

Side i CSR-rapport	Finansdata	Enhed	2018	2017	Dataopgørelsesmetode
5	Præmieindtægter	mio.kr.	19.247	17.235	Anvendt regnskabspraksis er angivet i årsregnskab for Topdanmark A/S
5	Overskud	mio.kr.	1.331	1733	Anvendt regnskabspraksis er angivet i årsregnskab for Topdanmark A/S
5	Investeringsaktiver	mia.kr.	78	77	Anvendt regnskabspraksis er angivet i årsregnskab for Topdanmark A/S
5	Combined Ratio	%	83,6	82	Anvendt regnskabspraksis er angivet i årsregnskab for Topdanmark A/S
11	Beløb udbetalt til erstatning og service	mio.kr.	10.133	10.557	Anvendt regnskabspraksis er angivet i årsregnskab for Topdanmark A/S
10 og 50	Selskabsskat	mio.kr.	371	502	Anvendt regnskabspraksis er angivet i årsregnskab for Topdanmark A/S
50	Indkomstskat	mio.kr.	995	897	Anvendt regnskabspraksis er angivet i årsregnskab for Topdanmark A/S
Side i CSR-rapport	Selskabsledelse	Enhed	2018	2017	Dataopgørelsesmetode
36	Bestyrelsesmedlemmer	Antal	9	9	Antal bestyrelsesmedlemmer registeret i Erhvervsstyrelsens CVR-register for Topdanmark
36	Generalforsamlingsvalgte kvinder i bestyrelsen	Antal	2	2	Fremgår af Erhvervsstyrelsens CVR-register for Topdanmark
36	Medarbejdervalgte kvinder i bestyrelsen	Antal	2	3	Fremgår af Erhvervsstyrelsens CVR-register for Topdanmark
36	Kvinder i bestyrelsen	%	44	56	Fremgår af Erhvervsstyrelsens CVR-register for Topdanmark
35	Topdanmarks ledelse	Antal	22	21	Fremgår af intern registrering i HR-system
Side i CSR-rapport	Kundedata	Enhed	2018	2017	Dataopgørelsesmetode
<b>Topdanmark skadeforsikring</b>					
4	Privatkunder i alt	Antal	514.197	509.000	Rapport fra internt system, hvor opgørelsen er baseret på afgrænsning af 'kunder med tilhørsforhold til forretningsdivisionen 'Privat' og med udeladelse af 'privatkunder med landbo' for så vidt muligt at undgå et overlap med opgørelse af antal af erhvervs- og landbrugskunder.
4	Erhvervs- og landbrugskunder i alt	Antal	108.326	96.975	Rapport fra internt system, hvor opgørelsen er baseret på afgrænsning af 'kunder' med tilhørsforhold til forretningsdivision 'Erhverv og Landbrug'.
4	Markedsandel	%	16,6	16,8	Udregnes af brancheorganisationen Forsikring og Pension på baggrund af data fra alle selskaber. Data er fra 6 til 12 måneder 'gamle' i forhold til 31.12.2018.
<b>Topdanmark Livsforsikring</b>					
4	Privatkunder	antal	49.977	50.000	Anvendt regnskabspraksis er angivet i Topdanmark Liv årsrapport
4	Firmakunder	Antal	94.832	95.000	Anvendt regnskabspraksis er angivet i Topdanmark Liv årsrapport
4	Kunder med gruppelivsordninger	Antal	88.375	174.000	Anvendt regnskabspraksis er angivet i Topdanmark Liv årsrapport
4	Markedsandel	%	8,8	9,0	Markedsandel blandt kommercielle livsforsikringselskaber baseret på data fra 2017. Intern udregning af konkurrenters og Topdanmarks årsrapporter. Udregningen er baseret på præmier og indskud inklusiv investeringskontrakter.
10 og 14	Ambassadørkunder	%	46,8	48	Ambassadørkunder er kunder, som efter en skade har besvaret kundeinterview og har givet Topdanmark '9' (skala 1-9) på spørgsmålet om, hvorvidt de har lyst til at anbefale Topdanmark til andre. Interview udføres kun på indgående telefonsamtaler fra kunder. Resultatet registreres i internt system, hvorfra en datarapport trækkes.
14	EPSI-måling for privatkunder	point	77,5	76,8	Undersøgelse af kundetilfredshed i forsikringsbranchen udført af analysebureauet EPSI. Udføres gennem telefoninterviews i september og oktober hvert år og omhandler kun privatkunder. Data hentes fra rapport fra EPSI.
14	EPSI-måling for erhvervs-kunder	point	-	73,5	Undersøgelse af kundetilfredshed i forsikringsbranchen udført af analysebureauet EPSI. Udføres gennem telefoninterviews i september og oktober hvert år og omhandler kun erhvervs-kunder. Data hentes fra rapport fra EPSI.
14	Aalund-måling	placering	1	1	Data fra Aalund rapport over resultat. I CSR-rapporten benyttes data om 'Tilfredshed' fra Q4 i indeværende år blandt virksomheder med 10-49 ansatte.
14	Kundescore på Trustpilot	score	8,6	8,8	Score udregnes af Trustpilot
10	Hjælp med skader	antal personer	314.484	376.400	Registrering af skader i intern database, hvorfra der trækkes årsrapport. Data er inklusiv vejrlig og tophjælpskader. Hvis en skade, som er sket i indeværende år, anmeldes efter årets afslutning, tælles den ikke med. Der er tale om afsluttede skader i indeværende år.
19	Hjælp personskader	antal personer	32366	29344	Registrering af personskader i intern database. Data dækker både Topdanmark kunder og personer, som er dækket af vores kunders forsikring. Hvis en skade, som er sket i indeværende år, anmeldes efter årets afslutning, tælles den ikke med i data. Der er tale om afsluttede personskader i indeværende år.
17	Antal afgørelser i Ankenævnet for Forsikring - Topdanmark	antal	129	131	Intern optælling af samtlige klagesager og kendelser på skadeforsikringer fra Ankenævnets statistik & egen genereret statistik. Fra maj kan kendelser ses på Ankenævnet for Forsikrings hjemmeside.
17	Antal afgørelser i Ankenævnet for Forsikring - Topdanmark Livsforsikring	antal	21	11	Intern optælling af samtlige klagesager og kendelser på skadeforsikringer fra Ankenævnets statistik & egen genereret statistik. Fra maj kan kendelser ses på Ankenævnet for Forsikrings hjemmeside.
17	Medholdsprocent i Ankenævnet for Forsikring - Topdanmark	%	78	77	Intern udregning af medholdsprocent. Fra maj kan kendelser ses på Ankenævnet for Forsikrings hjemmeside.
17	Medholdsprocent i Ankenævnet for Forsikring - Topdanmark Livsforsikring	%	100	82	Intern udregning af medholdsprocent. Fra maj kan kendelser ses på Ankenævnet for Forsikrings hjemmeside.

Side i CSR-rapport	Forebyggelse	Enhed	2018	2017	Dataopgørelsesmetode
24	Kunder i Åbent og Roligt program	antal	70	-	Intern registrering af deltagere.
10	Personer i digital sundhedsprogram	antal	1.250	-	Data trækkes fra den digitale løsning, som benyttes i programmet
10	Visninger af 'gode råd' på www.topdanmark.dk	antal	92.035	59.273	Opgjort med brug af Google Analytics
23	Individuelt tilrettelagt forløb tab af erhvervssevneforsikring	antal	149	260	Intern rapport fra kundedatabase
23	Procentvis andel ud af samtlige sager under tab af erhvervssevne-forsikring	%	31	37	Den procentvise andel udregnes internt baseret på antal individuelt tilrettelagt forløb sat i forhold til samlet antal af skadesager på tab af erhvervssevne-forsikringen i indeværende år. Det er kun 'afsluttede' sager, det drejer sig om.
10 og 23	Personer som kommer tilbage til arbejde	%	70	-	Intern statistik baseret på data om erstatningsudbetaling i de pågældende sager
23	Individuelt tilrettelagt forløb arbejdsskade-forsikring og ansvarsforsikring	antal	264	265	Intern rapport fra kundedatabase
23	Procentvis andel ud af samtlige sager under arbejdsskade-forsikring og ansvarsforsikring	%	2,5	2,7	Den procentvise andel udregnes internt baseret på antal individuelt tilrettelagt forløb sat i forhold til samlet antal af skadesager på tab af erhvervssevne-forsikringen i indeværende år. Det er kun 'afsluttede' sager, det drejer sig om.
26	HKI-forløb	Antal personer	53	-	Intern registrering
27	Andel der kom tilbage i arbejde	%	47	-	Intern statistik baseret på data om erstatningsudbetaling i de pågældende sager
21	Rådgivning om forebyggelse til landbrugskunder	Antal kunder	78	97	Intern registrering af kunder, som henvises til SEGES, som leverer rådgivningen

Side i CSR-rapport	Miljødata	Enhed	2018	2017	Dataopgørelsesmetode
31	Kørsel i firmabil	tusind liter benzin	35	32	Data hentes fra leasingleverandør, som rapporterer om brændstofforbrug (Diesel, Octan 95 og Octan 98).Data udregnes fra Q4 i det foregående år + Q1 til Q3 i indeværende år. Data indeholder også privatkørsel, idet der ikke kan skelnes mellem privat og firmakørsel i registreringen.
31	Kørsel i firmabil	tusind liter diesel	228	244	Data hentes fra leasingleverandør, som rapporterer om brændstofforbrug (Diesel, Octan 95 og Octan 98).Data udregnes fra Q4 i det foregående år + Q1 til Q3 i indeværende år. Data indeholder også privatkørsel, idet der ikke kan skelnes mellem privat og firmakørsel i registreringen.
31	Firmakørsel i egen bil	km	8,4	9,1	Tallet beregnes fra kilometerpenge udbetalt til medarbejdere. Fra kilometerpenge udregnes antal korte kilometer ud fra statens satser for befordringsgodtgørelse.
31	Forbrug af fjernvarme	MWh	458	468	Rapport fra Energidata om årsforbrug. Kun Topdanmarks ejendom i Viby
31	Forbrug af naturgas	tusind m <sup>3</sup>	378	392	Rapport fra Energidata om årsforbrug. Kun Topdanmarks ejendom i Ballerup (hovedkontoret)
10 og 30	Egen strømproduktion	MWh	1.531	1.094	Strømproduktion fra solceller i Topdanmarks ejendom i Ballerup (hovedkontor) og Viby. Rapport fra måler, eviShine
31	Købt strøm	MWh	5.573	5.441	Rapport fra Energidata om årsforbrug. Kun Topdanmarks ejendom i Ballerup og Viby.
31	CO <sub>2</sub> -udledning	tons	4.213	4.752	Udregnes i Klimakompasset udarbejdet af Erhvervsstyrelsen: <a href="http://www.klimakompasset.dk/">http://www.klimakompasset.dk/</a>
10 og 33	Affald til genbrug	%	52,7	38,5	Rapport fra ISS. Data er fra december året før til og med november i det pågældende år. Kun hovedkontoret i Ballerup.
33	Reparationsprocent af bilruder	%	66,2	56,7	Data hentes for Forsikring og Pensions statistikdatabase. Data er baseret på faktura. Tallet er et årgennemsnit og udelukkende glasskader, som er omfattet af Topdanmarks glasdekning på bilforsikring. Det gælder ikke glasskader i forbindelse med buleskader/kombinationsskader.
33	Reparationer af telefoner, computere og tablets	%	66,2	56,7	Intern, manuel udregning baseret på data fra de leverandører, som benyttes. Data er et årgennemsnit.
33	Møbler og genstande doneret til Folkekirkens Nødhjælp	antal	15	-	Intern optælling baseret på data fra Polygon DB (Avedøre), som frasorterer relevante møbler og genstande efter en skade til donation.
33	Smid Tøjet-kampagnen	ton	1,4	2,1	Intern opgørelse baseret på vejning af det indsamlet tøj
33	Forbrug af engangsmateriale af plast	antal	404.000	-	Intern optælling baseret på indkøb af plast-engangsmateriale til alle lokationer, fx plastbestik. Data inkluderer kantinen i Ballerup.

Side i CSR-rapport	Medarbejderdata	Enhed	2018	2017	Dataopgørelsesmetode
10	Fuldtidsansatte (FTE)	antal	2307	2405	Data trækkes fra internt HR-system
10	Kvindelige ledere	%	40	42	Data trækkes fra internt HR-system
35	Kvinder niveau 1	%	23	19	Data trækkes fra internt HR-system
10 og 45	Sygefravær	%	3,0	3,0	Procentsatsen udregnes ud fra antal sygetimer i forhold til antal normtimer. Timelønnet er ikke med. Data trækkes fra internt HR-system.
45	Sygefravær i finansbranchen	%	-	2,9	Data stammer fra Finans Forbundets opgørelse over sygefravær i branchen. Data for 2018 var ikke offentliggjort ved afslutning af CSR-rapport 2018.
10 og 45	Personaleomsætning	%	14	14,3	Den procentvise andel af medarbejdere, der har forladt virksomheden frivilligt, er blevet afskediget, er gået på pension eller har forladt virksomheden af anden grundt. Tallet indeholder også udløb af vikarstillinger, men ikke timelønnede. Data trækkes fra internt HR-system.
45	Personaleomsætning i finansbranchen	%	-	12,0	Data stammer fra Finans Forbundets opgørelse over personaleomsætning i branchen. Data for 2018 var ikke offentliggjort ved afslutning af CSR-rapport 2018.
45	Ansatte i fleksjob	antal	11	13	Ansatte, hvor der er en indgået aftale med offentlig myndigheder om beskæftigelse. Intern liste.
45	Tilfælde af diskrimination	antal	0	0	Indberetninger og 'diskrimination' til HR Jura eller personaleforeningen.
10 og 45	Kompetenceudvikling af medarbejdere	mio.kr.	27,0	28,5	Rapport fra internt økonomisystem over udgifter til eksterne kurser og uddannelsesforløb inklusiv transport. Tallet inkluderer ikke udgift til arbejdstid.
10 og 43	Medarbejdere med massageordning	antal	377	-	Vicuras' registrering af deltagere. Vicuras er leverandør af massageordningen.
45	Medarbejdere som har benyttet stressrådgivning	antal	-	48	Registrering af leverandør. Tal for 2018 var ikke tilgængelig ved afslutningen af rapporten.
10	Medarbejdere i Vi Cykler Til Arbejde (VCTA)	antal	296	319	VCTA-kampagnens registrering af deltagere.
Side i CSR-rapport	Sociale data	Enhed	2018	2017	Dataopgørelsesmetode
48-49	Bidrag til Danmarks Indsamling	kr.	110.800	126.090	Medarbejderbidrag trækkes over løn. For at opgøre det samlede beløb, trækkes der en liste over alle bidragsydere og de indbetalte beløb fra internt HR/lønssystem. Dertil lægges et tilsvarende beløb fra Topdanmark.
48-49	Bidrag til Læger Uden Grænser	kr.	213.560	221.540	Medarbejderbidrag trækkes over løn. For at opgøre det samlede beløb, trækkes der en liste over alle bidragsydere og de indbetalte beløb fra internt HR/lønssystem. Dertil lægges et tilsvarende beløb fra Topdanmark.
48-49	Bidrag til Knæk Cancer	kr.	289.118	285.778	Opgøres baseret på beløb fra tilmelding fra medarbejdere, Topdanmarks bidrag, donationer fra firmakunder, beløb fra medarbejderlotteri.
48-49	Medarbejdere der har deltaget i Knæk Cancer	antal	787	753	Tilmelding til kampagnen foregår via mail til HR. Antal deltagende medarbejdere udregnes på baggrund af tilmeldingsmail - fratrukket eventuelle afbud.
48-49	Firmakunder der har deltaget i Knæk Cancer	antal	153	117	Tilmelding til kampagnen foregår via mail til Topdanmark. Antal deltagende firmakunder udregnes på baggrund af tilmeldingsmail - fratrukket eventuelle afbud.
48-49	Bidrag til Topdanmark Fonden	kr.	125.000	110.000	Intern registrering
33	Smid Tøjet-kampagnen	ton	1,4	2,1	Intern opgørelse baseret på vejning af det indsamlet tøj
48-49	Bidrag til Blodbanken	portioner blod	390	439	Registrering foretaget af Blodbanken
Side i CSR-rapport	Andre data	Enhed	2018	2017	Dataopgørelsesmetode
8	Læsning af CSR-rapporten 2017	Antal	3.086	-	Data trækkes fra ipapers statistisk baseret på perioden fra udgivelsesdato i januar 2018 frem til slut januar 2019
8	Læsning af CSR-rapporten 2017	Minutter	9	-	Data trækkes fra ipapers statistisk baseret på perioden fra udgivelsesdato 29. januar 2018 frem til 28. januar 2019. Tallet dækker over, hvor langt tid der i gennemsnit bruges på at læse rapporten.