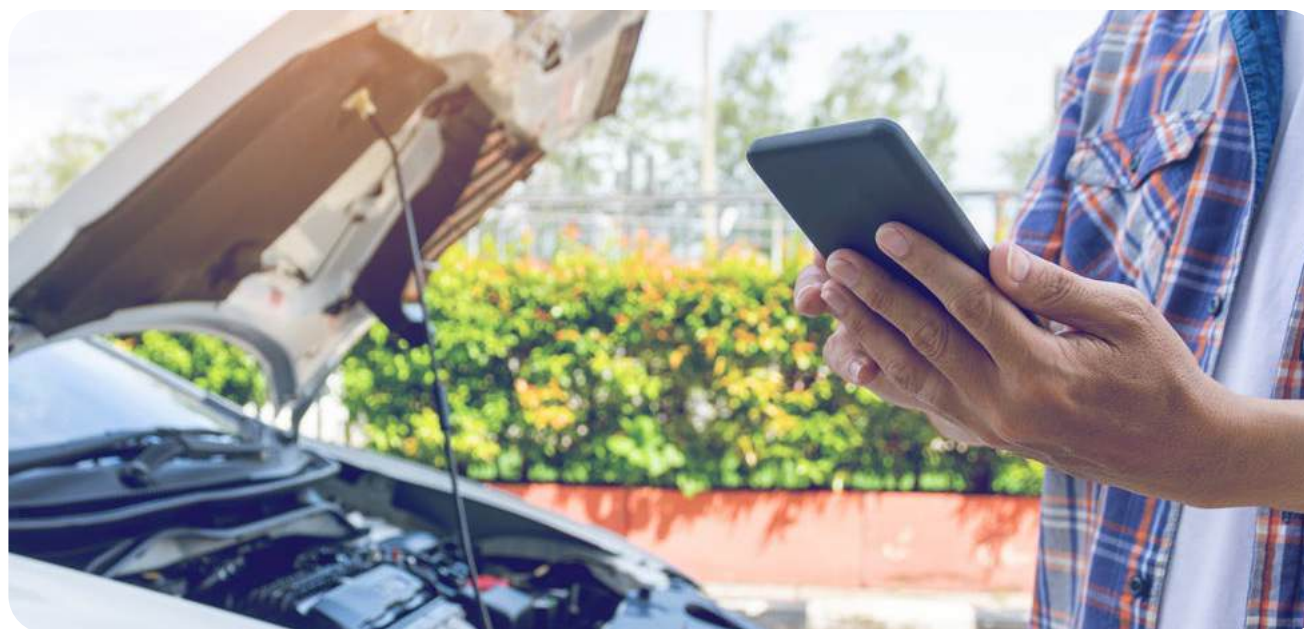
A ação foi realizada em parceria com a Car10 e o Grupo Dotta, e contou com conteúdo teórico e prático, incluindo conceitos técnicos, tecnologias de baterias e protocolos de segurança para evitar acidentes durante remoções ou manutenções. Participaram mais de 250 bases de prestadores, reforçando nosso compromisso com a inovação, a segurança e a preparação do mercado para os desafios da mobilidade sustentável.

Inovação e transformação digital

Avançamos significativamente na digitalização da jornada do cliente. Unificamos os fluxos de atendimento das assistências Auto e Patrimonial em uma plataforma integrada, que permite ao segurado abrir, acompanhar ou cancelar chamados diretamente por canais como WhatsApp, SuperApp, Chat Online, Instagram e Messenger, apenas com CPF ou CNPJ.

Essa integração representa um salto em eficiência operacional, reduzindo o tempo

de resposta, otimizando recursos e elevando a experiência do cliente. A digitalização também beneficia o prestador, que passa a ter maior autonomia e acesso a ferramentas específicas por meio do portal exclusivo da rede. Atualmente, mais de 40% das assistências são abertas digitalmente, e seguimos aprimorando essas soluções com o uso de inteligência artificial generativa.



Rede Tokio Oficinas Premium

A Rede Tokio Oficinas Premium complementa a atuação da TMA, oferecendo serviços automotivos de reparo com qualidade, capilaridade e padrão institucional alinhado à experiência do segurado. Em 2024, passou a contar com mais de 1.300 oficinas credenciadas, distribuídas em 500 municípios de todas as regiões do país.

As oficinas são selecionadas a partir de uma análise criteriosa, considerando localização, estrutura, equipamentos, licenças de funcionamento e ambientais, além da qualidade no atendimento. Após o credenciamento, são monitoradas de forma contínua com base em indicadores de desempenho, como prazo de reparo, satisfação do cliente e índice de reclamações, por meio de sistema próprio de gestão, visitas técnicas e ações de orientação.

Os clientes da rede contam com benefícios como garantia de 36 meses nos serviços, uso de peças genuínas e originais com garantia, parcelamento da franquia, entre

outras facilidades que reforçam nosso compromisso com a excelência no atendimento pós-sinistro.



Perspectivas e próximos passos

Em 2025, seguiremos avançando na consolidação de um modelo de assistência cada vez mais eficiente, digital e conectado às necessidades dos segurados. Entre as principais iniciativas previstas, destacam-se:



Internalização da assistência para o seguro de Vida (funeral e cesta básica);



Digitalização completa do fluxo de orçamento para reparos em eletrodomésticos, com objetivo de reduzir em 70% o prazo de liberação;



Aprimoramento contínuo da resolução no primeiro atendimento, com base na coleta de dados desde o primeiro contato;



Ampliação da integração entre assistência e sinistros, promovendo uma jornada ainda mais fluida;



Lançamento do canal 0800 exclusivo para os Top 50 corretores por regional, fortalecendo o relacionamento com parceiros estratégicos.

Com essas iniciativas, reafirmamos o papel da TMA como um pilar central da nossa estratégia de atendimento, inovação e sustentabilidade, promovendo soluções ágeis, integradas e humanas para nossos segurados, corretores e parceiros.



Gestão de Sinistros: qualidade e eficiência operacional

GRI 2-6

Na Tokio Marine, a área de Sinistros tem papel estratégico na entrega de valor ao cliente e na solidez dos nossos resultados. Em 2024, promovemos melhorias relevantes nos processos, com foco na redução de prazos e custos, no fortalecimento da prevenção a fraudes e na qualificação do atendimento em momentos críticos da jornada do segurado.

Agilidade na indenização: Projeto 72h

Um dos principais avanços de 2024 foi o Projeto 72h, iniciativa que reduziu em 60% o prazo médio de pagamento das indenizações integrais no seguro Automóvel (perda total, roubo e furto). Com o envio digital dos documentos obrigatórios pelos segurados, iniciamos a regulação imediatamente, antes mesmo da chegada física da documentação.

Com isso, estabelecemos um novo padrão de agilidade, que se tornou a meta permanente para esses processos. Essa inovação resultou em significativo aumento da satisfação dos segurados, refletido no

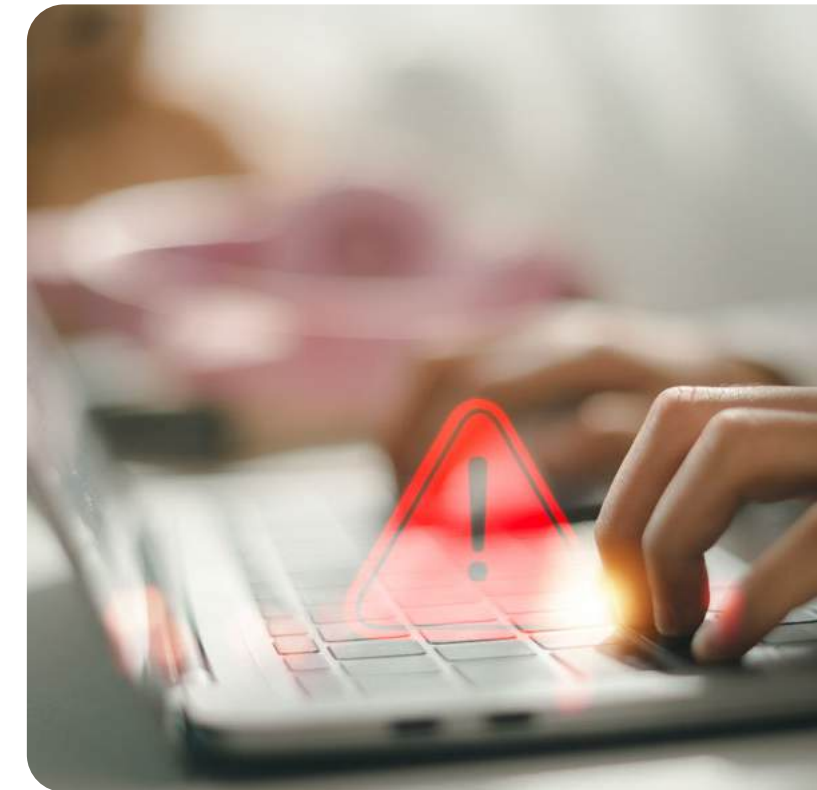
crescimento do NPS (Net Promoter Score) de Sinistros Automóveis, que passou de 72% para 79%.



Redução de prazos e prevenção a fraudes

Em 2024, otimizamos significativamente os processos dos sinistros nos segmentos Massificados, Vida e PJ, alcançando expressivos resultados operacionais e maior satisfação dos clientes. Implementamos o Fast Track para sinistros de Transporte (processo digital e documental mais ágil), reduzimos em 12% o prazo médio de liquidação nos sinistros de Responsabilidade Civil e Empresarial e ampliamos substancialmente o uso de vistorias remotas, garantindo maior eficiência e agilidade no atendimento.

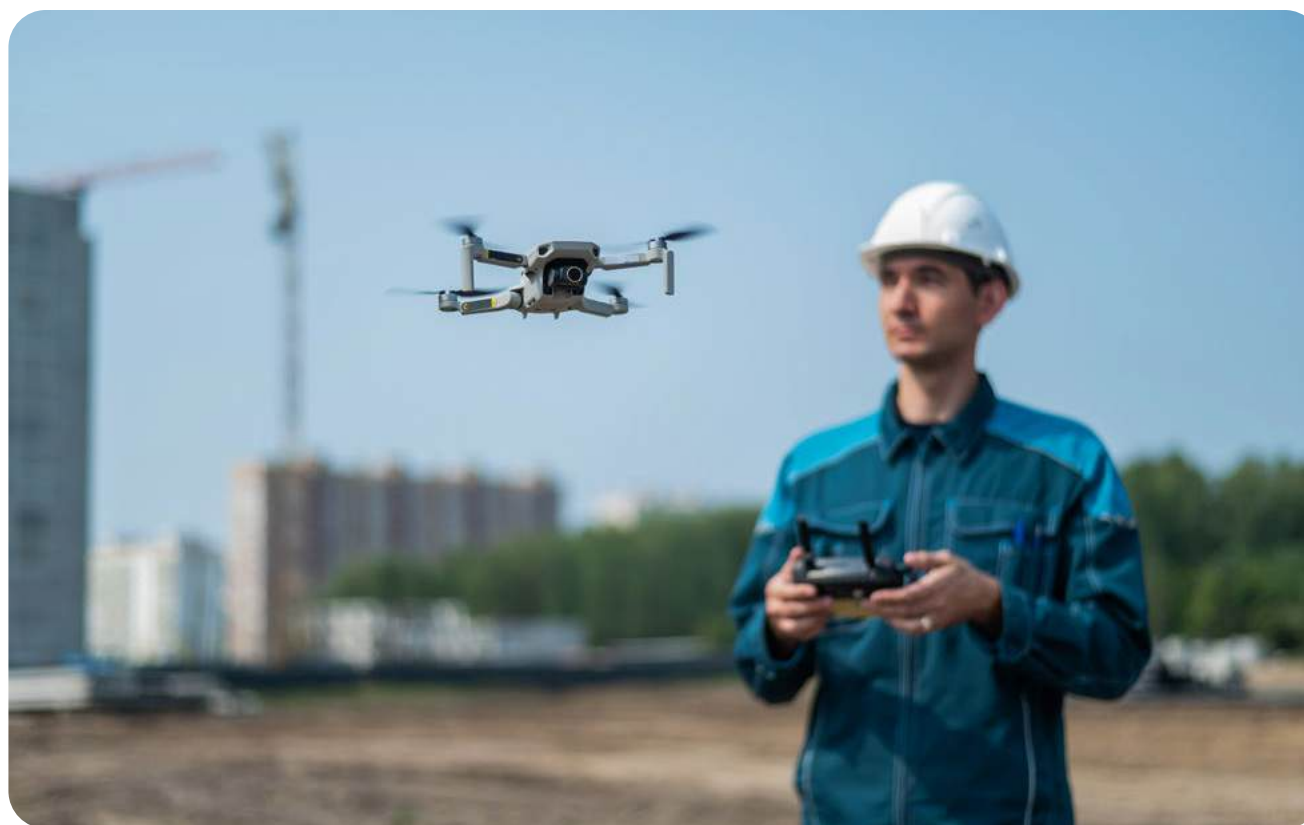
Também fortalecemos a prevenção a fraudes, especialmente no segmento Vida. Desenvolvemos procedimentos mais robustos para identificar riscos relacionados a sinistros solicitados por terceiros ou procuradores, beneficiando diretamente a sustentabilidade das



carteiras de nossos corretores e estipulantes e contribuindo para a saúde financeira da companhia.

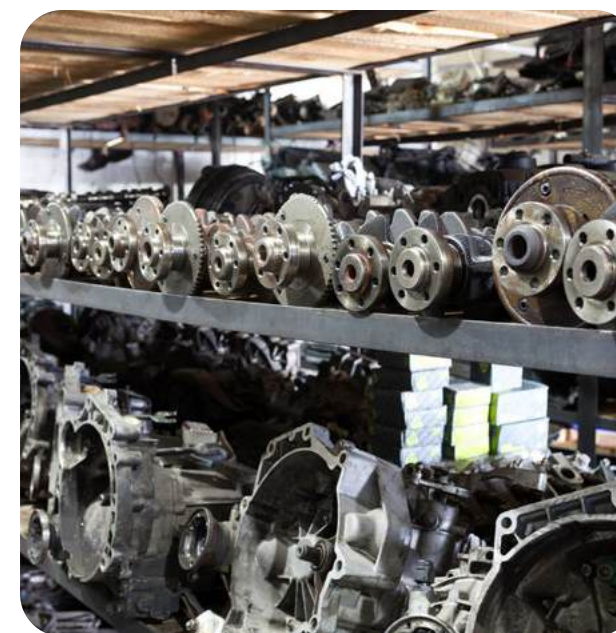
Aprendizados em eventos climáticos

O ano de 2024 foi especialmente desafiador devido a eventos climáticos severos. O episódio ocorrido no Sul do país gerou um volume elevado e concentrado de sinistros, exigindo rápida resposta operacional. Atuamos com agilidade, capacidade técnica e cooperação entre diferentes áreas da companhia, mesmo em casos altamente complexos. A experiência trouxe valiosos aprendizados e impulsionou debates internos e setoriais sobre a ampliação das coberturas para eventos climáticos, incluindo a revisão das opções relacionadas à cobertura de alagamento no seguro Residencial. Saiba mais em [🔗 Mudanças climáticas: adaptação, riscos e oportunidades](#).



Salvados: responsabilidade ambiental e financeira

No segmento de Salvados e Ressarcimento, combinamos resultados financeiros expressivos com responsabilidade ambiental. Em 2024, recuperamos aproximadamente 22% do total indenizado pela companhia, o equivalente a cerca de R\$ 4,5 bilhões. Aperfeiçoamos os processos para aumentar a recuperação de veículos e bens sinistrados, especialmente após eventos climáticos.



Além disso, contamos com parceiros certificados que asseguram o descarte ecologicamente adequado de bens que não podem ser recuperados, reforçando nosso compromisso ambiental. Saiba mais em [🔗 Gestão de resíduos](#).

Melhoria contínua da qualidade

Criamos um grupo de trabalho voltado à Qualidade operacional, composto por representantes das áreas de Sinistros, TMA, Ouvidoria e Compliance. Esse grupo tem o objetivo de identificar continuamente oportunidades de aprimoramento com base nas avaliações do NPS (Net Promoter Score) e nas demandas dos clientes. Nele, discutimos planos de ação e acompanhamos iniciativas diretamente relacionadas à qualidade dos serviços prestados, mantendo sempre como prioridade estratégica a satisfação dos clientes e corretores.



4 Desempenho econômico-financeiro

Desempenho econômico-financeiro

Indicadores de destaque

R\$ 13,4 bi
em **prêmios emitidos**
(+10,6% em relação a 2023)

R\$ 1,4 bi
em **lucro líquido**
(estável em relação a 2023)

Sinistralidade
(+6,2 p. p. em relação a 2023)

54,7%

Comercialização
(estável sobre 2023)

21,4%

R\$ 6,5 bi
em **sinistros pagos**
(+20,4% em relação a 2023)

R\$ 5,2 bi
em **patrimônio líquido**
(+4,0% em relação a 2023)

Índice combinado
(+2,3 p. p. em relação a 2023)

90,3%

Crescimento em todos os produtos

Massificados

+9,2%
Automóvel

+11,7%
Residencial

+52,1%
Fiança Locatícia

+12,5%
Pessoas

+35,9%
Condomínio

Pessoa Jurídica

Riscos Nomeados e Operacionais

+39,4%

Transporte RCT/RC¹

+18,5%

Garantia

+58,4%

Risco de Engenharia

+30%

Transporte Internacional

+20,4%

D&O²

+34,5%

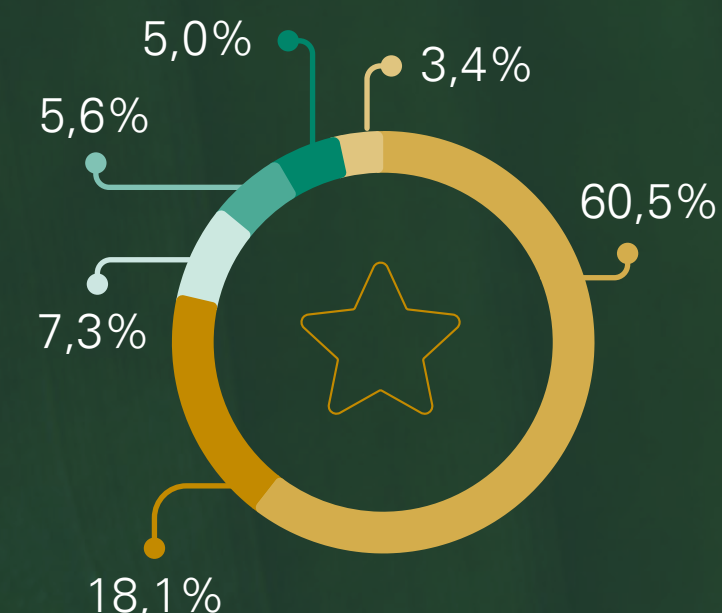
Riscos Cibernéticos

+66,6%

E&O³

+53,5%

Distribuição do prêmio emitido por produto

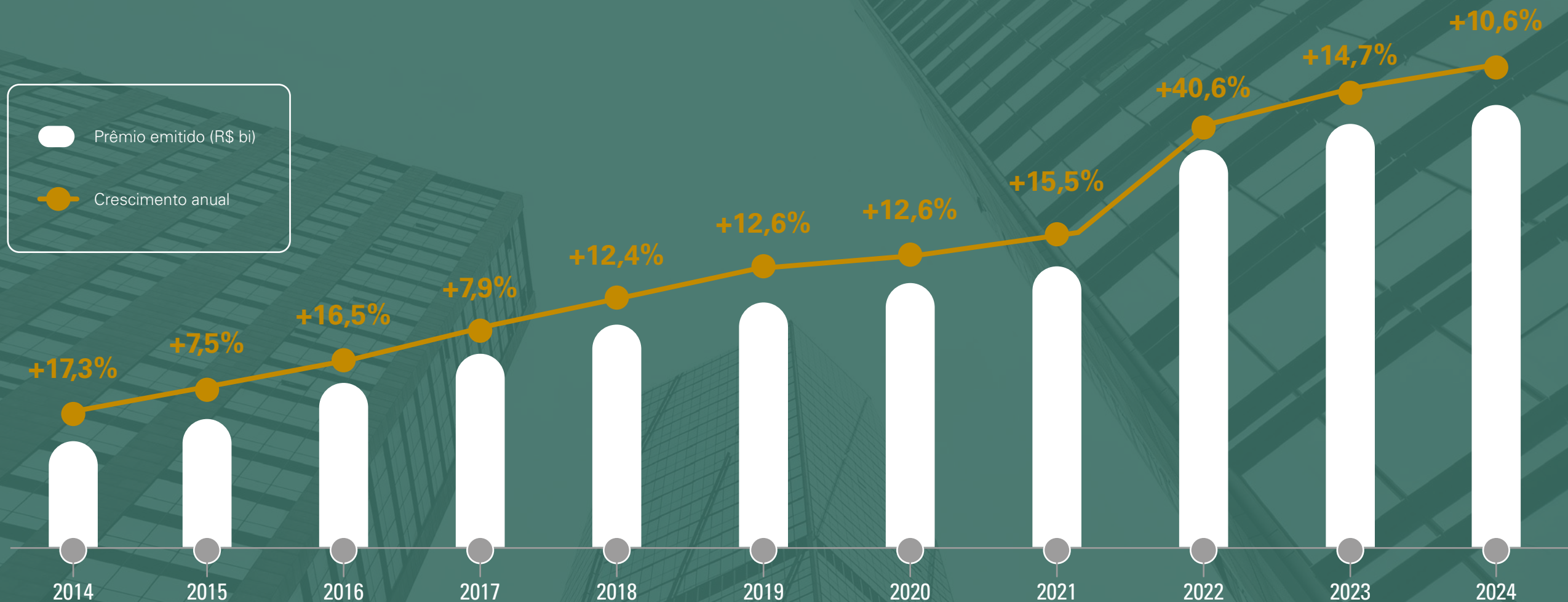


Automóveis Patrimoniais Transportes
Pessoas⁴ Responsabilidades Demais Ramos

¹RCT/RC significam Responsabilidade Civil do Transportador/Responsabilidade Civil. ²D&O (Directors and Officers Liability Insurance) refere-se à Responsabilidade Civil para Administradores. ³E&O (Errors and Omissions Insurance) refere-se ao seguro de Erros e Omissões. ⁴Pessoas Coletivo, Pessoa Individual e Microseguros Pessoal.

Desempenho econômico-financeiro

Crescimento da Tokio Marine entre 2014 e 2024¹



¹Não contempla Saúde, Capitalização, Previdência e Prêmio Emitido em Regime de Capitalização.

Desempenho econômico-financeiro

Síntese dos resultados

Crescimento sustentado e solidez financeira

Em 2024, celebramos 65 anos de atuação no Brasil, reafirmando a consistência do nosso modelo de negócios e a resiliência da nossa operação, mesmo em um ano desafiador marcado por fenômenos climáticos severos, como as fortes enchentes no Rio Grande do Sul. Diante desse cenário, priorizamos o compromisso com a sociedade, mantendo uma postura institucional ativa junto a vítimas, colaboradores, corretores, assessorias e clientes.

Encerramos o ano com R\$ 13,4 bilhões em prêmios emitidos, o que representa um crescimento de 10,6% em relação a 2023. Pelo segundo ano consecutivo, alcançamos lucro líquido de R\$ 1,4 bilhão e mantivemos um índice combinado de 90,3%, reflexo direto da eficiência operacional e da disciplina técnica que orientam nossa gestão. No período, destinamos R\$ 6,5 bilhões em indenizações à sociedade.

Esses resultados refletem nossa estratégia de crescimento orgânico, valorização do capital humano, cultura de inovação e ampliação do acesso à cultura do seguro no país. Nosso portfólio multiprodutos posiciona a companhia entre as maiores seguradoras do Brasil, com foco na diversificação, eficiência e excelência em serviços.

“Encerramos o ano com R\$ 13,4 bilhões em prêmios emitidos, o que representa um crescimento de 10,6% em relação a 2023.”



Produtos massificados

Automóveis e seguros patrimoniais

Em um ano desafiador para o setor automotivo, atingimos a marca de 3 milhões de veículos segurados, consolidando nossa posição como a terceira maior seguradora do segmento, com 14,1% de participação de mercado. Entre janeiro e dezembro, registramos crescimento de 9,2% em Prêmios Emitidos na carteira Auto (sem Garantia Estendida), acima da média do setor, com destaque para iniciativas de fidelização, atendimento consultivo e ampliação de coberturas — como a inclusão da cobertura de incêndio e roubo/furto no Seguro Moto.

Pelo sétimo ano, fomos reconhecidos com o Prêmio Estadão Finanças Mais na categoria Seguro Auto, reforçando a confiança do mercado na nossa atuação.

O Seguro Fiança Locatícia manteve trajetória ascendente, com crescimento de 52,1% e consolidação como o terceiro colocado no *ranking* do segmento. Também se destacaram o Seguro Residencial, com alta de 11,7%, e o Seguro Condomínio, no qual seguimos líderes de mercado, com avanço de 35,9%.



Segmento de Pessoas

No Seguro de Vida Individual, evoluímos 19,8% em prêmios emitidos. Nesta carteira, o Seguro Viagem foi um dos principais destaques, com crescimento de 16%. Além disso, no segmento coletivo, o Seguro de Vida em Grupo avançou 13,9%.

Além dos resultados expressivos, aprimoramos nosso portfólio com novas coberturas para o Seguro de Vida Individual, incluindo proteção para doenças graves, invalidez funcional permanente total por doença e serviços como o Seguro Funeral+ — único do mercado com simulação de inventário e testamento vital e patrimonial.

Produtos corporativos

No segmento de Pessoa Jurídica, mantivemos crescimento expressivo, com destaque para o Seguro Garantia, que avançou 58,4% (considerando os setores público e privado). O crescimento está alinhado ao nosso plano estratégico de posicionamento entre os três principais *players* do segmento até 2027. Também se destacaram os seguintes produtos:



Riscos Cibernéticos:

+66,6%

E&O (Erros e Omissões):

+53,5%

Transportes:

+7,2%

Riscos de Engenharia:

+30,0%

Riscos Nomeados e Operacionais:

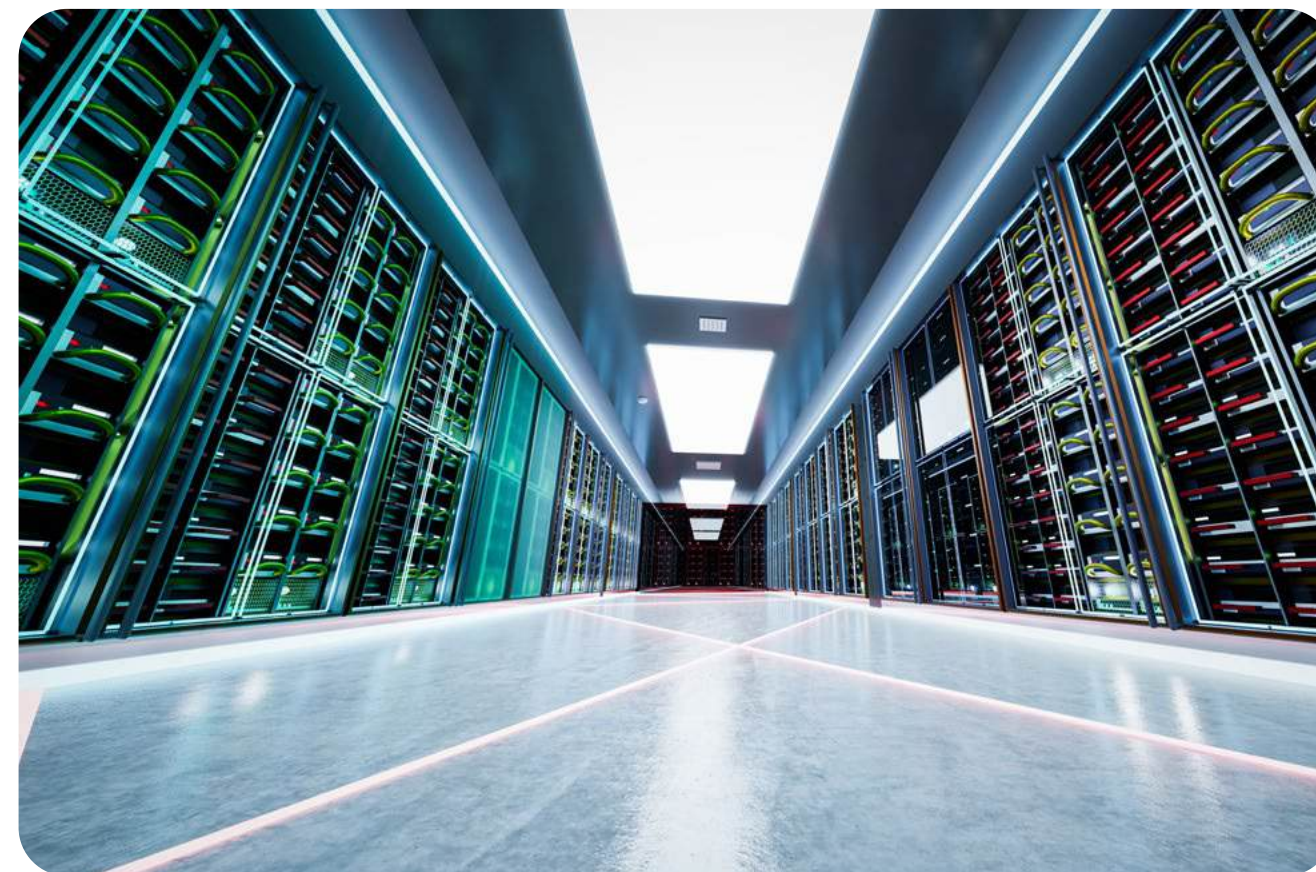
+39,4%

D&O (Responsabilidade de Administradores):

+34,5%

Além do desempenho técnico, investimos na capacitação de corretores por meio do Programa de Desenvolvimento Semear Transportes, reforçando nossa atuação consultiva e estratégica junto a parceiros.

Lançamos o Plano de Expansão do Seguro Garantia durante o evento Expertise, com a presença de mais de 250 convidados. O plano busca posicionar a Tokio Marine como referência no setor, especialmente após nos tornarmos a primeira seguradora do país a emitir apólices com cláusula de *step-in*, conforme a Lei nº 14.133/21.



Expansão regional

A estratégia de regionalização seguiu sendo um dos motores de crescimento da companhia em 2024. A regional São Paulo Interior, responsável por 18% do faturamento da Diretoria Comercial Varejo e Vida, atingiu R\$ 1,7 bilhão em prêmios, com crescimento de 7,3%. Os produtos massificados cresceram 23,7% na região, com destaque para o Seguro Fiança Locatícia (+31,4%) e o Seguro Condomínio (+23,7%).

O estado de Minas Gerais superou R\$ 1 bilhão em prêmios, com crescimento de 8,9%, puxado por RD Massificados (+29,3%), PJ (+10%) e Vida (+6,4%). No Nordeste, crescemos 12,5%, com desempenhos notáveis em E&O (+33%), Vida (+26,4%), Residencial (+21%), Transportes (+20,4%) e Automóvel (+12,3%).

“Em 2024, alcançamos a 5ª posição no ranking nacional das Melhores e Maiores da revista Exame e recebemos o Prêmio Estadão Finanças Mais na categoria Seguro Auto.

Reconhecimento de mercado

Seguimos entre as maiores seguradoras do país, ocupando a 5ª colocação no *ranking* nacional e figurando novamente entre as 10 maiores do setor no anuário Melhores e Maiores 2024, da revista Exame. Com um portfólio amplo e diversificado, reforçamos nosso compromisso com a segurança, a ética e a excelência no atendimento a corretores, clientes e à sociedade.

Pela sétima vez em oito anos, também fomos reconhecidos com o Prêmio Estadão Finanças Mais na categoria Seguro Auto, em um ano marcado pela conquista de 3 milhões de veículos segurados. O reconhecimento reflete a confiança do mercado em nossos produtos e serviços e reforça nosso posicionamento como referência no setor automotivo.

Perspectivas para 2025

Encerramos 2024 com resultados sólidos e consistentes, refletindo a efetividade da nossa estratégia de longo prazo e nossa capacidade de adaptação diante de diferentes cenários. Em 2025, seguiremos orientados pelos pilares do plano Tokio Transforma, com foco em excelência em serviços, crescimento sustentável, inovação, produtividade, trabalho em equipe e ESG (Ambiental, Social e de Governança).

Continuaremos investindo em tecnologia como vetor de eficiência operacional e diferenciação competitiva, aplicando soluções que simplificam a jornada dos clientes e fortalecem a experiência com nossos produtos e serviços. Também buscaremos ampliar a penetração do seguro em regiões com alto potencial de crescimento, reafirmando nosso compromisso com a personalização, a acessibilidade e a proteção do que realmente importa.



Resultados por produto

Categorias de produto	Prêmio emitido		Crescimento		Market share		Sinistralidade bruta	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Automóvel	7.443.860.949	8.132.392.557	15,20%	9,20%	13,30%	14,10%	53,30%	56,90%
Patrimonial	1.948.435.068	2.433.841.650	4,40%	24,90%	7,10%	7,60%	45,60%	65,00%
Transportes	707.428.713	758.474.956	1,90%	7,20%	12,10%	12,20%	49,30%	52,30%
Pessoas Coletivo	449.054.875	495.783.976	16,00%	10,40%	1,10%	1,10%	43,00%	45,90%
Riscos Financeiros	310.935.868	482.797.827	58,50%	55,30%	3,90%	5,40%	25,90%	29,00%
Responsabilidades	419.856.477	460.568.858	9,70%	9,70%	10,60%	10,30%	28,40%	33,90%
Petróleo	453.784.362	212.569.383	142,10%	-53,20%	22,00%	11,20%	20,90%	9,20%
Pessoas Individual	126.723.020	151.785.263	7,60%	19,80%	1,70%	1,70%	29,10%	38,40%
Habitacional	115.914.718	121.296.206	12,90%	4,60%	1,80%	1,70%	15,30%	25,50%
Rural	94.235.226	105.722.620	-26,50%	12,20%	0,70%	0,70%	50,70%	55,00%
Marítimos	43.156.923	42.936.024	34,60%	-0,50%	7,30%	6,30%	56,70%	66,70%
Microssseguros	26.289.608	29.071.952	29,80%	10,60%	2,60%	1,80%	2,00%	2,10%
Aeronáuticos	9.543.251	13.029.781	-15,70%	36,50%	0,90%	0,90%	-43,30%	73,90%
Riscos Especiais	-2.483.009	0	-136,00%	-100,00%	-3,90%	0,00%	-7,20%	-725,10%
Total geral	12.146.736.049	13.440.271.053	14,70%	10,60%	6,90%	7,00%	48,50%	54,70%

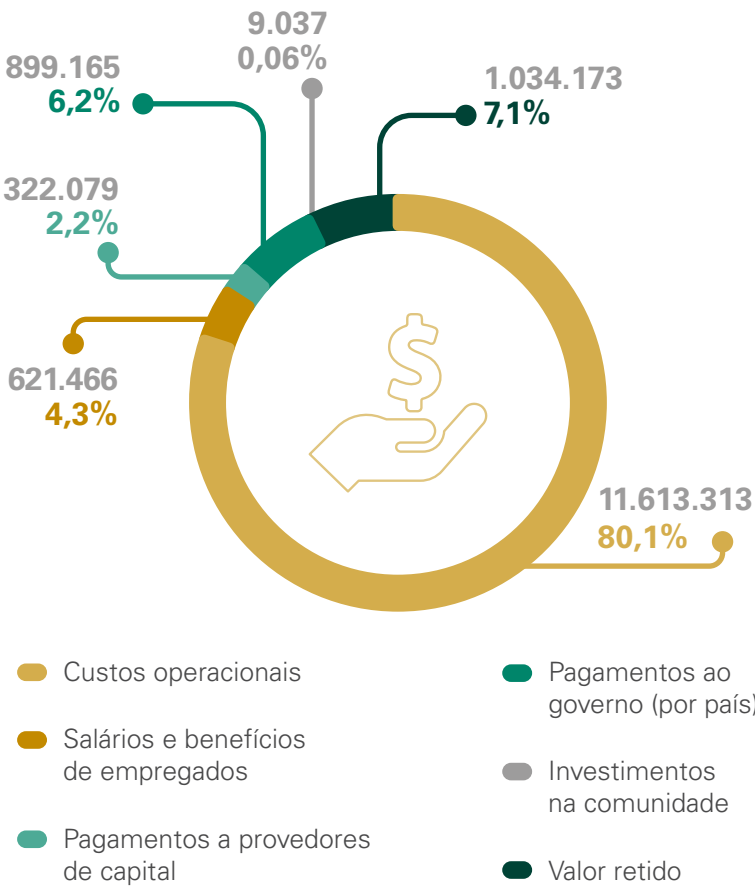
Desempenho econômico-financeiro

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 2024, a companhia gerou R\$ 14,5 bilhões em valor econômico, dos quais R\$ 621 milhões foram destinados a salários e benefícios, reforçando seu compromisso com os colaboradores. O valor econômico retido permanece representativo, totalizando R\$ 1,03 bilhão, destacando a solidez financeira e a capacidade de reinvestimento da empresa.

Distribuição do valor adicionado



DVA (Distribuição do Valor Adicionado)	Valores por ano (R\$ mil)		
a. Valor econômico gerado	2022	2023	2024
Receitas	10.684.375	12.551.866	14.499.233
Valor econômico distribuído	2022	2023	2024
Custos operacionais	8.958.421	9.666.977	11.613.313
Salários e benefícios de empregados	504.507	602.251	621.466
Pagamentos a provedores de capital	241.338	274.154	322.079
Pagamentos ao governo (por país)	454.478	913.409	899.165
Investimentos na comunidade	1.096	9.629	9.037
Valor econômico retido	2022	2023	2024
"Valor econômico direto gerado" menos "valor econômico distribuído"	524.535	1.085.446	1.034.173

Nota explicativa: Buscando maior alinhamento com os conceitos previstos nas orientações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis nº 9, referentes à Demonstração do Valor Adicionado, o relatório de 2024 e seus dados comparativos foram atualizados. Os saldos de 2023 foram reapresentados da seguinte forma: valores econômicos gerados – receitas de R\$ 12.541.290 para R\$ 12.551.866; valores econômicos distribuídos – custos operacionais de R\$ 9.428.086 para R\$ 9.666.977; pagamentos a provedores de capital de R\$ 340.168 para R\$ 274.154; investimentos na comunidade de R\$ 10.070 para R\$ 9.629; e valor econômico retido – “valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído” – de R\$ 1.247.306 para R\$ 1.085.446.

A DVA foi elaborada especificamente para este relatório, com base na DRE (Demonstração do Resultado do Exercício) e DMPL (Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido).

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.

As Demonstrações Financeiras da Tokio Marine Seguradora, referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2024, foram divulgadas em 26/02/2025 no jornal O Estado de S. Paulo. Acesse as [Demonstrações Contábeis no site da Susep](#).

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 no Canal Hotline, gerenciado pelo departamento de Compliance, assegurando um canal de comunicação direta e confidencial.

Acesse as [Demonstrações Contábeis no site da Susep](#).

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 trimestralmente 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.



5 Gestão climática e ambiental

Gestão climática e ambiental

Mudanças climáticas: adaptação, riscos e impactos

GRI 201-2

As mudanças climáticas vêm alterando profundamente a dinâmica do setor segurador, impondo a necessidade de uma gestão cada vez mais estratégica, preventiva e adaptativa. Na Tokio Marine, adotamos uma abordagem abrangente e integrada para compreender e responder aos impactos desse fenômeno em nossos produtos, processos e operações. A intensificação de eventos extremos exige não apenas capacidade de resposta, mas também visão de futuro para identificar oportunidades que reforcem a proteção aos segurados e contribuam com práticas sustentáveis em toda a cadeia de valor.

Riscos climáticos e impactos operacionais

A elevação da frequência e da intensidade de fenômenos como enchentes, tempestades e deslizamentos tem afetado diretamente a sinistralidade, especialmente nas carteiras de Automóvel e Patrimoniais. Eventos que antes eram considerados excepcionais passaram a ocorrer com regularidade crescente, com reflexos diretos nos custos operacionais e na estrutura de atendimento.

Em 2024, respondemos a eventos climáticos extremos que resultaram em 5.686 sinistros (aumento de 51% sobre 2023) e demandaram R\$ 197,83 milhões em indenizações (151% acima de 2023). Esses episódios também exerceram pressão adicional sobre nossa rede de assistência, especialmente em regiões com menor capilaridade, exigindo o deslocamento de prestadores de outras

localidades. Em resposta, intensificamos investimentos na ampliação e qualificação da rede, assegurando a continuidade dos serviços mesmo em contextos adversos e a capacidade de escalonar operações em momentos críticos.

Outro ponto de atenção refere-se à potencial elevação da mortalidade e da morbidade em decorrência de eventos extremos, o que pode aumentar a frequência de sinistros e gerar volatilidade nas indenizações. Para enfrentar esse desafio, revisamos continuamente nossos modelos de risco e subscrição, incorporando dados atualizados e tendências climáticas com o objetivo de elevar a precisão das previsões e a eficácia das decisões técnicas.



Oportunidades emergentes

As mudanças climáticas também impulsionam a demanda por produtos inovadores, alinhados às novas necessidades da sociedade e às diretrizes de uma economia de baixo carbono. Em linha com esse movimento, temos atuado para fortalecer e expandir soluções que contribuam com a transição energética e a resiliência climática de nossos clientes.

Nosso portfólio já contempla coberturas específicas para projetos de energia renovável, como empreendimentos eólicos e fotovoltaicos, além de seguros automotivos voltados para veículos



híbridos e elétricos. Essas soluções estão alinhadas à promoção de fontes limpas e à redução das emissões de gases de efeito estufa.

Acreditamos que essas frentes apresentam grande potencial de crescimento nos próximos anos, tanto pela crescente demanda de mercado quanto pelo papel estratégico do setor segurador na mitigação dos riscos climáticos. Continuaremos avaliando oportunidades de desenvolvimento e aprimoramento de produtos que reforcem esse posicionamento, de forma consistente com as diretrizes regulatórias e com os compromissos de sustentabilidade da companhia.

No campo dos seguros de vida, reconhecemos que os eventos extremos podem comprometer não apenas a integridade física, mas também a estabilidade financeira de famílias inteiras, o que reforça a importância de produtos que ofereçam amparo e resiliência diante de situações de vulnerabilidade.

Modelagem de riscos e fortalecimento da resiliência

O enfrentamento das mudanças climáticas no setor segurador exige uma combinação de mitigação de riscos, inovação em produtos e aperfeiçoamento constante da modelagem estatística. A capacidade de antecipar eventos e tomar decisões fundamentadas em dados será um dos principais diferenciais competitivos nos próximos anos.

Desde 2009, desenvolvemos modelos internos para avaliação de riscos nas operações da Tokio Marine no Brasil e no grupo como um todo. Essas ferramentas, baseadas em metodologias estatísticas avançadas, permitem quantificar os principais riscos – como risco de subscrição, mercado, crédito, operacional, liquidez e risco de grupo – com base em dados históricos e projeções.

A sinistralidade associada a eventos climáticos foi identificada como um dos principais riscos materiais. Por isso, a área de Estatística da companhia conduziu



estudos específicos para entender a correlação entre esses eventos e os impactos nos produtos, contribuindo para o aperfeiçoamento das estratégias de subscrição e precificação.

Com o avanço da digitalização e da inteligência de dados, temos fortalecido nossa capacidade de resposta frente aos cenários climáticos mais extremos. A integração de práticas sustentáveis às operações e a resiliência da estrutura de atendimento reforçam nosso compromisso com a proteção dos segurados e com uma atuação responsável frente à crise climática.

Emissões de gases de efeito estufa

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

A mensuração e a gestão das emissões de gases de efeito estufa (GEE) integram nossa estratégia de sustentabilidade e refletem o compromisso com a transparência e a mitigação dos impactos ambientais associados às nossas operações, diretas e indiretas.

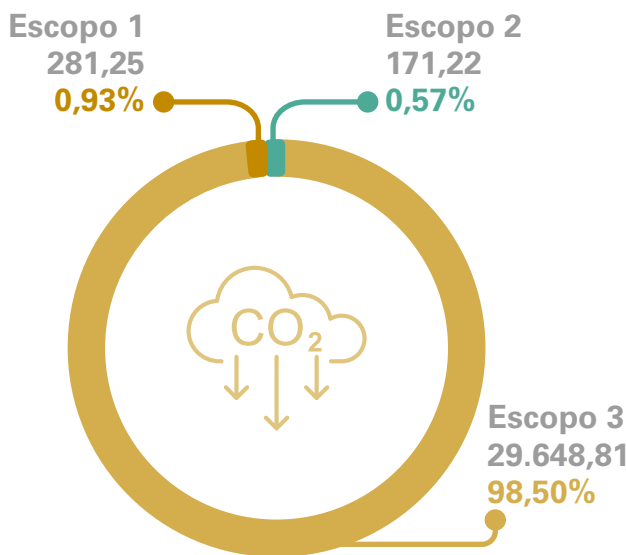
Em 2024, publicamos pela primeira vez nosso inventário completo de emissões referente ao ano-base de 2023, reconhecido com o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol — chancela concedida a inventários baseados em sua metodologia e verificados por terceira parte, com alto grau de rigor técnico e confiabilidade.

O inventário referente ao ano-base de 2024 também seguiu essas diretrizes, abrangendo os três prédios administrativos localizados em São Paulo (SP) e as 53 sucursais da companhia no Brasil. O documento contabiliza os sete gases

regulados pelo Protocolo de Quioto, além de substâncias que afetam a camada de ozônio, conforme o Protocolo de Montreal. Assim como no ciclo anterior, foi submetido à verificação independente e, após a conclusão, será disponibilizado para consulta pública no site do Registro Público de Emissões da FGV.

Em 2024, as emissões totais da Tokio Marine somaram 30.101,28 tCO₂e, considerando os três escopos previstos pelo GHG Protocol. Assim como no ano anterior, a maior parte das emissões esteve concentrada no Escopo 3, com 29.648,81 tCO₂e, representando 98,50% do inventário. Esse escopo contempla fontes indiretas não controladas diretamente pela companhia, como os deslocamentos da rede de assistência 24 horas, viagens a trabalho, resíduos enviados a aterro e consumo energético em *home office*.

Emissões de GEE (tCO₂e)



As emissões diretas (Escopo 1) foram de 281,25 tCO₂e (0,93%) e referem-se principalmente ao uso de combustíveis na frota própria, geradores e sistemas de refrigeração. Já as emissões indiretas associadas ao consumo de energia elétrica (Escopo 2) corresponderam a 171,22 tCO₂e (0,57%).

Também foram contabilizadas 4.758,99 tCO₂e provenientes de fontes renováveis, sendo 2,82% no Escopo 1 e 97,18% no Escopo 3.



Escopo 1 – Emissões diretas

Categoria	Emissões (tCO ₂ e)	Representatividade no inventário (%)
Combustão estacionária (geradores e outros)	3,55	0,01 %
Combustão móvel (frota própria)	189,80	0,63 %
Combustão fugitiva (ar-condicionado)	87,90	0,29 %
Subtotal	281,25	0,93 %

Escopo 2 – Emissões indiretas de energia

Categoria	Emissões (tCO ₂ e)	Representatividade no inventário (%)
Energia elétrica consumida nas três unidades administrativas e 53 sucursais	171,22	0,57 %
Subtotal	171,22	0,57 %

Escopo 3 – Outras emissões indiretas

Categoria	Emissões (tCO ₂ e)	Representatividade no inventário (%)
Transporte e distribuição (prestadores da Tokio Marine Assistência)	28.258,36	93,88 %
Resíduos encaminhados para aterro	159,81	0,53 %
Viagens a negócios	528,29	1,76 %
Deslocamento de colaboradores (casa-trabalho) e estações de trabalho (home-office)	702,35	2,33 %
Subtotal	29.648,81	98,50 %

Em complemento, foram contabilizadas 95,88 tCO₂e relativas a emissões fugitivas de gases refrigerantes não abrangidos pelo Protocolo de Quioto.

Consumo energético

GRI 302-1, 302-2

Nosso consumo energético total em 2024 foi de 783.085,97 GJ, considerando fontes diretas e indiretas. Esse volume está concentrado principalmente em fontes externas, com destaque para o uso de combustíveis pela frota dos prestadores de serviço da Tokio Marine Assistência (TMA). Os demais usos energéticos decorrem de nossas atividades administrativas, incluindo o funcionamento das unidades físicas, operação de equipamentos e manutenção predial.

O consumo de energia direta somou 14.880,87 GJ, sendo a energia elétrica responsável pela maior parcela (11.247,53

GJ), utilizada em nossos escritórios e sucursais. No consumo de combustíveis, destaca-se a gasolina para frota própria (2.070,38 GJ) e o etanol anidro adicionado à gasolina (529,83 GJ), refletindo a composição obrigatória dos combustíveis comercializados no país.

Já o consumo de energia indireta alcançou 768.205,10 GJ, representando a maior parte da nossa pegada energética. Mais de 80% desse total se refere ao uso de óleo diesel (595.852,68 GJ) e gasolina (76.397,82 GJ) pelos guinchos e veículos leves da TMA.

Consumo de energia direto

Fonte de energia	Consumo energético (unidade original)	Consumo energético (em gigajoule – GJ)
Óleo diesel utilizado nos geradores	1.510 litros	47,44
Biodiesel misturado no diesel (ref. à linha acima)	-	5,75
Gás natural seco para fogão	44,97 m³	1,23
Óleo diesel para frota própria	290 litros	9,11
Biodiesel misturado no diesel (ref. à linha acima)	-	1,11
Gasolina para frota própria	87.841 litros	2.070,38
Etanol misturado na gasolina (ref. à linha acima)	-	529,83
Etanol para frota própria	42.389 litros	968,49
Energia elétrica (3 escritórios e 53 sucursais)	3.124,31 MWh	11.247,53
Total	-	14.880,87

Consumo de energia indireto

Fonte de energia	Consumo energético (unidade original)	Consumo energético (em gigajoule – GJ)
Gasolina para carros e motocicletas (TMA)	3.241.373,97 litros	76.397,82
Etanol misturado à gasolina (ref. à linha acima)	-	19.550,82
Óleo diesel para guinchos e <i>muncks</i> (TMA)	18.642.627,66 litros	595.582,65
Biodiesel misturado ao diesel (ref. à linha acima)	-	61.776,61
Querosene de aviação proveniente das viagens de colaboradores a negócios	171,65 litros	5,97
Gasolina para carros em viagens a negócios – média estimada	55.115,20 litros	1.299,04
Etanol misturado à gasolina (ref. à linha acima)	-	332,44
Eletricidade utilizada por colaboradores no trajeto "casa-trabalho" (metrô/trem) – média estimada	203,56 MWh	0,73
Diesel utilizado por colaboradores no trajeto "casa-trabalho" (ônibus) – média estimada	91,50 litros	2,92
Gasolina utilizada por colaboradores no trajeto "casa-trabalho" (veículos particulares) – média estimada	447.787,30 litros	10.554,16
Etanol misturado na gasolina (ref. à linha acima)	-	2.700,89
Energia elétrica utilizada por colaboradores em suas estações de trabalho em <i>home office</i> – média estimada	291,29 MWh	1,05
Total	-	768.205,10

Obs.: Os dados energéticos referentes aos combustíveis foram calculados com base na multiplicação da quantidade consumida por seu respectivo Poder Calorífico Inferior (PCI), conforme os valores de referência do Balanço Energético Nacional, publicado pelo Ministério de Minas e Energia em 2023.
No caso da gasolina e do diesel, a conversão da parcela renovável presente nesses combustíveis (etanol anidro e biodiesel, respectivamente) para gigajoules (GJ) é apresentada separadamente nas tabelas.



Gestão de resíduos

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

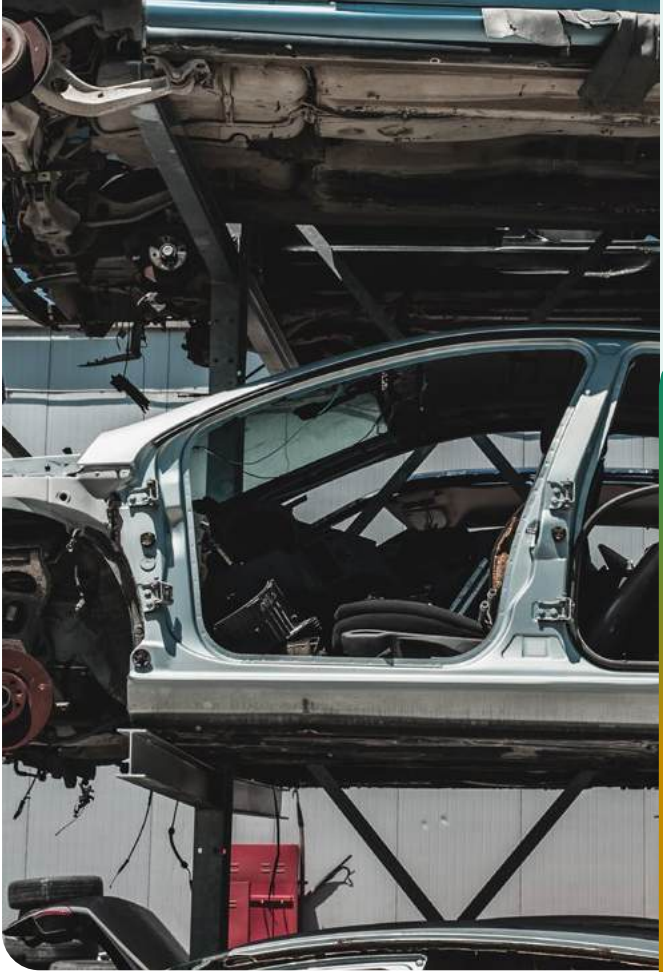
Salvados automotivos

No setor de seguros, a indenização integral de veículos sinistrados representa uma oportunidade concreta de gerar impacto ambiental positivo. A partir do momento em que esses bens passam à responsabilidade da companhia, é possível garantir que tenham uma destinação ambientalmente adequada, evitando o descarte incorreto e contribuindo para a economia circular. Nesse contexto, a área de Salvados e Ressarcimento exerce um papel central em nossa estratégia ambiental, ao gerenciar os resíduos provenientes desses sinistros com responsabilidade e eficiência.

Após a formalização do aviso de sinistro, os veículos são transportados para pátios autorizados, onde passam por avaliação de empresas de vistoria homologadas pelo Detran (Departamentos Estaduais de Trânsito). Nessa etapa, são emitidos

os laudos de identificação veicular e de classificação de danos. Dependendo do grau de avaria (pequeno, médio ou grande monta), o veículo pode ser liberado para comercialização com ou sem necessidade de reparos, ou classificado como inapto para circulação.

Nos casos de danos estruturais significativos, garantimos que os veículos sejam encaminhados para desmontes credenciados pela autoridade de trânsito, que realizam a comercialização de peças. Quando não há interesse comercial nas peças, os veículos são direcionados a empresas especializadas em economia circular, evitando o envio de resíduos para aterros sanitários ou destinações inadequadas que possam causar impactos ao meio ambiente, como contaminação do solo e das águas subterrâneas, além de riscos legais e financeiros.



A reciclagem possibilita o reaproveitamento de metais, plásticos, baterias, borrachas, vidros, fluidos, eletroeletrônicos, catalisadores, manta balística, papelão, madeira, estofaria e EPIs (equipamentos de proteção individual). O processo inclui a remoção de baterias e filtros, a desmontagem dos veículos, a compactação da carroceria e o acondicionamento dos materiais recicláveis, que são posteriormente encaminhados para indústrias recicladoras, onde se transformam em matéria-prima para novos produtos.

Em 2024, destinamos para reciclagem sucatas provenientes de veículos sinistrados, totalizando 932.855,36 kg de resíduos não perigosos. Esse volume reforça nosso compromisso com a destinação responsável de resíduos e com a geração de valor ambiental por meio da atividade securitária. Confira a seguir os volumes reciclados por tipo de material:

Volume de sucatas recicladas (provenientes de sinistros de veículos)

	Ferro: 809.072,27 kg (86,7%)
	Plástico: 7.907,20 kg (0,8%)
	Alumínio: 47.589,10 kg (5,1%)
	Bateria: 11.062,62 kg (1,2%)
	Borracha: 37.813,01 kg (4,1%)
	Vidro: 19.411,16 kg (2,1%)

Resíduos administrativos

Além dos resíduos gerados no processo de Salvados e Ressarcimento, também gerenciamos os resíduos provenientes das operações administrativas. Embora esses resíduos tenham impacto ambiental reduzido, seguimos adotando práticas adequadas de segregação e destinação, alinhadas à legislação vigente e às boas práticas de sustentabilidade.

Em 2024, as atividades administrativas geraram um total de 85.258 kg de resíduos, predominantemente não perigosos (99,9%), sendo 89% destinados à reciclagem.

Descarte ecológico para clientes

Em 2024, realizamos a coleta de mais de **27 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.

Ao longo do ano, ampliamos esse serviço também para os clientes do Seguro Fiança Locatícia, por meio da inclusão



da Assistência Sustentável no Plano Completo do produto. A solução oferece consultoria sobre consumo consciente, orientações para reciclagem e descarte responsável, além da coleta e destinação ambientalmente adequada de resíduos.

Resíduos por tipo e destinação



Resíduos orgânicos não perigosos, destinados a aterros sanitários regulamentados:
75.535 kg (88,6%)



Resíduos não perigosos, encaminhados para reciclagem:
9.628 kg (11,3%)



Resíduos perigosos (pilhas e baterias) encaminhados para reciclagem:
95 kg (0,1%)

¹Os “outros” são referentes a protocoladores (equipamentos utilizados para cancelar o recebimento de documentos), feitos, basicamente, de aço e plástico.

Resíduos destinados à reciclagem



Papel/papelão: **8.554 kg (88,8%)**



Metal: **185 kg (2,5%)**



Plástico: **634 kg (6,6%)**



Vidro: **244 kg (1,9%)**



Outros¹: **11 kg (0,1%)**

A coleta e destinação dos resíduos são realizadas por empresa terceirizada, em conformidade com a legislação ambiental. Essa empresa emite recibos de retirada, declarações mensais de destinação e apresenta anualmente seu cadastro na Amlurb (Autoridade Municipal de Limpeza Urbana), que também é responsável pela fiscalização do processo. Esses documentos sustentam nossos controles internos e asseguram a rastreabilidade.

Consumo de água

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

Nosso consumo de água é voltado exclusivamente a atividades administrativas típicas de escritório, sem aplicações que resultem em impactos ambientais significativos. As principais unidades consumidoras são os três prédios administrativos localizados em São Paulo (SP), além de 15 sucursais com medição individualizada ao longo do ano. Em 2024, o consumo total de água doce registrado foi de **23.491 m³**, conforme detalhado a seguir.

Unidade	Consumo
Treze de Maio (SP)	10.683 m³
Bela Vista (SP)	897 m³
Sampaio Viana (SP)	10.607 m³
15 sucursais com medição individualizada	1.304 m³
Total	23.491 m³

Estimamos que, ao considerarmos as três unidades administrativas e todas as 53 sucursais da companhia — incluindo aquelas onde não há medição individualizada —, o consumo total seja em torno de 26.794 m³.

O abastecimento das unidades administrativas é realizado pela concessionária Sabesp, com utilização de água proveniente da Bacia Hidrográfica do

Alto Tietê, que não enfrentou crise hídrica no último ano.

Em linha com boas práticas ambientais, mantemos uma cisterna na unidade Treze de Maio (SP), com capacidade de 5.000 litros para captação de água da chuva. O volume armazenado é utilizado na irrigação de áreas verdes e na limpeza de espaços externos, contribuindo para a redução do consumo de água potável.



Também seguimos promovendo ações de conscientização entre os colaboradores para o uso responsável da água, em alinhamento com as melhores práticas de sustentabilidade.

O descarte de esgoto em todas as unidades é realizado por meio dos sistemas públicos de coleta e tratamento operados pelas concessionárias locais.

Materiais utilizados

GRI 301-1

Dada a natureza dos nossos serviços, o consumo direto de materiais não representa um volume significativo nas operações da companhia, com exceção do uso energético, detalhado em seção específica deste relatório.

Em 2024, os principais materiais adquiridos foram destinados ao suporte das atividades administrativas, com destaque para papel (3.073 kg), *notebooks* e periféricos (6.584 unidades) e mobiliário (700 itens variados).

Priorizamos fornecedores comprometidos com práticas sustentáveis e realizamos as aquisições com foco na eficiência e na redução dos impactos ambientais associados ao ciclo de vida dos produtos.



Anexo Riscos de Sustentabilidade

GRI 201-2

Anexo – Riscos
de Sustentabilidade

Em conformidade com o disposto na Circular Susep nº 666/2022, este anexo reúne as informações exigidas no art. 15, inciso II, da norma, apresentadas conforme as tabelas padrão previstas no Manual de Orientações para o Relatório de Sustentabilidade. A inclusão deste conteúdo visa atender aos critérios estabelecidos para a divulgação das ações e práticas relacionadas à sustentabilidade, conforme regulamentação aplicável às supervisionadas do setor segurador.



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 Seguradora é o órgão máximo responsável pela supervisão da gestão de riscos, inclusive os de sustentabilidade, assegurando que todas as políticas e práticas da companhia estejam alinhadas às melhores práticas de mercado e às 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 a operacionalização do sistema de controles internos e da estrutura de gestão de riscos, a qual inclui os riscos de sustentabilidade.

O Comitê de Auditoria, exercendo as atribuições do Comitê de Riscos de que trata a Resolução CNSP 416/2021, realiza uma avaliação independente sobre efetividade da gestão de riscos, além de auxiliar nos processos de tomada de decisões estratégicas relacionadas, por meio das reuniões realizadas trimestralmente. Esse comitê também é responsável por acompanhar e reportar periodicamente ao Conselho de Administração sobre a efetividade das ações adotadas para o saneamento de 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 e o departamento de Controles Internos e Riscos coordenaram 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. Importante ressaltar que estas classificações refletem o nível inerente dos riscos, ou seja, ainda sem a consideração do efeito de redução da exposição que ocorre após a avaliação dos controles internos estabelecidos pela companhia.

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 relevante na solidez financeira e na continuidade dos negócios. Na avaliação de probabilidade, o risco climático foi considerado com impacto possível no curto prazo (até 2024) e provável no médio (2024 a 2026) e no longo prazo (a partir de 2026), enquanto o risco social foi classificado como provável nos três horizontes temporais (curto, médio e longo prazo).

A classificação como “risco material” (risco inerente crítico) 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. Nesse contexto, mesmo os riscos apontados como críticos possuem risco residual baixo, considerando suas estratégias e processos de mitigação.

Segue descrição dos dois riscos materiais identificados:

Risco	Categoria	Descrição
Risco climático físico	Subscrição	Impacto na sinistralidade da companhia devido a mudanças climáticas e consequentes alterações na frequência, localidade e/ou severidade dos eventos naturais.
Risco social	Operacional	Violação à privacidade devido ao vazamento relevante de dados pessoais.



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

A Tokio Marine utiliza o processo de RCSA (Autoavaliação de Riscos e Controles, do inglês Risk and Control Self-Assessment), 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 (1 a 3 anos) e longo prazo (acima de 3 anos).

Os riscos classificados como “Crítico” ou “Alto” recebem prioridade imediata para mitigação, exigem 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 RCSA (Autoavaliação de Riscos e Controles, do inglês Risk and Control Self-Assessment), que envolve todos os departamentos da primeira linha de defesa na identificação e avaliação dos riscos inerentes às suas atividades. A identificação é feita 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

modelos para a aceitação de negócios que consideram regiões de alto risco climático, e restrições para setores 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: monitoramento da frequência e severidade dos sinistros relacionados a eventos climáticos; monitoramento de exposição a setores de alto risco, inclusive riscos ambientais; e incidentes de segurança da informação e vazamentos de dados. Esses e outros indicadores são monitorados continuamente pela empresa, sem o estabelecimento de metas públicas vinculadas a esses dados.

(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 2024 a 31 de dezembro de 2024.
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, 19	N/A
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização.	Página 3	N/A
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato.	Página 3	N/A
	2-4	Reformulações de informações.	Página 3	N/A
	2-5	Verificação externa.	Página 3	N/A
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios.	Páginas 11-18, 46, 77, 95, 98	N/A
	2-7	Empregados.	Páginas 56, 61-64	N/A
	2-8	Trabalhadores que não são empregados.	Páginas 77, 95, 98	N/A

Conteúdos Gerais				
Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição.	Páginas 40-44 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 40-41	N/A
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança.	Páginas 40-41	N/A
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos.	Páginas 40-41	N/A
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos.	Páginas 40-41	N/A
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade.	Página 3	N/A
	2-15	Processos usados pelo Conselho para garantir que conflitos de interesse sejam prevenidos e mitigados.	Página 39	N/A
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais ao Conselho.	Página 41	N/A

Conteúdos Gerais				
Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-17	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.	N/A
	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 45	N/A
	2-20	Processo para determinação da remuneração do mais alto órgão de governança e dos altos executivos.	Página 45	N/A

Conteúdos Gerais				
Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-21	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.	Páginas 4-5	N/A
	2-23	Políticas e compromissos para promover uma conduta empresarial responsável, incluindo o respeito aos direitos humanos.	Páginas 22-23, 25, 27-39, 50	N/A
	2-24	Incorporação e aplicação das políticas e compromissos para promover uma conduta empresarial responsável, incluindo o respeito aos direitos humanos.	Páginas 22-23, 25, 27-39, 50	N/A
	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 52-54, 70-71, 80, 81-83	N/A
	2-26	Mecanismos da organização para indivíduos buscarem aconselhamento e apresentarem preocupações sobre conduta empresarial responsável.	Páginas 31-32	N/A
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos.	N/A	Conteúdo omitido por restrições de confidencialidade. Explicação: As informações solicitadas pelo item 2-27 foram classificadas como confidenciais pela Alta Liderança.
	2-28	Participação em associações.	Resposta na linha abaixo.	N/A

Conteúdos Gerais				
Norma	Item (código)	Conteúdo	Localização da resposta e/ou resposta	Conteúdo/requisito omitido, com motivo e explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021		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 Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização), 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.		
	2-29	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i> .	Páginas 26, 52-54, 70-71, 77-80, 81-84	N/A
	2-30	Acordos de negociação coletiva.	Página 76	N/A

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 26	N/A
GRI 3: Temas materiais 2021	3-2	Lista de temas materiais.	Página 26	N/A

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 85-88, 115-120, Anexo – Riscos de Sustentabilidade	N/A
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas.	Páginas 115-116, Anexo – Riscos de Sustentabilidade	N/A
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização.	Páginas 119-120	N/A
	302-2	Consumo de energia fora da organização.	Páginas 119-120	N/A
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa.	Páginas 117-118	N/A
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia.	Páginas 117-118	N/A
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa.	Páginas 117-118	N/A

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 85-88, 115-116, Anexo – Riscos de Sustentabilidade	N/A
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas.	Páginas 115-116, Anexo – Riscos de Sustentabilidade	N/A
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local.	Páginas 85-88	N/A

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 64, 73-76, 85-94	N/A
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços.	Páginas 85-94	N/A
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados.	Página 64	N/A
	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho.	Página 73	N/A
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes.	Página 73	N/A
	403-3	Serviços de saúde do trabalho.	Páginas 73-76	N/A
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho.	Página 74	N/A
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho.	Página 76	N/A
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador.	Páginas 73, 75-76	N/A
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios.	Página 73	N/A
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho.	Página 73	N/A
	403-9	Acidentes de trabalho.	Página 74	N/A
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-10	Doenças profissionais.	Página 74	N/A
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local.	Páginas 85-94	N/A

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 31-32, 40-41, 56-72	N/A
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados.	Página 41	N/A
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado.	Páginas 65-66	Requisito A - Informação incompleta. Explicação: Os dados de capacitação por categoria funcional foram apresentados em total de horas de treinamentos e respectivos percentuais, não em média de horas por colaborador.
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira.	Páginas 65-66	N/A
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	Página 67	N/A
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados.	Páginas 40-41	N/A
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	Páginas 31-32	N/A

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 22-23, 47-51, 54, 85-94	N/A
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços.	Páginas 85-94	N/A
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local.	Páginas 85-94	N/A
N/A (conteúdo adicional)	N/A	N/A (conteúdo adicional).	Páginas 47-51 - Seção Inovação e tecnologia .	N/A

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 95-97, 121-123	N/A
GRI 301: Materiais 2016	301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume.	Página 123	N/A
	303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado.	Página 123	N/A
	303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água.	Página 123	N/A
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-3	Captação de água.	Página 123	N/A

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 121-122	N/A
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos.	Páginas 121-122	N/A
	306-3	Resíduos gerados.	Páginas 121-122	N/A
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final.	Páginas 121-122	N/A
	306-5	Resíduos destinados para disposição final.	Páginas 121-122	N/A
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais.	Páginas 95-97	N/A
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais.	Páginas 95-97	N/A

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 85-94	N/A
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços.	Páginas 85-94	N/A
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local.	Páginas 85-94	N/A

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 34-35, 50, 112-113	N/A
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA).	Página 112	N/A
	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção.	Página 34	N/A
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	Página 35	N/A
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	Página 34	N/A
	207-1	Abordagem tributária.	Página 113	N/A
GRI 207: Tributos 2019	207-2	Governança, controle e gestão de risco fiscal.	Página 113	N/A
	207-3	Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos.	Página 113	N/A
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes.	Página 50	N/A

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

Coordenadoria de Inteligência de Negócios e Sustentabilidade

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
- Qualidade e Ouvidoria
- 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

www.tokiomarine.com.br



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA, SUA CONFIANÇA