

TOKIO MARINE SEGURADORA S.A.

CNPJ 33.164.021/0001-00 • Rua Sampaio Viana, 44 • São Paulo • SP



**TOKIO MARINE
SEGURADORA**

NOSSA TRANSPARÊNCIA. SUA CONFIANÇA

RELATÓRIO DA DIRETORIA

Senhores Acionistas

A Tokio Marine Seguradora S.A. submete à apreciação de V.Sas. as demonstrações financeiras relativas ao ano encerrado em 31 de dezembro de 2016, comparadas ao mesmo período do ano anterior.

Cenário Geral

A Tokio Marine Seguradora S.A., subsidiária da Tokio Marine Holdings Inc., o mais antigo conglomerado securitário do Japão e um dos maiores grupos do setor no mundo, anuncia os resultados do exercício de 2016.

O comprometimento do time de 1,7 mil Colaboradores e a confiança de seus 23 mil Corretores e Assessorias garantiram à Tokio Marine, mais uma vez, um lugar de destaque entre as maiores seguradoras do país. Em um ano marcado pela forte desaceleração da atividade econômica, a Companhia cresceu expressivos 7,5%, enquanto o mercado evoluiu 2,4% (sem VGBL, Saúde e Previdência). O prêmio emitido foi de R\$ 4,1 bilhões.

Em contrapartida, a Companhia devolveu à sociedade R\$ 2,3 bilhões em pagamentos de sinistros e serviços de assistência, cumprindo seu papel social de viabilizar a reconstrução do patrimônio de pessoas e empresas. Com o bom desempenho apresentado no período, é atualmente a sexta maior Seguradora do Brasil, considerando os ramos nos quais atua.

Para enfrentar o cenário econômico, investiu em uma estratégia focada em três pilares: Relacionamento, para ficar cada vez mais próxima dos Corretores e Assessorias; Tecnologia, que tornou a operação mais ágil e precisa; e Qualidade e Inovação na entrega de Produtos e Serviços.

A Tokio Marine reafirma a confiança na retomada do crescimento da economia e sua missão de proporcionar tranquilidade e segurança às pessoas, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade.

Desempenho Operacional – Dezembro 2016

Em 2016, a Seguradora apresentou receita com prêmio emitido líquido no montante de R\$ 4,1 bilhões contra R\$ 3,82 bilhões, registrando um crescimento de 7,5% quando comparado com o ano anterior. O lucro apurado no exercício de 2016 foi de R\$ 139,4 milhões (2015 de R\$ 169,8 milhões), apresentando redução em 17,9%. A Seguradora registrou Índice Combinado de 101,9% ao final de 2016, índice ligeiramente superior ao apurado no ano de 2015, que foi de 100,1%.

O principal fator é a sinistralidade, representando aumento de 7,0 pontos percentuais, registrando em 2016 o índice de 62,8% (2015 de 55,9%). As despesas de comercialização mantiveram-se estáveis apresentando 19,1% (2015 em 19,2%). Quando somadas as despesas administrativas (considerando as despesas com tributos e participações sobre o resultado) mais outras receitas e despesas operacionais e também a receita com emissão de apólices, a Seguradora apurou 18,1%, representando importante redução de 2,5 pontos percentuais quando comparado com os 20,6% de 2015. A operação de resseguros representou em 2016 1,8%, apresentando redução de 2,7 pontos percentuais quando comparada com os 4,5% de 2015.

O Patrimônio Líquido da Tokio Marine, em dezembro de 2016, alcançou o montante de R\$ 1.122,3 milhões (2015 de R\$ 1.047,8 milhões). Em 2016, a Seguradora registrou aumento de capital no montante de R\$ 52 milhões com recursos provenientes de Juros sobre o Capital Próprio.

Diretoria Executiva de Produtos Massificados

Em um ano bastante desafiador para o setor, a Diretoria Executiva de Produtos Massificados da Tokio Marine registrou um desempenho muito positivo, incluindo o aumento de *market share* nos principais seguros da carteira. As estratégias para enfrentar a instabilidade na economia foram aumentar o portfólio por meio do lançamento de novos produtos, oferecer aos Corretores e Assessorias mais oportunidades de realização de negócios; promover campanhas de vendas; e aprimorar os serviços.

No segmento de Automóvel, a Seguradora encerrou o ano com um crescimento expressivo de 7,3% e aumento de sua participação no mercado de 6,8% para 7,5%. Os números ganham ainda mais importância quando comparados à queda do mercado, de 2,4%. Com este desempenho, a Tokio Marine é atualmente a sexta maior Seguradora do país neste ramo.

O portfólio da Companhia, que já era bastante amplo, composto pelos seguros Auto, Auto Clássico, Utilitário Carga e Caminhão, foi incrementado com os lançamentos dos produtos Auto Roubo + Rastreador e Auto Popular.

O Tokio Marine Auto Roubo + Rastreador alia preço competitivo à excelência no atendimento, garantia e qualidade da Seguradora. O seguro oferece vantagens como cobertura básica para furto, roubo e incêndio. Com assistência 24 horas, prevê a instalação em comodato gratuita do rastreador. Entre os principais diferenciais de mercado estão a possibilidade de inclusão de cobertura para terceiros – responsabilidade civil danos materiais e corporais – vidros, carro reserva e todas as demais coberturas e serviços de seguro Auto. O produto é até 50% mais barato em relação aos tradicionais. Já o Tokio Marine Auto Popular visa atender o nicho dos cerca de 27 milhões de veículos que circulam sem qualquer tipo de proteção no país. A Companhia espera que o produto, focado em carros com mais de 5 anos, represente 15% das vendas de Automóvel nos próximos anos. O foco é a cobertura de colisão e incêndio para danos totais ou parciais e assistência 24h completa. Nesta configuração inicial, o seguro também pode ficar até 50% mais barato que o seguro convencional.

Ainda na Diretoria de Massificados, foram destaques o desempenho dos seguros Residencial e Condomínio, com crescimentos de 35,8% e 21,1%, respectivamente. Com este resultado, a Seguradora ganhou participação de mercado nos dois segmentos. Passou do 11º para o 9º lugar na carteira de Residencial e da 5ª para a 4ª posição no *ranking* de Condomínio.

Pessoas Coletivo – Geralmente, um dos ramos de seguros mais afetados em momentos de instabilidade econômica é o de Pessoas. Ainda assim, a Tokio Marine conseguiu se destacar, com um crescimento de 2,9% na comercialização dos produtos de Pessoas Coletivo, enquanto o mercado decresceu 0,3%.

Diretoria Executiva de Produtos Pessoa Jurídica

Um dos destaques do desempenho da Tokio Marine em 2016 foi o da área de Grandes Riscos da Seguradora. Em um cenário de queda na atividade econômica, a carteira de *Property* da Companhia (considerando Riscos Nomeados, Empresarial e Lucros Cessantes) registrou o significativo índice de 23,9% de crescimento em 2016, enquanto o mercado ficou praticamente estável, com um aumento de apenas 0,6%.

O ano foi marcado pela ocorrência de muitos sinistros relacionados a eventos climáticos como fortes chuvas e vendavais em determinadas regiões do país e seca em outras, além de incêndios, o que terminou afetando o resultado das seguradoras como um todo. Outro fator que teve impacto negativo sobre o setor, especialmente o segmento de Riscos de Engenharia, foi a baixa ocorrência de obras de infraestrutura. Ainda assim, a Tokio Marine encerrou o exercício como a terceira maior seguradora do país neste segmento.

No segmento de Responsabilidade Civil Geral, a Tokio Marine obteve um crescimento de 22,2% em 2016, passando do terceiro para o segundo lugar entre as maiores seguradoras do país.

A carteira de Transportes, diretamente afetada pela atividade econômica, registrou um crescimento de 5,3%, maior que o do mercado, que ficou em 3%. O grande diferencial da Tokio Marine nesta área foi o índice de Sinistros Retidos de 52,7%, inferior ao da média do mercado, que ficou em 66%.

De um modo geral, considerando também as carteiras de Empresarial e PME, a Diretoria de Produtos Pessoa Jurídica teve um desempenho 12,2% superior ao de 2015, contra um crescimento de 5,8% do mercado. Atualmente, a Tokio Marine é a quinta maior seguradora do ramo.

A qualidade da prestação de serviço e o cuidado com o gerenciamento de riscos foram fatores decisivos para que a seguradora registrasse este desempenho. A Companhia atribui o resultado a três fatores em especial:

- ✓ Equipes técnicas especializadas divididas em unidades de negócios: Energia Renovável; Infraestrutura; Indústria de Base e demais Riscos;
- ✓ Autonomia de subscrição local;
- ✓ Contratos robustos de resseguro que aumentam a capacidade de aceitação de Grandes Riscos.

A Tokio Marine continuará investindo na estratégia de oferecer produtos e serviços de qualidade e no relacionamento próximo com seus Corretores.

Relacionamento com Corretores e Assessorias – Os Corretores e as Assessorias são os principais canais de distribuição da Tokio Marine e a Seguradora é reconhecida pelo relacionamento próximo que mantém com estes Parceiros de Negócios. Com o objetivo de reafirmar este compromisso, a Companhia realizou encontros e participou ativamente dos maiores eventos do mercado. Os executivos também mantiveram a rotina de visitas periódicas aos Corretores e Assessorias em todas as regiões do Brasil.

O XV Encontro de Corretores Diamante foi realizado na Cidade do Cabo, na África do Sul, entre os dias 10 e 17 de abril, em agradecimento pelo trabalho e confiança deste grupo de profissionais. Com o tema “Diamantes Africanos”, o evento reuniu 170 convidados, entre Corretores, Assessorias, Estipulantes e Executivos da Tokio Marine. Os convidados desfrutaram de uma semana repleta de passeios exclusivos e atrações especialmente escolhidas para proporcionar a melhor experiência na África.

Já em agosto, a Seguradora reconheceu a importância e o empenho dos Corretores e Assessorias da categoria Ouro do programa Nosso Corretor (PNC). O XVI Encontro de Corretores Ouro reuniu 62 Corretores e Assessorias e seus acompanhantes no Resort Transamérica Comandatuba, no município de Una, sul da Bahia, entre os dias 20 e 24. Durante os quatro dias de evento, os convidados desfrutaram da excelente infraestrutura do hotel e de atividades exclusivas.

Como ocorre tradicionalmente, a Tokio Marine marcou presença com brilho e dinamismo na 17ª edição do Congresso dos Corretores de Seguros (Conec), entre os dias 6 e 8 de outubro, no Palácio das Convenções do Anhembi, em São Paulo. Convidada pela organização do Sincor-SP para participar de dois fóruns na programação do dia 7, a Companhia foi representada pelo Presidente José Adalberto Ferrara no painel “O Futuro da Corretagem de Seguros” e pelo Superintendente de Ramos Diversos e Linhas Financeiras, Edson Toguchi, no debate “RC – Quanto mais Responsabilidade, Melhor”.

Paralelamente ao Congresso, a Seguradora montou um estande de 180 metros quadrados durante a Exposeg. Em um ambiente decorado com a atmosfera de Porto Rico, destino do próximo Encontro de Corretores Diamante, os convidados degustaram cafés especiais oferecidos por um barista especializado. Foram distribuídas 1,2 mil xícaras personalizadas com o logo das Corretores que visitaram o espaço. A Companhia também inovou na cobertura do evento, sendo a primeira Seguradora a transmitir sua participação no Conec ao vivo, por meio de “Lives” no Facebook. Além disso, os painéis dos quais a Companhia participou foram divulgados em *real time* no Twitter.

Ainda em outubro, foi realizado de forma inédita o Fórum Tokio Marine Seguradora – Edição São Paulo – Interior I, dirigido aos Corretores e Assessorias atendidos pelas Sucursais Jundiá, Campinas, Santos, São José dos Campos, Sorocaba, Mogi das Cruzes, Piracicaba e pelo *Home Office* Americana. O encontro aconteceu na cidade de Indaiatuba com o propósito de reforçar o relacionamento com os Parceiros de Negócios e recebeu 130 convidados.

Melhorias em Serviços para Corretores, Assessorias e Clientes

A Tokio Marine investe anualmente cerca de R\$100 milhões em melhorias e sistemas que agilizam os processos internos, sustentam o crescimento e facilitam o dia a dia dos Parceiros de Negócios e Clientes. Esse valor inclui gastos com a atualização da infraestrutura básica (como armazenamento de dados, rede, servidores e telefonia) e o desenvolvimento de ferramentas e novidades para Corretores, Assessorias, Segurados e Colaboradores.

Em 2016, a Diretoria de Operações e Tecnologia disponibilizou uma série de inovações e serviços para atender a crescente demanda de Parceiros de Negócios e Clientes com mais facilidade e agilidade no dia a dia. Um dos projetos estratégicos realizados neste período foi o de integração com sistemas de multicálculos e plataformas de corretores, seguindo uma tendência do mercado segurador. A Companhia também reformulou todo o sistema de solicitações de cotações, com o objetivo de aprimorar a navegação na ferramenta e aumentar a produtividade do processo.

Outra ação de grande impacto foi a implementação do parcelamento em 6 vezes sem juros ou 12 vezes fixas no cartão de crédito para os produtos Automóvel Individual, Residencial Premiado e Empresarial - Pequenas Empresas. A iniciativa, além de ajudar os Parceiros a reduzir problemas de inadimplência em suas carteiras, oferece mais comodidade aos Clientes que podem juntar pontos ou milhas em programas de fidelidade de seus cartões de crédito.

Os Parceiros de Negócios e Clientes do segmento Pessoa Jurídica também foram beneficiados com a conclusão do projeto de Apólice Digital. Iniciada em 2015, com a migração de alguns produtos da carteira de Massificados, como Automóvel, Residencial, Empresarial, Simples Vida, a iniciativa foi finalizada com a reestruturação de todos os cadastros e documentação da carteira de Produtos PJ. A digitalização promove uma série de benefícios, como o acesso às apólices no Portal Nosso Corretor, no Portal Autoatendimento (Segurado) e nos Apps Mobile do Corretor e do Cliente.

Especificamente para os Parceiros de Negócios, a Seguradora apresentou o novo Portal do Corretor, que oferece requisitos de segurança e praticidade de acesso devido à sua plataforma tecnológica, além de visualização em dispositivos móveis como *tablets* e *smartphones*. Com *design* mais moderno, o novo Portal agora apresenta os conteúdos de forma mais padronizada e com um menu intuitivo, dividido por temas (Produtos, Renovações, Consultas, Conta-Corrente, Sinistros e Eu Corretor). Para cada produto, há também uma área exclusiva, à direita da tela, voltada para informar as campanhas e os lançamentos de produtos da Companhia.

A Seguradora quer ser reconhecida cada vez mais pelos investimentos em tecnologia para facilitar as operações e o relacionamento com seus Parceiros e Clientes finais.

Sinistros

A prioridade da Diretoria de Sinistros da Tokio Marine em 2016 foi implementar ações ainda mais eficientes e criteriosas de mitigação de risco. De maneira geral, esta foi a grande preocupação do mercado porque, em cenário de dificuldade econômica, há uma tendência de elevação no número de fraudes.

Para reduzir o custo no reparo do sinistro, a Seguradora passou a fornecer peças para as suas oficinas referenciadas. Ainda nesse período, a Companhia também aderiu a um novo modelo de vitória, feita através da análise de imagens por empresas terceirizadas. A ação também contribuiu para a redução do custo médio de sinistro.

Em outra frente, a Tokio Marine concentrou esforços para agilizar, facilitar e prestar o melhor atendimento aos Clientes. Uma destas iniciativas, baseada na regulação de sinistros através da análise de fotos enviadas por um aplicativo de celular, recebeu o troféu de bronze no Prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros, promovido pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg).

A Seguradora continua empenhada em capacitar as equipes e investir em melhorias de processos para oferecer rapidez, conforto e segurança aos clientes em situações críticas.

Clima e Cultura Organizacional

Como fruto de seu contínuo investimento em Capital Humano e de suas reconhecidas práticas de Gestão de Pessoas, a Tokio Marine Seguradora foi escolhida, pelo quarto ano consecutivo, como uma das “Melhores Empresas para Trabalhar”, de acordo com a pesquisa conduzida pelo Great Place to Work® Brasil e publicada pela Revista Época. A Companhia passou do 11º para o 8º lugar na categoria “Grande Porte”. O GPTW® é a maior pesquisa global de avaliação do índice de confiança de funcionários no ambiente de trabalho e análise das melhores práticas de gestão de pessoas.

Estar entre o seleto grupo das 10 empresas que propiciam o melhor ambiente de trabalho às suas equipes foi celebrado como resultado de um esforço de toda a Companhia. A partir das políticas e das orientações do departamento de Recursos Humanos, todos os Gestores e Colaboradores são responsáveis por melhorar e manter o ambiente de trabalho saudável, o que contribui significativamente para a contínua melhoria do clima organizacional.

Reconhecimento

A Tokio Marine Seguradora S.A. exalta e agradece a atuação de seus Colaboradores, Corretores, Assessorias e Clientes pela dedicação, comprometimento e escolha no relacionamento. Reconhece ainda seus Acionistas pela confiança, a Superintendência de Seguros Privados – Susep e demais Órgãos Reguladores pela forma competente e correta com que se relacionam com a Seguradora.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2017

A Diretoria

DIRETORIA

JOSÉ ADALBERTO FERRARA - Diretor-Presidente

MARCELO GOLDMAN - Diretor Executivo

SEIGO ISHIMARU - Diretor Executivo

RUSSELL MOSCON

SERGIO RICARDO YAMAZAKI

LUIS FELIPE SMITH DE VASCONCELLOS - Diretor Executivo

VALMIR MARQUES RODRIGUES - Diretor Executivo

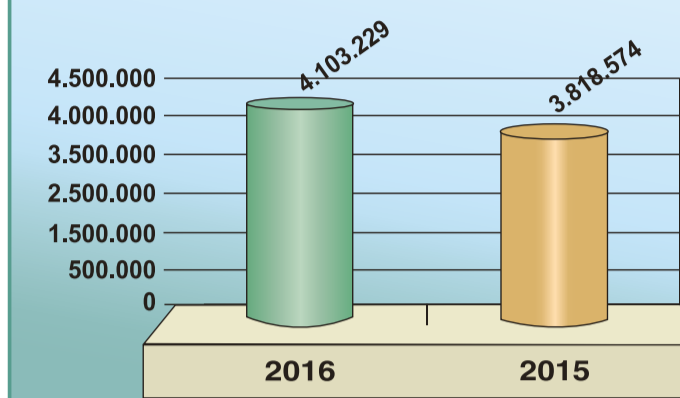
MASA AKI ITAKURA - Diretor Executivo

MIBA nº 983

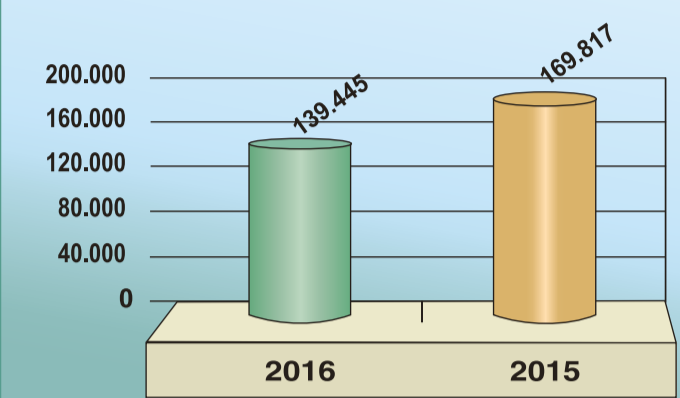
CRC 15P199685/O-0

RELATÓRIO DA DIRETORIA

Prêmio Emitido - (Em Reais Mil)

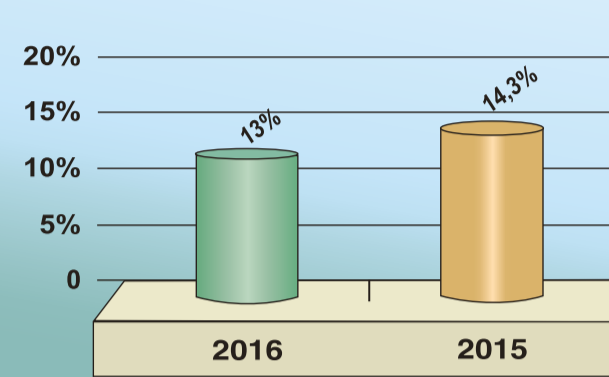


Lucro Líquido - (Em Reais Mil)



Despesas Administrativas

(Com Tributos e Participações nos Lucros)



DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

BALANÇOS PATRIMONIAIS DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM

31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015

(Em Reais Mil)

ATIVO	2016	2015
CIRCULANTE	2.729.198	2.842.967
Disponível + Aplicações	644.728	875.503
Créditos das Operações com Seguros e Resseguros	1.875.643	1.756.706
Outros Créditos	208.827	210.758
ATIVO NÃO CIRCULANTE	3.135.448	2.548.672
Aplicações	1.985.453	1.421.738
Créditos das Operações com Seguros e Resseguros	148.021	63.590
Títulos e Créditos a Receber	948.677	994.541
Investimentos + Imobilizado + Intangível	53.297	68.500
Outros Créditos	-	303

PASSIVO	2016	2015
CIRCULANTE	3.593.053	3.719.619
Débitos de Operações com Seguros e Resseguros +		
Depósitos de Terceiros	432.927	413.843
Provisões Técnicas - Seguros	2.900.325	3.039.540
Outras Obrigações	259.801	266.236
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	1.149.304	624.173
Provisões Técnicas - Seguros	614.860	88.022
Outros Débitos	534.444	536.151

PATRIMÔNIO LÍQUIDO

1.122.289

1.047.847

TOTAL DO ATIVO

5.864.646

5.391.639

TOTAL DO PASSIVO E DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

5.864.646

5.391.639

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO

DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015

(Em Reais Mil)

	2016	2015
PRÊMIOS EMITIDOS	4.103.229	3.818.574
PRÊMIOS GANHOS	3.948.649	3.517.293
RECEITA COM EMISSÃO DE APÓLICES - DPVAT	7.186	6.612
SINISTROS OCORRIDOS	(2.481.142)	(1.964.668)
CUSTO DE AQUISIÇÃO	(752.684)	(673.794)
OUTRAS RECEITAS E DESPESAS OPERACIONAIS	(212.306)	(231.118)
RESULTADO COM RESSEGURO	(70.816)	(156.614)
DESPESAS ADMINISTRATIVAS E COM TRIBUTOS	(487.340)	(472.029)
RESULTADO FINANCEIRO	265.440	242.939
RESULTADO OPERACIONAL	216.991	268.621
PERDAS COM ATIVOS NÃO CORRENTES	410	(383)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	217.401	268.238
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	139.445	169.817

As demonstrações financeiras da Tokio Marine Seguradora S.A. estão sendo apresentadas de forma resumida e seu conteúdo completo será disponibilizado no site da SUSEP.

P R E C I S O U ?

A TOKIO MARINE RESOLVE.

Priscila Piai,
Colaboradora Tokio Marine.

Derlyza Piza,
Colaborador Tokio Marine.

Raquel Francaito,
Colaboradora Tokio Marine.

Fabio Miranda,
Colaborador Tokio Marine.

Evandro Leite,
Colaborador Tokio Marine.

Seja qual for o desafio, a Tokio Marine tem uma equipe de profissionais dedicados a entregar qualidade e inovação em produtos e serviços. Afinal, a gente quer que você só pense no que importa. E o resultado deste trabalho? O crescimento natural que tivemos em 2016.

Então, precisou de alguma coisa, a gente resolve. **Fale com seu corretor.**



NOSSA TRANSPARÊNCIA. SUA CONFIANÇA

tokiomarine.com.br

f/TokioMarineSeguradora

@tokiomarine_cor

Este seguro é garantido pela Tokio Marine Seguradora S.A. – CNPJ 33.164.021/0001-00. – Código SUSEP nº 06190. Consulte as Condições Gerais do produto ou serviço disponíveis em www.tokiomarine.com.br. Central de Atendimento, para tirar dúvidas, para consultas e informações adicionais: 0300-338-6546. Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8 às 20 horas. Ouvidoria, para reclamações: 0800-449-0000. Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h30.