

# Topdanmark: Resultater 2017

Se CSR-rapport for yderlige informationer.

## Kunderelationer

### Kundemålinger: resultater i 2017

Målsætning	Resultat	Evaluering
Intern kundemåling: stigning i antallet af ambassadører	48,0 % (2016: 46,2 %)	Stigning på 1,8 procent-point
Stigning i EPSI-måling	Privatkunder: 76,8 point (2016: 74,5)	Stigning på 2,3 procent-point
	Erhvervskunder: 73,5 point (2016: 73,5)	Ingen ændring
Aalund-måling: placering blandt de tre bedste selskaber, når det gælder 'tilfredshed'.	3. plads	Gået fra en delt 2. plads i 2016

### Kundemålinger: overblik

	2013	2014	2015	2016	2017
Intern måling: ambassadører - procent	43,3	44,5	45,6	46,2	48,0
EPSI-måling: privatkunder - point	78,7	75,5	75,9	74,5	76,8
EPSI-måling: erhvervskunder - point		-	72,3	73,5	73,5

### Kundescore på Trustpilot: overblik

	2013	2014	2015	2016	2017
Samlet kundescore på Trustpilot - Topdanmark (0 til 10)	5.6	8.8	9.1	8.9	8,8
Samlet kundescore på Trustpilot - Danske Forsikring (0 til 10)	4.5	9.1	9.3	9.2	9,1

# Topdanmark: Resultater 2017

## Afgørelser i Ankenævnet for Forsikring: målsætning og resultat 2017

Målsætning	Enhed	2015	2016	2017
Medhold i flest mulige sager, der bringes op i Ankenævnet for Forsikring	Procentvis andel af afgørelser, hvor Topdanmark Forsikring og Danske Forsikring har fået medhold*	79	78	77
	Procentvis andel af afgørelser, hvor Topdanmark Livforsikring har fået medhold*	75	88	82

\* I øvrige henvendelser har vi enten slet ikke fået medhold eller kun delvist medhold.  
Kilde: [www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk).

## Ansvarlig investering

### Ansvarlige investeringer: Aktiviteter og resultater i 2017

Målsætning	Aktiviteter	Resultater
Investeringsafkastet skabes under hensyntagen til FN Global Compact	Screening og evaluering af aktieporteføljen for positioner i henhold til FN Global Compact  Udarbejdelse af politik for aktivt ejerskab baseret på Anbefalinger for aktivt Ejer- skab lanceret af Komitéen for god Selskabsledelse	Der er ikke foretaget investeringer, som anses for at være i konflikt med FN Global compact

## Forebyggelse

### Individuelt tilrettelagte forløb: overblik

	Antal individuelt tilrettelagte forløb - afsluttede sager				Andel af individuelt tilrettelagte forløb ud af samlede antal afsluttede sager (i procent)			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
Tab af erhvervsevne- forsikring*	179	167	196	260	35	40	35	37
Arbejdsskade- forsikring og ansvarsforsikring	139	157	151	265	<3	<3	<3	<3

\* Bemærk, at tal for 2014, 2015 og 2016 er anderledes end i foregående CSR-rapporter. Det skyldes, at tallene nu inkluderer en større gruppe af skadelidte, hvor et individuelt forløb har været benyttet.

# Topdanmark: Resultater 2017

## Klima og miljø

### CO2-udledning: overblik og resultater i 2017

Målsætning	Resultat	Evaluering
Frem til og med 2017 at bevare niveauet fra 2014, dvs. 2,3 tons CO2-udledning pr. fuldtidsmedarbejder (relativ udledning)	Relativ udledning: CO2-udledning pr. fuldtidsmedarbejder: 2,1 tons (2016: 1,9 tons)  Absolut udledning: CO2-udledning i alt: 4.752 tons (2016: 5.081 tons)	Stigning på 10,5 % i forhold til 2016. Det skyldes et fald i antal fuldtidsmedarbejdere, idet vi har reduceret det absolutte CO2-udledning med 6,5 %.

## Mangfoldighed

### Kvinder i ledelsen: målsætning og resultater 2017

Målsætning	Enhed	2014	2015	2016	2017
Min 40 % af begge køn på alle ledelsesniveauer	%	40	42	41	42
Mindst én kvindelig kandidat til ansættelses-samtale til opslåede lederstillinger*	%	79	81	71	76

\* Tallet viser, i hvor mange procent af det samlede antal samtaler til ledige lederstillinger der har været en kvindelig kandidat til samtale. Når målsætningen ikke er opfyldt, skyldes det enten, at der ingen kvindelige ansøgere har været, eller at de kvindelige ansøgere fagligt ikke har været på højde med de mandlige ansøgere.

### Kvinder i bestyrelsen: målsætning og resultat 2017

Målsætning	Enhed	2014	2015	2016	2017
Mindst tre personer af hvert køn i bestyrelsen (både generalforsamlings- og medarbejdervalgte)	Antal kvinder (generalforsamlingsvalgte)	2	2	3	2
	Antal kvinder (medarbejdervalgte)	1	3	3	3

## Arbejdsforhold

### Antal medarbejdere til sundhedstjek: overblik

	2013	2014	2015	2016	2017
Antal medarbejdere til sundhedstjek	Ingen sundhedstjek	867	971	Ingen sundhedstjek	980
Procent af samlet antal medarbejdere	-	33	35	-	40

# Topdanmark: Resultater 2017

## Brug af anonym stressrådgivning: overblik

	2014	2015	2016	2017
Antal medarbejdere, som benyttede anonym stressrådgivning	33	46	46	48

## Dialog og samfund

### Samfund

	2017
Udbetalt til forsikringskunder	10.557 mio. kr.
Udbetalt i selskabsskat	502 mio. kr.
Udbetalt i samlet donation til humanitære organisationer	633.400 kr.