



FORORD	SIDE 2
KORT OM TOPDANMARK	SIDE 3
TOPHISTORIER	SIDE 4
CSR-POLITIK	SIDE 8
OM RAPPORTEN	SIDE 10
ANSVARLIG VIRKSOMHEDSLEDELSE	SIDE 14
INTERESSETER	SIDE 22
PRODUKTER & SERVICE	SIDE 32
SAMFUND	SIDE 38
OVERBLIK OG DATA	SIDE 44

# CSR-RAPPORT 2012





# Forord

Topdanmark har arbejdet med Corporate Social Responsibility (CSR) siden 2009, og i 2012 har der været arbejdet mere intensivt med rapportering. Jeg er glad for at præsentere resultaterne af vores mange aktiviteter i 2012 i denne CSR-rapport.

Som forsikrings- og pensionsselskab er vores kerneforretning i sin grundnatur samfundsgavnlig. Vores produkter og services giver vores kunder en økonomisk og social tryghed, når en skade sker, eller arbejdslivet er afsluttet. Vi bidrager også til, at skader og ulykker på mennesker, på bygninger og i naturen forebygges. Og vi sørger for, at der opstår så få negative konsekvenser som muligt, når skaden er sket.

På den baggrund er vores synspunkt, at vi agerer samfundsansvarligt ved at drive en god og sund forretning. Det kommer både vores kunder og samfundet til gode.

## **Vi støtter FNs Global Compact**

Topdanmark skal som børsnoteret selskab skabe værdi for vores aktionærer. I arbejdet med værdiskabelsen har vi naturligvis et ansvar for at tage hensyn til sociale og miljømæssige forhold. Det gør vi med udgangspunkt i FN's Global Compact og ti anerkendte principper inden for arbejds- og menneskerettigheder, miljøbeskyttelse og anti-korruption. Topdanmark har støttet FN's Global Compact siden 2010, og vi vil fortsætte vores engagement fremover.

Vi ser de ti principper både som et godt grundlag for ansvarlig virksomhedsledelse og som inspiration til at forny vores forretning på drift såvel som på produktsiden. I 2012 har vi fx indviet Nordens største solcelleanlæg, og på produktsiden har vi blandt andet arbejdet systematisk med skadeforebyggelse inden for landbrugsom-



rådet, som er til gavn for både mennesker, dyr og miljøet.

## **Topdanmark i det danske samfund**

Selvom det danske samfund fortsat er præget af lav økonomisk vækst, har vi offentliggjort en resultatprognose for 2012 med et overskud på 1,6 mia. kr.

Topdanmark har udviklet en robust forretningsmodel, der betyder, at vi med stor sandsynlighed vil have overskud selv i tilfælde af en ny finanskrisen som den vi så i 2008/2009.



Foto: Claus Bjørn Larsen

Vores effektive forretningsmodel betyder, at vi kan bidrage positivt til det danske samfund i form af skatter og afgifter foruden stabile arbejdspladser. Det betragter vi også som en del af vores samfundsregnskab.

Med venlig hilsen

Adm. direktør Christian Sagild

# Kort om Topdanmark

Topdanmark er et landsdækkende forsikrings- og pensionselskab, der forsikrer både private, erhverv og landbrug. Vi driver udelukkende forretning i Danmark, og vores hovedkontor er placeret i Ballerup. Topdanmark er et børsnoteret aktieselskab.

## Vores formål

Det er Topdanmarks formål at:

- drive landsdækkende dansk skade-, livs- og pensionsforsikringsvirksomhed
- være en uafhængig og toneangivende forsikringskoncern, hvor det er attraktivt at være kunde
- sikre aktionærerne et langsigtet, konkurrencedygtigt og stabilt afkast

## Vores kunder og markedsandele

Omkring hver fjerde indbygger, hver sjette erhvervsvirksomhed og halvdelen af alle danske landbrug er forsikret i Topdanmark. Det gør Topdanmark til det næststørste forsikringsselskab og sjette største pensionselskab i Danmark.

Vores markedsandel på skadeforsikring er ca. 18 %, og på pensionsmarkedet er det ca. 3 %.

På årsbasis behandler vi omkring 300.000 skader og modtager ca. 2,3 million telefonhenvendelser fra vores kunder.

## Vores medarbejdere

Vi har ca. 2.500 medarbejdere i alt, hvoraf ca. 1.400 arbejder på hovedkontoret i Ballerup, mens omkring 500 er fordelt på 18 større kontorer og salgcentre rundt om i landet. Derudover har vi ca. 600 kørende medarbejdere, bl.a. assurandører og taksatorer.



Læs mere om Topdanmark som koncern.







# Tophistorier i 2012

Året har budt på mange CSR-aktiviteter. Her kan du læse en kort introduktion til tre væsentlige aktiviteter:

- Nordens største solcelleanlæg
- TopGård - Danmarks sikreste landbrug?
- Mangfoldighed - kvinder i ledelse

## Topdanmark har vist vejen

Lars Løkke Rasmussen, formand for Global Green Growth Institute og Venstre-formand, sagde bl.a. i sin tale ved indvielsen af solcelleanlægget den 17. august 2012:

“ *Topdanmark har vist vejen og skabt det gode eksempel, som jeg håber mange andre virksomheder vil følge. Det er eksempler som dette, der skal drive den grønne omstilling, for der findes ingen enkle snuptag. Hvis ingen griber bolden, når vi ingen vegne. Derfor er det vigtigt, at en stor virksomhed som Topdanmark går forrest.* ”



**Lars Løkke Rasmussen**  
Formand for Global Green Growth Institute & Venstre

## Vi tog Nordens største solcelleanlæg i brug

Lars Løkke Rasmussen og Connie Hedegaard indviede fredag den 17. august 2012 Nordens største solcelleanlæg, der er etableret på taget af Topdanmarks hovedkontor. Omkring 100 gæster deltog i arrangementet.

Anlægget består af 3.042 solcellepaneler, der fylder over 5.000 kvadratmeter. På årsbasis forventer vi, at anlægget leverer ca. 15 % af det samlede strømforbrug på vores hovedkontor og vil ligeledes nedbringe omkostningerne til strøm med 15 %. Anlægget er dermed en god business case. Miljømæssigt vil anlægget bidrage med en reduktion af CO<sub>2</sub>-udledning på ca. 600 tons om året.

Læs mere om anlægget på side 17.



Eller læs mere her.

## TopGård forebygger skader i landbruget

Den første TopGård blev indviet i september. Det er en gård ved Skive, som har fået installeret en lang række skadeforebyggende tiltag. TopGård skal blandt andet bruges til at uddanne Topdanmarks assurandører, så de endnu bedre kan rådgive landbrugskunder i skadeforebyggelse. Et sikkert landbrug kan være medvirkende til, at der bliver færre skader. Det er til fordel for både landmanden, for os som forsikringsselskab, for miljøet og samfundet som helhed.

Læs mere om TopGård og forebyggelseskonceptet Sikkert Landbrug på side 34.

## Fokus på kvinder i ledelse

Topdanmark ønsker mangfoldighed - også på topledelsesniveau. Vi har set, at der er langt flere mænd end kvinder på de ledende poster i vores virksomhed. Derfor har vi arbejdet med en lang række initiativer, som skal fremme kvinders lyst og motivation til at gå videre med topledelsesposter.

Læs mere på side 18.

# Topdanmarks CSR-politik

*Topdanmark skaber værdi for sine interessenter ved at forsikre det, vi alle sammen holder af, og ved at hjælpe med at spare op til pensionen. Det giver økonomisk tryghed. Vi tager ansvar over for mennesker og miljø. Det er med til at skabe den tillid, som vores forretning lever af.*



## Formål med CSR

Vores forståelse af og arbejde med Corporate Social Responsibility (CSR) tager udgangspunkt i den del af Topdanmarks forretningsværdier, der omhandler "værdiskabelse" og "ansvarlighed".

Vi ser CSR som en inspirationsvinkel, som har til formål at:

- bidrage positivt til vores forretningsmål og strategi gennem udvikling af produkter, services og andre aktiviteter, der både er til gavn for kunderne, vores forretning og samfundet (forretningsdrevet CSR)
- minimere og forebygge en negativ indflydelse på miljø, menneskerettigheder og anti-korruption

Topdanmark er tilsluttet FN's Global Compact og ti internationalt anerkendte principper om arbejds- og menneskerettigheder, miljø og anti-korruption. Vi arbejder løbende på at indarbejde processer og politikker, der integrerer disse principper i vores måde at drive og udvikle forretningen på.

## Mål med CSR

Målet for CSR hos Topdanmark er at:

- Skabe værdi for vores tre hovedinteresser: kunder, medarbejdere og aktionærer
- Bidrage til økonomisk tryghed i Danmark gennem vores produkter og services
- Være ansvarlige over for mennesker og miljø

## CSR-indsatsområder

Topdanmark har defineret en række indsatsområder, som understøtter vores formål og mål med CSR hos Topdanmark. Vi har kategoriseret indsatsområderne i fire hovedtemaer. Nedenfor er et overblik over de fire hovedtemaer med tilhørende indsatsområder.

I denne rapport beskrives aktiviteter og resultater for 2012 på hvert enkelt indsatsområde foruden mål for 2013. Læs mere om indholdet af rapporten i næste afsnit.

Ansvarlig virksomhedsledelse	Interessenter	Produkter & service	Samfund
Politik og procedurer vedr. menneske- og arbejdstagerrettigheder	Kunder	Skadeforebyggelse	Uddannelse
Politik og procedurer vedr. miljø	Medarbejdere	Skadebegrænsning	Miljø
Politik og procedurer vedr. anti-korruption	Leverandører og samarbejdspartnere	Produktudvikling	Donationer

## CSR-organisering

Topdanmarks arbejde med CSR er forankret i en styregruppe med reference til direktionen. Styregruppen har ansvaret for CSR-politikken. Implementering af CSR-politik og indsatsområder sikres af CSR-ansvarlig i tæt samarbejde med nøglepersoner i virksomheden.

Du er velkommen til at kontakte CSR-ansvarlig, hvis du har spørgsmål eller kommentarer

til vores CSR-arbejde. Se kontaktinformation på side 12.

## CSR-politikens validitet

Politikken evalueres hvert år af CSR-styregruppekomiteen, hvorefter den godkendes af Topdanmarks direktion. CSR-politikken er gældende for alle datterselskaber i Topdanmark-koncernen.

# Om rapporten

Dette er Topdanmarks årlige CSR-rapport. Det er samtidig fremskridtsrapport til FN's Global Compact og udgør dermed vores lovpligtige redegørelse for samfundsansvar (jf. Bkg. om finansielle rapporter for forsikringsselskaber og tværgående pensionskasser § 132). Rapporten dækker regnskabsåret 2012, det vil sige fra 1. januar til og med 31. december 2012. Rapporten er gældende for alle datterselskaber i Topdanmark.



Topdanmark har udarbejdet lovpligtige CSR-rapporter siden 2009. Vi tilmeldte os FN's Global Compact i 2010, og dette er vores anden fremskridtsrapport. Fremover vil vi også udarbejde en årlig CSR-rapport, som dækker regnskabsåret.

## Formål og målgruppe

CSR-rapporten er udarbejdet for at skabe transparens og gennemskuelse om vores CSR-arbejde: om vores måde at arbejde med CSR på, vores indsatsområder, resultater og planer for fremtiden.

CSR-rapporten er skrevet med henblik både på Topdanmarks medarbejdere, kunder, aktionærer, samarbejdspartnere, medier og NGO'er.

Rapporten publiceres på [www.topdanmark.com](http://www.topdanmark.com) - både på dansk og engelsk.

## Indhold af rapporten

Vi har valgt at bygge rapporten op i fire hovedafsnit, som svarer til de fire hovedkategorier i vores CSR-strategi:

- Ansvarlig ledelse
- Interessenter
- Produkter
- Samfund

I hvert hovedafsnit vil der være en beskrivelse af de vigtigste politikker og aktiviteter, vi har arbejdet med i 2012. Strukturen i beskrivelsen er:

- Politik eller engagement på området
- Aktiviteter og resultater i 2012
- Planer og mål for 2013, hvor det er defineret

Efter de fire hovedafsnit kommer afsnittet "Overblik og data", som indeholder:

- Resumé af aktiviteter i 2012 og sat i forhold til de ti principper under Global Compact, hvor det er relevant
- Skema med indikatorer for 2011 og 2012
- Klimaregnskab for 2011 og 2012
- Oplysninger om samfundsregnskab

## Indikatorer

I en række år har vi arbejdet med miljø-indikatorer i et klimaregnskab (ref. næste afsnit). I dette års rapport har vi udvidet omfanget af indikatorer ved også at medtage tal, som belyser arbejdsforhold i Topdanmark, primært mangfoldighed og trivsel, gennem tal om fx sygefravær.

Indikatorerne er baseret på det internationalt anerkendt rapporteringssystem, Global Reporting Initiative. Data er primært hentet fra vores centrale HR lønningssystem, og datapålidelighed vurderes til at være høj.

Se oversigt over indikatorer på side 52.

## Klimaregnskab

Topdanmark udarbejder et årligt klimaregnskab efter retningslinjer i Klimakompasset, som er Erhvervsstyrelsens applikation til udregning af CO<sub>2</sub>-udledning. Vi har valgt at medtage følgende elementer i klimaregnskabet, som vi anser som de væsentligste kilder til vores CO<sub>2</sub>-udledning:

- Varmeforbrug
- Forbrug af elektricitet
- Kørsel i firmabiler
- Erhvervskørsel i egne biler

Varme- og elforbrug er begrænset til hovedkontor og kontor i Viby og medtager ikke forbrug i butikker og centre. Det skyldes to grunde: Vi har ikke pålidelige data på varme og elforbrug i butikker og centre, og forbruget udgør kun ca. 5 % af det samlede forbrug.

I klimaregnskabet er også medtaget CO<sub>2</sub>, som vi har "sparet" ud fra den strøm, som er produceret af solcelleanlægget.

## Dataindsamling og datakvalitet til klimaregnskab

Varme- og elforbrug er for hovedkontorets vedkommende hentet fra forbrugsrapporter stillet til rådighed af leverandører, mens der for kontoret i Viby er tale om manuel aflæsning af forbrug. Strøm produceret af vores solcelleanlæg registreres i vores energistyringssystem. Datapålidelighed vurderes til at være høj for alle data.

Data vedrørende kørsel i firmabiler (lease-de biler) hentes fra registrering af brændstofforbrug (antal liter benzin henholdsvis diesel). Datapålidelighed anses for at være god. Data vedrørende erhvervskørsel i egne biler hentes fra HRs registrering af kilometerpenge. Fra udbetalte kilometerpenge beregnes antal kørte kilometer. Datapålidelighed anses for at være lav.

Se klimaregnskab på side 54.

## Kontakt

Hvis du har spørgsmål eller kommentarer til rapporten, er du velkommen til at kontakte CSR-ansvarlig Pernille Fogh Christensen. Du er også velkommen til at kontakte os, hvis du ønsker en dialog med os om vores CSR-indsats.

Tlf: + 45 44 74 40 89 (direkte)

E-mail: [pfi@topdanmark.dk](mailto:pfi@topdanmark.dk).







# Ansvarlig virksomhedsledelse

Topdanmark skal skabe økonomisk værdi for vores aktionærer. I den værdiskabelse har vi et ansvar for at:

- overholde national lovgivning
- leve op til anbefalinger for god selskabsledelse og
- leve op til forventningerne i FN's Global Compact, som vi har været tilsluttet siden 2010



I CSR-sammenhæng er det primære fokus at sikre, at vi lever op til de ti principper under Global Compact. Det betyder, at vi skal minimere og forebygge negativ indflydelse på internationalt anerkendte arbejds- og menneskerettigheder, miljø og korruption i alle vores interne og eksterne aktiviteter. Det indebærer også, at vi skal arbejde aktivt på at fremme de ti principper.

Dette ansvar sikrer vi ved at udvikle og vedligeholde relevante politikker, processer og forretningsgange i forhold til vores interne drift, vores produkter og i forhold til vores samarbejdspartnere. Samtidig tilstræber vi også at fremme de ti principper gennem vores drift og kerneforretning i kraft af særlige aktiviteter og projekter.

### Aktiviteter og resultater i 2012

I 2012 har vi primært haft fokus på tre politikker og tilhørende aktiviteter:

- Miljøpolitik
- Politik for mangfoldighed
- Politik for ansvarlige investeringer

Nedenfor er en mere detaljeret beskrivelse af de tre politikker og tilhørende aktiviteter.

Derudover har vi i 2012 implementeret en whistleblower-ordning. Som ansvarlig virksomhed kan Topdanmark ikke acceptere, at der foregår kriminelle handlinger i vores virksomhed eller i forbindelse med vores forretning. Vi kan heller ikke acceptere, at der foregår handlinger, der er til alvorlig fare for enkeltpersoner eller som kan have alvorlig konsekvens for vores virksomhed. For at styrke fokus på dette område har vi implementeret en whistleblower-ordning.



Læs mere om whistleblower-ordning.

### Mål for 2013

Vi vil arbejde videre med de tre nævnte politikker og gøre os erfaringer med whistleblower-ordningen. Derudover vil vi udarbejde og implementere en politik for menneskerettigheder.



Læs også om vores arbejde med Corporate Governance (god selskabsledelse).



## Miljøpolitik

Topdanmark tilstræber at reducere vores miljømæssige fodaftryk og fremadrettet bidrage til en bæredygtig udvikling gennem vores produkter og service.

Vi arbejder aktivt på at minimere både de miljømæssige påvirkninger, som opstår i forbindelse med driften af vores forretning, og de indirekte påvirkninger igennem indkøb.

### Vi tænker grønt i driften af vores forretning

Topdanmarks miljøstrategi i forhold til den interne drift inkluderer mål for:

- Reduktion af CO<sub>2</sub>-udledning. Vores mål er en reduktion på 10 % (pr. medarbejder) i 2014 i forhold til 2011.
- Reduktion af papirforbrug. Vores mål er løbende nedsættelse af papirforbruget

- Affaldssortering. Vores mål er, at 60 % af kontoraffald bliver genanvendt

Miljøstrategien inkluderer ikke mål for vandforbrug, da forretningens forbrug er lavt og ikke forventes at kunne reduceres yderligere.

### Aktiviteter og resultater i 2012 - reduktion af CO<sub>2</sub>-udledning

Siden 2010 har vi arbejdet med energioptimering af hovedkontoret i Ballerup både gennem konkrete projekter og løbende vurdering af optimeringspotentialer. Vi har koncentreret vores indsats på netop hovedkontoret, da langt den største del af vores energiforbrug - og dermed mulighederne for reduktion - ligger der.



Foto: Tommy Verting

I 2012 har vi haft følgende aktiviteter:

- **Solcelleanlæg.** Vi har etableret Nordens største solcelleanlæg, som består af 3.042 solcellepaneler, der fylder over 5.000 kvadratmeter. Vi forventer, at anlægget reducerer vores almindelige strømforbrug på hovedkontoret med 15 %
- **Lys og Luft.** Vi har afsluttet renoveringsprojektet kaldet 'Lys og Luft', som bl.a. har indbefattet mere miljøvenlig ventilation og belysning. Projektet blev startet i 2009 bl.a. på baggrund af utilfredshed blandt medarbejdere med det gamle kontorlandskab.
- **Energioptimering.** I slutningen af året blev implementering af energistyringssystem afsluttet.
- **It-energioptimering.** Vi har iværksat projekter til energioptimering af it-funktioner: udskiftning af centrale diske, udskiftning til energieffektive klienter og arbejdsstations-løsning.
- **Onlinemøder.** Vi har taget de første skridt til en løsning for afholdelse af onlinemøder mellem medarbejdere med det formål at nedsætte antallet af kørte kilometer.

## Resultater

Topdanmarks samlede, absolutte CO2-udledning er ikke faldet markant fra 2011 til 2012. Det skyldes primært et øget varme-forbrug på hovedkontoret i forbindelse med en stor ombygning af vores kontorlandskab. Den relative CO2-udledning (CO2-udledning pr. fuldtidsansatte medarbejder) er faldet fra 3,2 til 3,1 ton CO2 pr. medarbejder, det svarer til en reduktion på 3 %, hvilket er tilfredsstillende.

I 2011 udgjorde det samlede elforbrug 42 % af vores samlede CO2-udledning. Heraf stod selve hovedkontoret i Ballerup for de 41 % - ud af de 42 %. Derfor er der gode grunde til at prioritere energioptimering af elektricitet på hovedkontoret. Det er også sket i 2012,

og det har medført en reduktion på 6 % af vores CO2-udledning i forhold til 2011.

Det er opnået dels fordi vi har brugt mindre strøm, dels fordi vi har erstattet konventionel strøm med en mindre mængde CO2-neutral strøm fra solcelleanlægget, mere præcist med 159560 kWh svarende til 2,3 % af det samlede elforbrug. Det er langt fra de 15 % reduktion i elforbrug, som vi forventer af solcellerne, men anlægget var i 2012 kun i drift i få og kolde måneder - og har dermed ikke produceret sit optimale.

Se detaljer i klimaregnskab på side 54.

## Mål for 2013 - reduktion af CO2-udledning

I 2013 øges fokus på den generelle energioptimering gennem systematisk brug af det nye energistyringssystem. Ombygningsprojektet er afsluttet, hvilket også vil give en positiv effekt på miljøregnskabet. Også på it-området vil vi fortsætte med energioptimering, bl.a. med implementering af miljøvenlige printer-løsninger og udrulning af løsningen for videomøder. Vores samlede mål er en reduktion på 7 % i absolut CO2-udledning i forhold til 2012, mens det relative mål (CO2-reduktionen pr. medarbejder) er 2,8 tons.

## Carbon Disclosure Project

Siden 2010 har vi indberettet CO2-udledning til Carbon Disclosure Project (CDP), som er et internationalt miljørapporterings-initiativ. Topdanmark opnåede 65 point i 2011 i CDP's pointsystem for rapportering og gennemsigtighed. Højeste point er 100. Vores mål for 2013 er at komme op på 70 point.

## Aktiviteter og resultater i 2012 - reduktion af papir

Et af de væsentligste initiativer for at reducere vores papirforbrug er at øge den digitale kommunikation med vores kunder. I flere år



har vi sendt en række papirtunge forsendelser til vores kunder, som fx forsikringsselskabet digitalt. I 2010 begyndte vi, som det første danske forsikringsselskab, at sende policer ud til kunderne via e-Boks. Herudover har vi lagt alle forsikringsvilkår på vores hjemmeside, så kunderne har let adgang til dem. Det er nogle af elementerne i projektet "Det digitale Topdanmark".

Målet for brugen af e-Boks har i 2012 været at nå op på 400.000 kunder - og det er lykkedes. Ved årets afslutning havde vi 440.000 kunder tilmeldt e-Boks, hvilket er en stigning på over 40 % i forhold til 2011.

"Det digitale Topdanmark" har medvirket til, at vores samlede papirforbrug er reduceret fra 184 tons i 2011 til 155 tons i 2012 - en reduktion på 16 %. Fra 2010 til 2011 reducerede vi vores papirforbrug med 36 %.

### Mål for 2013

Målet for 2013 er, at mindst 525.000 kunder vil modtage deres papirer via e-Boks.

## Politik for mangfoldighed

Topdanmark arbejder på at fastholde og udvikle en rummelighed i vores virksomhedskultur, der modvirker enhver form for diskrimination i forhold til køn, race, hudfarve, national, social, etnisk oprindelse, religion, tro, politisk anskuelse, handicap, alder og seksuel orientering. Vi tror på, at mangfoldighed giver en forretningsmæssig værdi, og at det er vigtigt, at alle medarbejdere har lige adgang til ledelsesposter på alle niveauer.

### Kvinder i ledelsen

Som et element i at fremme mangfoldighed i virksomheden har vi siden 2011 haft særlig fokus på kvinder i ledelse. Vi har set, at der er for få kvinder i topledelsen. Det vil vi gerne ændre på.

### Aktiviteter og resultater i 2012 - Affaldssortering

Vi har arbejdet med affaldssortering siden 2009 og vores mål er, at 60 % af alt vores affald på hovedkontoret bliver genbrugt.

Året har været præget af ombygning af hovedkontoret, hvilket har sat sit præg på indsatsen i forhold til affaldssortering. Der har været mindre fokus på dette område, end vi havde ønsket, men vi har forbedret synligheden af containerne til henholdsvis affald til genbrug henholdsvis til forbrænding. Vi har ingen data på affald til genbrug, da vi har skiftet leverandør i løbet af året.

### Mål for 2013

I samarbejde med ny leverandør vil vi iværksætte kampagne for at fremme affaldssorteringen. Vi vil igen opsamle og evaluere data.

Vi ønsker ikke at favorisere kvinder frem for mænd og har derfor ikke fastlagt egentlige kvoter. Vi har i stedet defineret nogle indsatsområder for at fremme kvinders adgang til ledelsesposter.

### Aktiviteter og resultater i 2012

I 2012 udgav vi en rapport om kvinder i ledelse baseret på en spørgeskemaundersøgelse blandt Topdanmarks ledere. Undersøgelsen afdækkede blandt andet, hvad der motiverer kvinder til at blive ledere, og hvilke udfordringer de typisk møder i deres karrierer. Formålet med rapporten var at give en yderligere forståelse af, hvordan der kan skabes grobund for flere kvinder i topledelsen. En af hovedkonklusionerne i rapporten er, at mænd og kvinder motive-

res af de samme faktorer i lederjobbet. Vi har også afholdt et gåhjemmøde for kvinder om ligestilling på arbejdet og økonomistyring i hjemmet.



Læs hele rapporten om kvinder i ledelsen i Topdanmark.

### Kvindelige kandidater til samtaler

Topdanmark har en ambition om, at der er mindst én kvindelig kandidat til en ansættelsessamtale, når der skal besættes lederstillinger på alle niveauer - ikke kun i topledelsen. Vi var godt på vej til at opfylde den ambition i 2012: Der har været 31 ledige lederstillinger, hvoraf der har været kvindelige kandidater til de 24 ansættelsessamtaler. Fraværet af kvinder til de sidste otte samtaler skyldes, at der har været meget få kvindelige ansøgere til disse stillinger, eller at disse ikke var fagligt på højde med de mandlige ansøgere. Ud af de 31 ledige stillinger, blev 17 besat af kvinder.

### Kvinder i bestyrelsen

I 2012 var fire ud af bestyrelsens ni medlemmer kvinder. Heraf var én valgt af generalforsamlin-

gen og tre af medarbejderne. Andelen af generalforsamlingsvalgte kvindelige bestyrelsesmedlemmer har været stabil siden 2004. I 2011 blev antallet af kvindelige medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer øget fra en til tre.

### Mål for 2013

I 2013 iværksætter vi en mentorpilotordning for kvindelige medarbejdere, der ønsker karrierevejledning. Mentorordningen kan bl.a. hjælpe kvinder med at afklare, om de ønsker at gå efter en toplederstilling, eller om de er tilfredse med deres nuværende position.

Baggrunden for mentorordninger er, at vores undersøgelse viste, at kvinderne er mere 'tvivlende' end mænd i forhold til at gå efter en lederstilling. 31 % af kvinderne angiver, at de 'måske' har en ambition om at blive ledere på højt niveau, mens kun 23 % af mændene angiver det samme.

Derudover vil vi fortsætte med gåhjemmøder med relevante emner.



# Politik for ansvarlig investering

Som led i Topdanmarks almindelige drift investerer vi blandt andet de forsikringsmæssige reserver og pensionskundernes opsparing. Topdanmark er bevidst om, at der i forbindelse med investeringer kan forekomme risiko for, at de selskaber der investeres i, har en negativ indflydelse på internationalt anerkendte konventioner og standarder inden for arbejds- og menneskerettigheder, miljø og anti-korruption. For at imødekomme denne risiko har Topdanmark udarbejdet en politik og procedure for ansvarlig investering, som er beskrevet nedenfor foruden aktiviteter og resultater for 2012.

## Politikkens afgrænsning og mål

Topdanmarks politik for ansvarlig investering omfatter midler, som forvaltes af Topdanmarks Kapitalforvaltning.

Målet er at sikre størst muligt afkast og samtidig sikre, at værdiskabelsen ikke sker ved at overtræde internationalt anerkendte normer og konventioner, som Danmark har tiltrådt. Vores målsætning er at levere konkurrencedygtige investeringsafkast, hvilket foregår under hensyntagen til de deraf følgende risici, herunder uacceptable sociale og miljømæssige forhold.

Bestyrelsen i Topdanmarks Kapitalforvaltning er øverste ansvarlig for denne politik. Der er nedsat en Social Responsible Investment komité, som sikrer implementering af politiken.

## Procedure

Processen for investering og vedligeholdelse af investeringsporteføljen inkluderer screening og evaluering af sociale og miljømæssige forhold i de virksomheder, som vi ønsker at investere i eller allerede har investeret i. Screeningen af investeringerne foretages under vejledning af screeningbureauet Ethix og omfatter områderne:

- Menneskerettigheder
- Arbejdstagerrettigheder
- Ulovlige og kontroversielle våben
- Miljøbeskyttelse
- Korruption

Hvis den samlede screening og evaluering viser, at en virksomhed, som Topdanmarks Kapitalforvaltning allerede har investeret i, overtræder internationalt anerkendte normer og/eller konventioner, vil Topdanmark i hvert enkelt tilfælde tage stilling til, hvorvidt vi vil:

- Frasælge den pågældende beholdning
- Fastholde den pågældende beholdning og deltage i "aktivt ejerskab"

Aktivt ejerskab betyder, at Ethix, på vegne af Topdanmark og andre virksomheder, går i dialog med et selskab, som er blevet vurderet til at krænke én eller flere internationalt anerkendte normer og konventioner. Målet med dialogen er at sikre, at krænkelsen ophører.



I investeringsprocessen inddrages screeningsresultater på linje med andre risikoanalyser i vurderingen af den enkelte investering.

På Kapitalforvaltningens bestyrelsesmøder præsenteres en status over eventuelle investeringer i virksomheder, hvor screening har givet anledning til anmærkning.

### **Aktiviteter og resultater i 2012**

I 2012 blev der udført screening af vores samlede portefølje. Dette har givet anledning til deltagelse i aktivt ejerskab i forhold til én virksomhed.

I 2012 blev Topdanmark medlem af DanSif, som er et upartisk forum for aktører med væsentlig interesse for social ansvarlighed i forbindelse med investeringer.

### **Mål for 2013**

I 2013 vil Topdanmark fortsætte med at få foretaget screeninger af vores beholdninger. Vi vil løbende vurdere, hvordan vi skal forholde os til eventuelle investeringer i selskaber, der vurderes til at krænke internationalt anerkendte normer og konventioner, som Danmark har tiltrådt.



# Interessenter

Topdanmark har mange interessenter, både interne og eksterne, som spiller en vigtig rolle i vores forretning. Det er blandt andet i samarbejdet med disse interessenter, at vores forretning drives, styrkes og vokser. Derfor ønsker vi - og arbejder aktivt på - at skabe og vedligeholde gode og udbytterige relationer til alle vores interessenter gennem dialog. I CSR-sammenhæng har vi fokus på tre grupper:

- Kunder
- Medarbejdere
- Leverandører og samarbejdspartnere

# Kunderne - deres oplevelse er vores ansvar

Vores kunder er hjertet i vores forretningsstrategi: Vi lever af vores kunder - og for dem. Kunderne og deres oplevelser med os er det vigtigste omdrejningspunkt i vores daglige arbejde.

I forhold til CSR er kundeperspektivet - eller forbrugerperspektivet - centralt. Det skyldes flere forhold, her skal blot nævnes to væsentlige:

- Vores produkter og services vedrører kundens tryghed og sikkerhed, økonomisk såvel som socialt
- Forsikrings- og pensionsprodukter kan være komplicerede og derfor svære for kunden at forstå og gennemskue

På den baggrund har vi et stort ansvar over for vores kunder - og det tager vi alvorligt. Vi ved, at vi skal være nærværende og lydhøre over for vores kunder, og at vi skal hjælpe dem med at overskue komplicerede ting og svære situationer.

I dette afsnit beskriver vi, hvordan vi blandt andet forholder os til 'kundeperspektivet'. Først en beskrivelse af, hvordan vi løbende arbejder på at forbedre vores kundeservice og med fokus på særlige aktiviteter og resultater for 2012. Dernæst om, hvordan vi forholder os til kundeklager og aktivt bruger kundeklager til at forbedre både vores sagsbehandlingsprocesser og produktbeskrivelser. Afslutningsvis kommer et indlæg om en række etiske dilemmaer, og om hvordan vi forholder os til dem.

## Kundeservice - vi er i dialog med kunderne

Gennem en lang årrække har vi dagligt spurgt en del af de kunder, der er i kontakt med os om, hvordan de oplever vores service. Vi lytter til de svar, som kunderne giver. Vi tager en dialog med de kunder, der synes, at vi har noget at forbedre. Kundesvar bliver brugt til at forbedre både procedurer, processer og medarbejderindsats. Sådan var det også i 2012.

### Aktiviteter og resultater i 2012

Topdanmark har ca. 1.000 kundevedtede medarbejdere, og deres uddannelse og træning er altafgørende for en god kundeservice.

For at få endnu dygtigere kundevedtede medarbejdere har vi i 2011 og 2012 arbejdet med en intern kampagne med fokus på forbedring af kundeservice. Et element i

kampagnen var et sponsorat af og samarbejde med den danske letvægtsrobdåd, Guldfiren.

Guldfirerens daglige arbejde for at forbedre sig og filosofi om at være "bedst, når det gælder" har vi brugt til at trække paralleller til vores egen hverdag. Den interne kampagne bestod af mange aktiviteter, bl.a. øvelser og e-læring. Derudover mødte alle kundevedtede medarbejdere Guldfirererne og hørte om deres arbejde for at blive de allerbedste. Vi vil nå vores mål om kvalitet - ligesom Guldfireren vil nå sit mål om at være bedst.

### Fokus på tilgængelighed

En stor del af vores kunder efterspørger digitale løsninger, som kan gøre det lettere at



købe vores produkter, modtage rådgivning og anmelde skader. Vi arbejder derfor løbende på at videreudvikle og forbedre vores hjemmesider og lancerede i efteråret 2012 en mobilversion af [www.topdanmark.dk](http://www.topdanmark.dk). Her har kunderne mulighed for på en nem og intuitiv måde at anmelde skader via mobiltelefon.

### Kundernes tilfredshed er steget

Resultaterne af vores indsatser er synlige.

Det kan vi se på følgende målinger:

- Andelen af kunder, der svarer, at de helt sikkert vil anbefale os, er steget fra 37 % i 2011 til 39 % i 2012.
- Andelen af kunder, der ikke er helt tilfredse med vores service (1 til 4 på en 9-punkt skala), er faldet fra 7,7 % i 2011 til 6,9 % i 2012.

- Vores privatkunders tilfredshed i EPSI-målingerne, som sammenligner danske forsikringsselskaber, er steget fra 73,7 % i 2011 til 75,7 % i 2012, hvilket er den største fremgang i branchen.

Vores kunders tilfredshed er et vigtigt element for, om vi lykkes som ansvarlig virksomhed. Derfor er vi glade for fremgangen.

### Mål for 2013

I 2013 vil vi fortsat have fokus på at forbedre vores kunders oplevelse af Topdanmarks service ved at gennemføre en bred vifte af aktiviteter. Vores mål er, at 50 % af alle kunder, der er i kontakt med os, har lyst til at anbefale os, og at kun 5% af vores kunder ikke er helt tilfredse med deres kontakt med os.

## Rakte ud over mine forventninger

“Jeg vil gerne anbefale jer, fordi jeg fik nogle meget nyttige oplysninger om, hvordan jeg skal forholde mig i forbindelse med en forestående skilsmisse - uden at jeg selv kom ind på det. Det rakte ud over mine forventninger.”

## Kundeklager tages alvorligt

Topdanmark behandler omkring 300.000 skader om året. Da vores produkter og vilkår kan forekomme komplicerede, kan det ikke undgås, at vi modtager klager fra kunder, over den afgørelse og dækning, som vi finder frem til. Udfaldet af en klagesag kan i store træk falde ud enten til kundens eller vores fordel. Uanset udfaldet tager vi klager alvorligt. Og vi forsøger ofte at finde løsninger, der imødekommer kundernes rimelige forventninger.

Vores kunder har naturligvis ret til at klage. Det er almindelige forbrugerrettigheder, som vi understøtter. Men samtidig ønsker vi at mindske antallet af klager for at opnå endnu flere tilfredse kunder.

### Aktiviteter og resultater 2012

Læs her, hvordan vi behandler og evaluerer klager. Og om hvor mange klager, vi har haft i 2012.

## Sådan behandler vi kundeklager

I første omgang kan kunden sende en klage til vores kundeklageansvarlige, som hurtigst muligt undersøger sagen og sender et svar til kunden. Hvis der stadig er uenighed om dækning efter denne afgørelse, kan privatkunder sende en klage til Ankenævnet for Forsikring.

## Forbrugernes ankenævn

Ankenævnet for Forsikring er oprettet af Forbrugerrådet og brancheorganisationen Forsikring og Pension. Nævnet behandler klager fra private forbrugere om forsikrings- og pensionsforhold. Ankenævnets behandling af en klage munder ud i en kendelse, som enten giver kunden eller forsikringsselskabet ret eller delvis ret i deres påstande. Forsikringsselskaberne kan afvise at følge kendelsen, hvis de er uenige.

## Vi reagerer på klager

Hvis kunden får medhold fra Ankenævnet i sin klage, følger vi som udgangspunkt altid kendelsen. I ganske få sager, hvor kendelsen er principiel, det vil sige hvis kendelsen kommer til at ændre på vores praksis, vurderer vi dog, om vi vil acceptere afgørelsen. Selv hvis vi får medhold i en afgørelse, ser vi det som et tegn på, at vi skal forbedre os.

Kundeklager kan være et udtryk for, at vi ikke har været gode nok til at kommunikere de betingelser og vilkår, som vores forsikringer er bygget op omkring. Derfor evaluerer og forbedrer vi løbende vores materiale til kunderne for

at sikre overblik og gennemskuelse. I 2012 har vi fx omformuleret nogle kundebreve, som var uklare. Samtidig evaluerer vi løbende vores processer for sagsbehandling, så vi sikrer, at der sker så få fejl som muligt.

## Kundeklager i 2011 og 2012

Her er et overblik over antallet af klager mod Topdanmark i 2011 og 2012, som blev sendt til Ankenævnet for Forsikring.

I 2011 blev der sendt 151 kundeklager til Ankenævnet svarende til 12,6 klager i gennemsnit pr. måned. Heraf fik Topdanmark medhold i 127 af sagerne svarende til 84 %.

For 2012 havde vi ved afslutningen af denne rapport kun data for de første 10 måneder af året. Per 31. oktober 2012 er der behandlet 135 kundeklager i Ankenævnet svarende til 13,5 klager i gennemsnit pr. måned. Umiddelbart tyder det på en lille stigning i antallet af klager, men det kan først endelig afgøres, når vi har det rette tal for 2012. Ud af de 135 kundeklager har Topdanmark fået medhold i 117 sager, svarende til 87 %. (Kilde: [www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk))

## Mål for 2013

Vi vil fortsætte med at evaluere kundeklager for at forbedre vores processer og kommunikation, så som kundebreve og vilkår. Den målrettede indsats skal gerne bidrage til at nedbringe antallet af klager og på den måde gøre vores kunder mere tilfredse.

## Ved ikke, hvor langt min sag er kommet

“Jeg er utilfreds med en langsom sagsbehandling, og med at det har været umuligt at få kontakt med de relevante personer. Der bliver ikke svaret på e-mails eller telefonbeskeder. Og så er det jo svært at finde ud af, hvor man står, og hvor langt min sag er kommet.”

# Forsikringsdilemmaer.

## Hvordan forholder Topdanmark sig til dem?

Forsikring skaber tryghed og sikkerhed, og Topdanmark vil gerne tilbyde alle privatpersoner i Danmark en forsikring hos os. Det er vores grundfilosofi. Samtidig har vi et CSR-mål om at bidrage til økonomisk tryghed i Danmark gennem vores produkter og services.

Men vi støder på dilemmaer i vores forretning, det vil sige situationer, hvor det er svært at leve fuldt op til vores grundholdning og CSR-mål og samtidig være en god forretning. Her er et par eksempler:

- Vores risikobaserede måde at fastlægge priser på betyder, at boligejere, hvis bolig er placeret på steder med meget høj risiko for vandskader ved skybrud reelt har vanskeligt ved at få deres hus forsikret. De tilbydes en forsikring, men prisen er så høj, at de kan have svært ved at betale den.
- Kunder med gentagne skadesforløb over en kort periode kan opleve prisforhøjelser og forhøjet selvrisiko, som gør det vanskeligt for dem at betale en forsikring. Vælger de derfor at opsiges den, står de uden den tryghed, som en forsikring giver. I meget få tilfælde opsiges vi kunder med gentagne skadesforløb.
- Forsikringer til personer, der er noteret i RKI, har af risikomæssige årsager også en forhøjet præmie. Statistikker viser, at de har flere skader end ikke-registrerede personer. Deres økonomiske situation kan betyde, at de har svært ved at købe forsikring.
- Forsikringer opleves ofte som 'for dyre' af økonomisk svage grupper i samfundet, f.eks. arbejdsløse og unge, hvorfor de fravælges.

### Topdanmark tager sit ansvar alvorligt

Vi er opmærksomme på disse dilemmaer, og vi arbejder løbende på at finde måder, hvor på vi kan imødekomme dem. Det sker på flere måder:

Det sker fx ved at være aktive i brancheorganisationen Forsikring & Pension, hvor vi bidrager til at finde løsninger på de udfordringer, som ikke kan løses af det enkelte forsikrings-selskab, men skal løses på brancheniveau i tæt samarbejde med civilsamfundet. Det gælder fx problematikken om de huse, som ikke kan forsikres.

Derudover arbejder vi løbende på at sikre gennemsigtighed både i vores produktbeskrivelser og forsikringsvilkår, foruden at yde en høj service, som beskrevet tidligere i afsnittet. Kunderne skal føle sig godt orienteret og trygge - også når der sker ændringer i pris og vilkår.

For at bidrage til, at kunder ikke får gentagne skadesforløb - og efterfølgende prisstigning og eventuelt opsigelse, orienterer vi generelt kunder om mulighederne for skadeforebyggelse. I 2013 sætter vi yderligere fokus på skadeforebyggelse ved lancering af forebyggelses-site - læs mere om skadeforebyggelse på side 32.

Med hensyn til at imødekomme den samlede befolknings behov for forsikring er vi i produktudvikling opmærksomme på de grupper af samfundet, som typisk fravælger forsikring. Vi tilstræber at udvikle produkter, som også kan imødekomme disse gruppers behov, fx har vi i 2012 udviklet en forsikring målrettet unge.





Foto: Colourbox



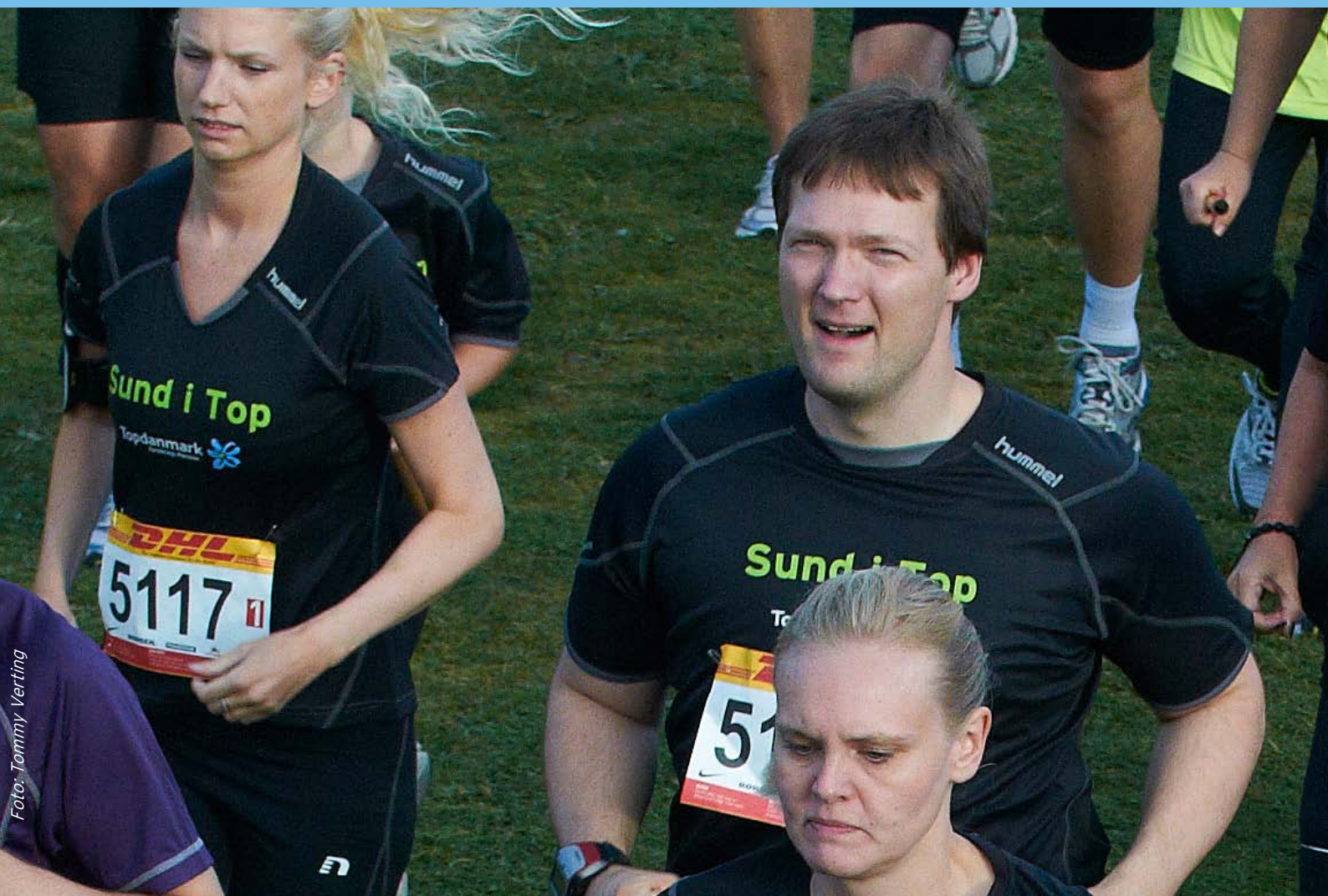


Foto: Tommy Verting

## Medarbejdere - vores vigtigste ressource

Topdanmarks mange dygtige medarbejdere er vores vigtigste ressource til succes som ansvarlig virksomhed. Gennem HR-politikker, en åben medarbejderkultur og konkrete aktiviteter er det vores ønske at skabe et godt og motiverende arbejdsmiljø med mulighed for sund balance mellem arbejde og fritid. Det skal være attraktivt at være ansat i Topdanmark.

### Sundhed og trivsel

Vi har særlig fokus på sundhed og trivsel, da vi tror på, at det har en afgørende rolle for, at vores medarbejdere har det godt i dagligdagen og har overskud til at yde deres allerbedste. Vi har derfor nedsat et 'Trivselsudvalg', hvor det løbende bliver vurderet og diskuteret, hvil-

ke aktiviteter, der kan gavne medarbejdernes trivsel generelt. I 2011 og 2012 har der især været fokus på sundhed. Målet er at inspirere medarbejderne til sunde vaner, der kan forebygge livsstilssygdomme og stress samt give en arbejdsdag og et fritidsliv, hvor man har energi.

### Aktiviteter og resultater i 2012

- Sundhedstjek. Alle medarbejdere tilbydes et årligt sundhedstjek. I 2012 tog 34 % af medarbejderne imod tilbuddet om sundhedstjek mod 32 % i 2011.
- Sund kantine. På hovedkontoret i Ballerup har vi en kantineordning, der følger Ernæ-





ringsrådets anbefalinger. I 2012 har kantine desuden haft besøg af ernæringsekspert Christian Bitz, som har givet anbefalinger til yderligere forbedring af kantine.

- **Foredrag.** I både Ballerup og Viby har der været to foredrag om sund ernæring af ernærings- og træningsekspert Martin Kreutzer. 70 medarbejdere deltog.
- **Fokus på kørende personale.** I 2011 og 2012 har vi haft særlig fokus på sundhed af vores kørende personale, fx taksatorer og assurandører, som tilbringer meget tid i bil og har særlige arbejdstider. I slutningen af 2012 indledte vi en række oplæg om moti-

on og søvn. I 2011 blev der holdt oplæg om sund mad og kostvaner, som blev meget vel modtaget af vores kørende personale.

- **Vi cykler til arbejde.** Topdanmark deltog i kampagnen "Vi cykler til arbejde" med 334 medarbejdere, der i alt cyklede 58.098 km. Alle deltagere i kampagnen fik tilbudt et gratis eftersyn af deres cykel. I Ballerup blev eftersynet foretaget af den socialøkonomiske virksomhed, Cykelven.
- **Cykelven.** Vi har fortsat samarbejdet med Cykelven om reparation af cykler i Ballerup i arbejdstiden for at motivere vores medarbejdere til at cykle på arbejde.



- **Løbetræning.** Der har været tilbud om løbetræning for ansatte i Ballerup og Viby efter arbejdstid. Og både i Århus, Ålborg og København deltog Topdanmark i DHL-løbet med i alt 635 deltagere.
- **Stressrådgivning.** Gratis og anonym stressrådgivning blev tilgængelig for alle medarbejdere i 2012. Derudover har der har været afholdt kurser i stresshåndtering og forebyggelse for 37 ledere. Læs mere om stressrådgivningen på side 36.

## Sundhedsinitiativerne modtages positivt

Topdanmark ser gode resultater af vores fokus på sundhed. I 2012 deltog vi i konkurrencen om at blive Danmarks sundeste arbejdsplads, hvor vi fik 98 point ud af 100 i første etape. Vi kom dog ikke i finalen efter anden etape, men lå tæt på. Til gengæld viser resultaterne fra undersøgelsen, at vores medarbejdere bedømmer virksomhedens mange sundhedstiltag højt. De sætter pris på de mange aktiviteter.



Foto: Claus Boesen/MediaPress

## Trivselsundersøgelse

Topdanmark gennemfører hvert andet år en trivselsundersøgelse blandt samtlige medarbejdere. Næste trivselsundersøgelse udføres i februar 2013. Vi bringer resultatet af undersøgelsen på vores hjemmeside.



Læs resultatet af undersøgelsen fra 2011 og mere om vores trivselspolitik.

## Mål for 2013

Vi fortsætter vores fokus på sundhed og trivsel i 2013, hvor vi ud over de faste aktiviteter vil udvide med andre tilbud, heriblandt mindfulness.

# Leverandør og samarbejdspartnere

Tillid og troværdighed er kernen i samarbejdet med alle Topdanmarks leverandører og samarbejdspartnere, som vi har flere tusind af i alt. Ved en skade har vores kunder frit valg af reparatør, dog accepterer vi ikke reparatører, der efter vores kendskab ikke opfylder gældende lovgivning eller på anden måde optræder umoralsk, eller hvis omdømme er i konflikt med vores forventninger til god forretningsskik.

Topdanmarks produkter bliver primært solgt gennem egne assurandører eller gennem telefonsalg. Men derudover har vi også distributionsaftaler med en række samarbejdspartnere. Heraf er Danske Bank vores største distributionspartner.

Som underskriver af Global Compact opfordrer vi alle samarbejdspartnere til at følge de ti principper inden for menneskerettigheder,

arbejdstagerrettigheder, miljøbeskyttelse og anti-korruption. Hvis en af vores samarbejdspartnere handler i strid med vores forventninger til god forretningsskik, vil samarbejdet blive bragt til ophør.

## Aktiviteter og resultater i 2012

Vi har indgået nye aftaler på skadeserviceområdet, der forbedrer styringen af ikke mindst affugtningen ved vandskader. Affugtning af fugtige kældre er en meget energikrævende aktivitet, og en forbedret styring af, hvor lang tid der affugtes, reducerer energibelastningen betydeligt.

## Mål for 2013

Vi planlægger udarbejdelse af ensartede procedurer og etiske retningslinjer for ansvarligt leverandørsamarbejde på tværs af koncernen.

# Produkter og services

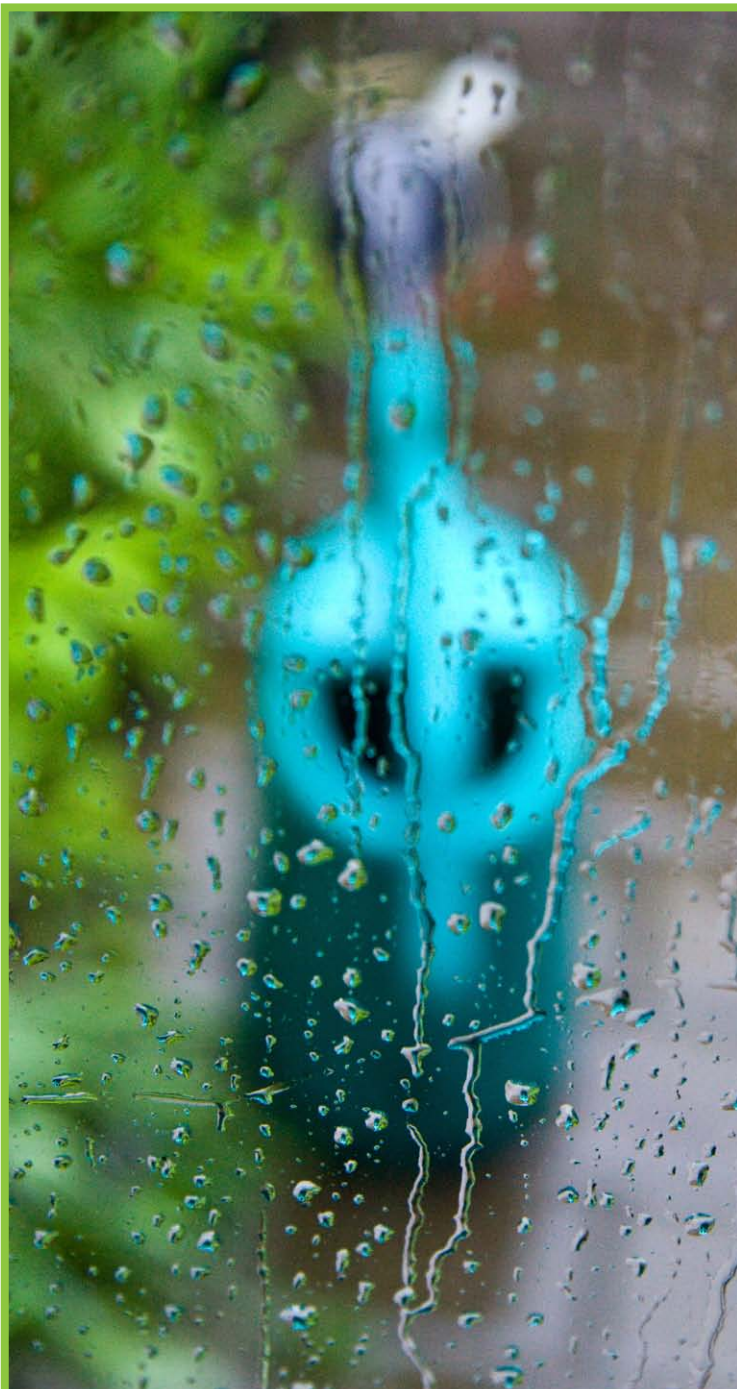
**Dette hovedafsnit indeholder tre dele:**

- Skadeforebyggelse og -begrænsning af skader på erhvervs-virksomheder og landbrug
- Skadeforebyggelse og -begrænsning af skader på personer
- Skadeforebyggelse målrettet alle kundegrupper



Vores produkter og services er med til at give økonomisk sikkerhed ved ulykker, skader og sygdom. Mange skader har dog langt større betydning end økonomi, både for den enkelte kunde og samfundet som helhed. Derfor fokuserer vi både på at forebygge skader og

på at begrænse skader i vores rådgivning og produkter, frem for kun at se på økonomisk dækning, når skaden er indtruffet. Det er ansvarlig forretning – og giver god mening for alle parter.



## Skadeforebyggelse gavner også miljøet

Genopbygning efter skader som fx brand- og vandskader kræver mange ressourcer, og dermed følger en belastning af miljøet og CO<sub>2</sub>-udledning. Forebyggelse af skader er derfor ikke blot til gavn for den enkelte virksomhed eller boligejer, men også for miljøet.

Vores svenske kollega i branchen, Länsförsäkringar, har gennem Sveriges Tekniska Forskningsinstitut fået udarbejdet en rapport over, hvor meget CO<sub>2</sub>-udledning der spares ved at forebygge brand- og vandskader. Vi har fået lov til at viderebringe nogle af tallene:

Forebyggelse af en vandskade sparer fx miljøet for 300 kg CO<sub>2</sub>-udledning, mens forebyggelse af en totalbrand i en villa sparer en udledning på 25 tons CO<sub>2</sub>.

## Erhvervsvirksomheder og landbrug

Inden for forsikring af erhverv og landbrug har vi i flere år arbejdet med skadeforebyggelse, da skaderne her ofte er meget dyre og omfattende og giver store driftstab. Skadeforebyggelse hjælper derfor ikke blot den enkelte kunde, men også samfundet ved at holde hjulene i gang. Vi rådgiver fx virksomheder om beredskabsplaner, forebyggelse og begrænsning af skybrudsskader foruden miljøforsikring, som forebygger kemikalie- og olieudslip.

### Aktiviteter og resultater i 2012

I 2012 har der været fokus på skadeforebyggelse inden for landbrugsområdet. Vi har etableret TopGård, som er en "rollemodel" for skadeforebyggelse. Læs mere om TopGård nedenfor.

### Mål for 2013

Vedrørende TopGård-konceptet er planen, at gården skal tages i brug til undervisning af assurandører, fremvisning for kunder og andre interesserede, foruden at etablere endnu en TopGård for at styrke forebyggelsesindsatsen. Derudover vil vi arbejde videre med skadeforebyggelse og begrænsning i forhold til erhvervsforsikring.

### Topgård - Danmarks sikreste landbrug?

I Topdanmarks landbrugsafdeling udviklede vi i 2011 et samlet koncept inden for skadeforebyggelse, som kaldes Sikkert landbrug. Konceptet samler alle skadeforebyggende tiltag i én løsning og gør hverdagen mere sikker for landmand, medarbejdere og dyr ved at forhindre fx brand, vandskader og tyveri.

I 2012 har vi arbejdet videre med konceptet ved at installere alle de skadeforebyggende tiltag, som Sikkert landbrug indeholder, på en gård, nærmere betegnet Spøttrup Svineproduktion ved Skive. Denne gård kalder vi TopGård, og det er den første af sin slags i Danmark.

### Uddannelse i skadeforebyggelse til hele landet

På TopGård kan vi arbejde med skadeforebyggelse i et ægte miljø. Vi kan teste nyt udstyr i samarbejde med ejeren. Gården skal også bruges til at uddanne vores assurandører, så de endnu bedre kan rådgive landbrugskunder i skadeforebyggelse. Og den skal bruges til demonstration ved arrangementer om sikring i landbruget.

### Forebygger større produktionstab

Bygningsbrande er den mest hyppige skade i landbrug. Alene i 2011 modtog vi anmeldelse af 1.857 bygningsbrande, hvoraf 78 af disse var store og alvorlige brande med driftstab og genopbygning til følge. Tal for 2012 var endnu ikke opgjort ved afslutningen af denne rapport.

Sikkerhedsforanstaltningerne på TopGård giver gårdejer Søren Bak Andersen mulighed for at reagere tidligt både ved en brand i hans driftsbygninger og ved andre skader. På den måde kan Søren minimere sit produktionstab for ca. 1.050 søer med en årlig produktion på 33.000 smågrise. Vi håber, at TopGård kan inspirere andre landmænd til at etablere skadeforebyggelse på deres gårde.

# Personforsikring

Inden for rådgivning og forsikring af personer, hvad enten det er privatpersoner eller medarbejdere på en arbejdsplads, arbejder vi også både med forebyggelse og skadebegrænsning. Vi tilbyder fx vores erhvervs- og landbrugskunder produkter, der fremmer medarbejdernes sundhed og trivsel, behandlingssikring, som giver medarbejderne adgang til hurtig behandling af fysiske gener m.m. som forebyggende indsats.

Alle skader kan desværre ikke undgås, så derfor er vi også opmærksomme på at rådgive om, hvordan det er muligt at begrænse konsekvensen af skader og ulykker fx ved hurtig og professionel skadebehandling og rådgivning. Hvordan vi arbejder med skadebegrænsning, kan du læse mere om nedenfor.

## Aktiviteter og resultater i 2012

I 2012 har der på personforsikring især været fokus på to services:

- Udvikling og implementering af konceptet Topomsorg, som har til formål at hjælpe tilskadekomne tilbage på arbejde.
- Etablering af anonym stressrådgivning for kunder med sundhedsforsikring hos Topdanmark. Dette tilbud gælder også vores egne medarbejdere.

Nedenfor er en nærmere beskrivelse af de to indsatser.

## Mål for 2013

Vi vil primært arbejde videre med Topomsorg-konceptet og stressrådgivning.

## Med Topomsorg hjælper vi tilskadekomne tilbage i arbejde

Siden 2006 har Topdanmark arbejdet aktivt på at begrænse tabet af evnen til at gå på arbejde hos tilskadekomne. I 2012 satte vi yderligere fokus på dette område med konceptet Topomsorg. Gennem Topomsorg ser vi på kundens situation i sin helhed og ikke blot på den skade, som er sket.

### Topomsorg viser vej gennem behandlingsjunglen

De mennesker, som er så uheldige at miste erhvervsevnen helt eller delvist i en periode, kæmper ikke blot med selve skaden, men også med at finde rundt i junglen af myndigheder, behandlere og andre instanser. Ofte er forløbet frustrerende og forvirrende.

Vi kan i langt de fleste tilfælde hjælpe den tilskadekomne med at samle trådene og varetage kontakterne efter behov, fx til arbejdspladsen, de faglige organisationer og kommunen. Vi tilpasser indsatsen efter behov.

### Vi skaber overblik

Til formålet har vi ansat en række socialrådgivere, læger og andre behandlere, som kan hjælpe tilskadekomne med en udredning og med at finde den optimale behandling. Vi vurderer, om der er brug for genoptræning eller hjælpemidler for at kunne varetage et job. Eller om der er behov for hjælp til at finde en anden type job.

### Topomsorg gør en forskel

Det er vores erfaring, at indsatsen har stor og positiv betydning for de personer, som



vi har bistået gennem Topomsorg-konceptet. I 2012 har vi fx hjulpet tilskadekomne med relevant behandling, operation eller genoptræning - en indsats, som har gjort det muligt for dem at vende tilbage på arbejde. Det har været en hjælp, som rakte ud over den indsats, de tilskadekomne har mødt i det kommunale regi - og ud over forsikringsrammerne.

Vores erfaringer afspejler kendte forskningsresultater, der viser, at en kombination af en grundig og hurtig sundhedsfaglig udredning med en koordineret og socialfaglig indsats giver overbevisende resultater i forhold til at komme tilbage på arbejde. Det er til stor glæde både for kunden, samfundet og Topdanmark.

## **Anonym stressrådgivning forebygger sygdom**

Statistikker og konkrete erfaringer taler deres tydelige sprog: længerevarende stress er et udbredt fænomen blandt mange danskere. I perioden 2005 til 2010 er der i Danmark sket en stigning i antal personer, der ofte føler sig nervøse eller stressede, det viser en rapport udarbejdet af Statens Institut for Folkesundhed, Syddansk Universitet i 2012. Der er ligeledes sket en stigning i antal personer, som angiver, at de har et højt stressniveau.

Denne tendens kan vi i Topdanmark nikke genkendende til, da flere og flere af vores kunder med sundhedsforsikring bliver syge af stress.

Erfaringerne viser, at forebyggelse og tidlig indsats er langt bedre end behandling. Derfor har vi i 2012 indgået en ny og forbedret aftale om gratis og anonym stressrådgivning gennem Falck Healthcare for vores kunder med sundhedsforsikring - og for vores medarbejdere.

## **Anonym hotline giver stressramte en at tale med**

Det kan være svært at tale med kolleger eller leder om begyndende stress. Det ligger dybt indlejret i mange danskere, at man skal klare situationen selv. Mange føler måske, at det er ens eget problem, hvis fx forskellen mellem de krav, der bliver stillet, og det man realistisk kan nå, bliver for stor. Man prøver måske at skjule, at et problem er på vej - og får dermed ikke den hjælp, der er behov for.

Med en anonym rådgivning håber vi at nå de personer, som netop har svært ved at bede om hjælp hos egen leder eller kollega. Ledere og kolleger til stressramte kan også bruge tilbuddet om rådgivning og få hjælp til at håndtere situationen.



## Nem adgang til skadeforebyggelse

Topdanmark har arbejdet med skadeforebyggelse i mange år, og vores dygtige medarbejdere sidder inde med megen god viden og erfaring på området. I 2012 besluttede vi at indsamle og systematisere al den viden, så det kan komme alle vores kunder til gavn.

Resultatet af vores arbejde bliver en helt ny hjemmeside om skadeforebyggelse, Sikker Topdanmark, som vi lancerer i begyndelsen af 2013. Den vil indeholde gode råd om

forebyggelse til alle typer af kunder, det vil sige både inden for erhvervs-, landbrugs- og privatpersonområdet.

Vi ser frem til i 2013 at give både vores nuværende og potentielle kunder en nem tilgang til gode råd om forebyggelse og en beskrivelse af vores forebyggelsesprodukter.



Se mere om vores forebyggelsessite.

# Samfund

Dette hovedafsnit er en beskrivelse af de væsentligste samfundsrelaterede aktiviteter i 2012, som har været inden for henholdsvis uddannelses- og miljøområdet. Derudover fortæller vi om donationer til humanitære organisationer m.m.





Som stor dansk virksomhed er Topdanmark i besiddelse af viden og forskellige kompetencer, som kan være til gavn for samfundet som helhed. Vores spidskompetencer ligger naturligvis inden for forsikrings- og pensionsbranchen. Den viden og faglighed vil vi gerne stille til rådighed og bruge til at løse samfundsmæssige udfordringer, sammen med andre aktører, hvor det er relevant.

Vi prioriterer samarbejdet med brancheorganisationen Forsikring & Pension højt, og vi er bl.a. repræsenteret i flere arbejdsgrupper. Vi prioriterer også at understøtte uddannelse inden for vores egen branche. Desuden anerkender vi vigtigheden af at have et lokalt engagement, primært i Ballerup Kommune, hvor vores hovedkontor er placeret.

## Uddannelse

### Elever i forsikrings- og pensionsbranchen

Som det næststørste forsikringsselskab i Danmark vil vi være med til at sikre, at der altid er veluddannet og kvalificeret arbejdskraft til rådighed. Derfor ansætter vi hvert år et antal finanselever og finanspraktikanter, som også er en kilde til ny viden og inspiration for os selv.

Det er vigtigt for os at sikre, at alle elever fuldfører uddannelsen med et godt udbytte, så de er godt rustede til at klare kravene i branchen. Derfor arrangerer vi særlige aktiviteter med fokus på elevernes trivsel og personlige udvikling for at støtte dem i uddannelsesforløbet.

### Aktiviteter og resultater i 2012

I 2012 ansatte vi 24 finanselever og havde fem finansøkonomer og 14 finansbachelorer i praktik, mens vi i 2011 havde 20 finanselever og 14 finansbachelorer i praktik.

### Mål for 2013

Vi forventer samme antal elever og finanspraktikanter i 2013, som vi havde i 2012.

### Mentorordninger for ung skoleelev

Ballerup Kommune, hvor vores hovedkontor er placeret, driver i samarbejde med landsforeningen Talentspejderne et stort mentorprojekt for unge skoleelever, som har brug for en hjælpende hånd.

### Aktiviteter og resultater i 2012

I 2012 tilmeldte vi os mentorprojektet. En af vores medarbejdere er blevet mentor for en ung skoledreng, som har svært ved at klare skolen og finde ud af, i hvilken retning han skal gå.

Projektet fungerer som et corporate voluntary projekt, det vil sige et projekt, hvor medarbejderen både bruger af sin arbejdstid og sin fritid. Ved udgangen af 2012 havde mentor og mentee mødtes otte gange - og til stor inspiration for den unge skoleelev.



Læs mere om Talentspejderne.

### Mål for 2013

Mentorordningen fortsætter i 2013.

## Miljø

### Vi deler ud af vores erfaring med solcelleanlæg

Ved at planlægge og opsætte Nordens største solcelleanlæg har Topdanmark fået viden på området. For at støtte udviklingen af bæredygtig energi vil vi gerne give erfaringerne videre til virksomheder, organisationer og institutioner, som går med overvejelser om opsætning af solceller eller som af anden grund har interesse i at høre om bæredygtig energi.

### Aktiviteter og resultater i 2012

I 2012 har vi arrangeret oplæg, rundvisninger for virksomheder og organisationer, foruden at vi har svaret på e-mails og telefonopkald om solcelleanlægget. Vi har også deltaget i eksterne arrangementer om bæredygtig energi.

### Mål for 2013

Vi fortsætter med at besvare henvendelser og arrangere besøg i det omfang, tiden tillader det.

### Bidrag til kommuners klimasikringsplan

De senere års voldsomme skybrud har givet danske boligejere, kommuner og samfundet som helhed udfordringer, som Topdanmark gerne vil være med til at løse.

### Aktiviteter og resultater i 2012

I 2012 har vi derfor aktivt deltaget i en klimagruppe under brancheforeningen Forsikring & Pension, som har fokus på forebyggelsesinitiativer i forhold til vejrrelaterede skader. Klimagruppen arbejder blandt andet med nedenstående projekt.



## Vi vil inspirere andre

Adm. direktør i Topdanmark, Christian Sagild, var vært for indvielsen af solcelleanlægget. I sin tale sagde han bl.a.:

“ Vi vil gerne reducere Topdanmarks udledning af CO2 og samtidig reducere vores omkostninger. Det har vi arbejdet med længe, og det er med stor fornøjelse, at jeg kan præsentere vores anlæg, der kombinerer socialt ansvar og omkostningsbevidsthed. Formålet med denne indvielse er at inspirere andre til lignende investeringer, når det giver mening for både miljøet og bundlinjen. ”

Alle danske kommuner er forpligtet til at udarbejde en plan for klimatilpasning, som bl.a. er en plan for, hvordan man skal forholde sig til store oversvømmelser ved skybrud.

Dette indebærer fx en undersøgelse og analyse af, hvor i kommunerne skybrud potentielt kan forvolde størst skade. Vi har i den sammenhæng stillet anonymiserede data om skybrudsskader til rådighed for et projekt i Risskov ved Aarhus samt for et projekt i København og Frederiksberg Kommuner.

Skadedata fra forsikringsbranchen har foreløbig vist sig at være til stor gavn for Risskov som led i deres klimasikring. Erfaringerne fra de to øvrige kommuner er endnu ikke behandlet.

### Mål for 2013

Vi fortsætter med aktiv deltagelse i klimagruppen.

### Klimanetværk i Ballerup Kommune

I samarbejde med Ballerup kommune har Topdanmark siden 2011 deltaget i et såkaldt "mobility management" projekt: Formel M-projektet. En række virksomheder med kontorer i Lautrupparken i Ballerup, hvor Topdanmarks hovedkontor også ligger, samarbejder om at mindske CO2-udledning og trængsel på vejene.

### Aktiviteter og resultater i 2012

Vores aktiviteter på dette område har i 2012 primært været at motivere medarbejderne til at benytte cyklen til arbejde. Det er beskrevet på side 29. Derudover har vi taget de første skridt til indførelse af onlinemøder, som også vil bidrage til at skabe mindre transport i området.

### Mål for 2013

Vi fortsætter de igangværende aktiviteter vedrørende cykling og vil desuden styrke informationen om mulighederne for kollektiv trafik gennem kampagner m.m.



# Donationer

## Læger uden Grænser

Siden 1996 har Topdanmark og vores medarbejdere støttet Læger uden Grænser. Medarbejdere indbetaler frivillige bidrag, og Topdanmark betaler et tilsvarende beløb. I 2012 har 109 medarbejdere været tilmeldt, og det blev til et samlet beløb på 166.520 kr. (2011: 166.200 kr.).

## Danmarksindsamlingen

Vores medarbejdere donerede 65.950 kr. Oveni lagde Topdanmark 70.000 kr., så det samlede beløb blev 135.950 kr.

## Sko til asylansøgere

I 2012 donerede vi omkring 600 par sko til Røde Kors' asylcenter, Sandholm. Her bor ca. 500 børn og voksne, som har behov for ekstra hjælp. De fleste flygtninge har som regel kun det tøj og de sko, som de ankommer i. Og skoene er for det meste meget slidte. Røde Kors har begrænsede ressourcer til at købe nyt til beboerne i Sandholm og de andre flygtningecentre. Derfor blev de mange sko fra Topdanmark modtaget med stor glæde.

## Medarbejdere giver blod i arbejdstiden

Topdanmarks medarbejdere donerer blod til Blodbanken tre gange om året. I 2012 var 120 medarbejdere tilmeldt donorordningen.

## Mål for 2013

Vi fortsætter samarbejdet med Læger uden Grænser og Blodbanken. Derudover vil vores medarbejdere som frivillige i call center og Topdanmark som virksomhed støtte Danmarks Indsamlingen.



Foto: Tommy Verting





# Overblik og data





# Global Compact-principperne

En virksomhed, der støtter Global Compact, bør:

1. støtte og respektere beskyttelsen af internationalt erklærede menneskerettigheder
2. sikre, at den ikke medvirker til krænkelse af menneskerettighederne
3. opretholde foreningsfriheden og effektivt anerkende retten til kollektiv forhandling
4. støtte udryddelse af alle former for tvangsarbejde
5. støtte effektiv afskaffelse af børnearbejde
6. afskaffe diskrimination i relation til arbejds- og ansættelsesforhold
7. støtte en forsigtighedstilgang til miljømæssige udfordringer
8. tage initiativ til at fremme større miljømæssig ansvarlighed
9. opfordre til udvikling og spredning af miljøvenlige teknologier
10. modarbejde alle former for korruption, herunder afpresning og bestikkelse



Læs mere om Global Compact.

## Resumé

Her er en oversigt over hovedaktiviteter i 2012, mål og resultater. Desuden er hver aktivitet sat sammen med principperne under Global Compact, hvor det er rele-

vant. Hvor det drejer sig om understøttelse af princip 1 eller 2, vil den eller de specifikke menneskerettigheder være nævnt i en parentes.





# Ansvarlig virksomhedsledelse

Miljøpolitik				
Fokusområde	Hovedaktivitet	Resultat i 2012	Mål for 2013	Principper under Global Compact
Reduktion af CO2-udslip	Energioptimering  Etablering af solcelleanlæg	Reduktion af CO2-udledning baseret på elforbrug på hovedkontor på 6 %  2,3 % af elforbrug på hovedkontor var CO2 neutral strøm  3,1 ton CO2-udledning pr. medarbejder (reduktion på 3 %)  Økonomisk besparelse på 840.000 kr.	15 % af strømforbrug på hovedkontor er CO2 neutral strøm  Reduktion af CO2-udslip pr medarbejder til 2,8 tons.	7,8 og 9
Reduktion af papirforbrug	Digitalisering af policer mm.	440.000 kunder tilmeldt e-Boks  Reduktion af papirforbrug på 16 %	525.000 kunder på e-boks	7,8 og 9
Affaldssortering	Forbedret synlighed af containere til affaldssortering	Ingen specifikke	Sætte fokus på affaldssortering gennem kampagner m.m.	7,8 og 9

**Politik for mangfoldighed**

Fokusområde	Hovedaktivitet i 2012	Resultat i 2012	Mål for 2013	Principper under Global Compact
Kvinder i ledelsen	Publicering af rapport Gå-hjem-møde Planlægning af mentorordning	31 ledige lederstillinger, hvoraf der var kvindelige kandidater til 24 af samtalerne	Udrulning af mentorordning  Mindst én kvindelig kandidat til ansættelsessamtaler på lederstillinger	6

**Politik for ansvarlig investering**

Fokusområde	Hovedaktiviteter i 2012	Resultat i 2012	Mål for 2013	Principper under Global Compact
Politik og procedure for ansvarlig investering	Løbende evaluering og screening af investeringer	Deltagelse i aktivt ejerskab i forhold til én virksomhed	Fortsat screening af vores portefølje; fortsat deltagelse i aktivt ejerskab.	Alle

**Whistleblower-ordning**

Fokusområde	Hovedaktiviteter i 2012	Resultat i 2012	Mål for 2013	Principper under Global Compact
Whistleblower-ordning	Implementering af whistleblower-ordning	Ingen specifikke	Fortsat implementering af ordningen	10

# Interessenter

Kunder				
Fokusområde	Hovedaktiviteter i 2012	Resultat i 2012	Mål for 2013	Principper under Global Compact
Kunde-tilfredshed	Dialog med kunder Intern kampagne for kundevedtatte medarbejdere	<p>Ambassadører blandt kunder er steget fra 37 % i 2011 til 39 % i 2012</p> <p>Utilfredse kunder er faldet fra 7,7 % i 2011 til 6,9 i 2012</p> <p>Privatkunders tilfredshed i EPSI-målingerne, som sammenligner danske forsikrings-selskaber, er steget fra 73,7 % i 2011 til 75,7 % i 2012</p>	<p>50 % af kunderne som ambassadører</p> <p>Utilfredse kunder på 5 %</p>	Ingen specifikke



Medarbejdere				
Fokusområde	Hovedaktiviteter i 2012	Resultat i 2012	Mål for 2013	Principper under Global Compact
Sundhed	Sundhedstjek Sund kantine Diverse foredrag Cykelkampagne Cykelreparation Løbetræning Stressrådgivning	34 % af medarbejdere til sundhedstjek - stigning på 2 % i forhold til 2011  334 medarbejdere i Vi cykler til arbejde kampagne  200 medarbejdere registreret hos Cykelven  37 ledere på stresskursus	Samme aktiviteter som i 2012 foruden mulighed for kursus i mindfulness.	2 (Retten til fysisk og mental sundhed)
Trivsel	Trivselsundersøgelse	Udført i 2011, men ikke i 2012	Udføres i februar 2013	2 (bl.a. Retten til fysisk og mental sundhed)

Leverandører				
Fokusområde	Hovedaktiviteter i 2012	Resultat i 2012	Mål for 2013	Principper under Global Compact
Affugtning ved vandskader	Forbedret styring af affugtning	Reduceret energibelastning ved affugtning	Udarbejdelse af ensartede procedurer og etiske retningslinjer for ansvarligt leverandørsamarbejde	2012: 8 2013: alle

Produkter og service				
Fokusområde	Hovedaktiviteter i 2012	Resultat i 2012	Mål for 2013	Principper under Global Compact
Skadeforebyggelse i landbrug	Etablering af TopGård - 'rollemodel' for skadeforebyggelse	Ingen specifikke, da gården ikke blevet taget aktivt i brug	Tage TopGård i brug til uddannelse m.m. Drage erfaring af TopGård og anlægge endnu en TopGård.	8
Personforsikring	Implementering af Topomsorg	Endnu ikke opgjort ved afslutning af denne rapport	Fortsætte Topomsorg	2 (Retten til arbejde og Retten til fysisk og mental sundhed)
	Stressrådgivning	Endnu ikke opgjort ved afslutning af denne rapport	Fortsætte stressrådgivning	2 (bl.a. Retten til fysisk og mental sundhed)
Skadeforbyggelse alle forretningsområder	Forberedelse af forbyggelsessite	Ingen specifikke	Implementering af forbyggelsessite	2, 7, 8 og 9

Samfund				
Fokusområde	Hovedaktiviteter i 2012	Resultat i 2012	Mål for 2013	Principper under Global Compact
Udannelse	Ansætte finansselever og tilbyde praktikforløb til finansbachelorer og finansøkonomer	24 finansselever, 5 finansøkonomer og 14 finansbachelorer	Samme antal	1 (Retten til uddannelse)
	Etablering af mentor-ordning for skoleelev	Selve mentorordningen	Fortsætte mentorordning	1 (Retten til uddannelse)
Miljø	Vidensdeling om solcelleanlæg	Afholdt egne og deltaget i eksterne arrangementer om solcelleanlæg/bæredygtig energiformer	Fortsætte med vidensdeling	8, 9
	Deltagelse i klimagruppe	Bidrag til kommuners plan for klimasikring	Fortsætte deltagelse i klimagruppe	8
	Deltagelse i klima- og mobilitetsnetværk	Diverse aktiviteter der motiverer til at cykle på arbejde	Kampagne for kollektiv trafik  Fortsætte igangværende aktiviteter	8
Donationer	Læger uden Grænser	166.200 kr.	Fortsætte sponsorat	2 (bl.a. Retten til livet og Retten til fysisk og mental sundhed)
	Blodbanken	120 tilmeldte medarbejdere	Fortsætte samarbejdet med Blodbank	2 (Retten til fysisk og mental sundhed)
	Danmarks indsamlingen	135.950 kr.	Støtte indsamlingen økonomisk og med frivillig arbejdskraft	



# Indikatorer om arbejdsforhold

Generelle informationer		
	2011	2012
Fuldtidsansatte	2337	2388
Deltidsansatte	262	254
Ansatte i alt	2599	2642
Ansatte på midlertidig kontrakt	14	15
Ansatte omfattet af overenskomst	2533	2577

Mangfoldighed						
Alder og m/k	2011			2012		
	Mænd	Kvinder	I alt	Mænd	Kvinder	I alt
- 19	3	2	5	3	1	4
20-29	136	186	322	172	190	362
30-39	350	380	730	375	372	747
40-49	386	344	730	390	343	733
50-59	327	260	587	312	257	569
60-	155	70	224	147	80	227
I alt	1357	1242	2599	1399	1243	2642

Ledere og m/k (eksklusiv direktionen)						
	2011			2012		
	Mænd	Kvinder	I alt	Mænd	Kvinder	I alt
Ledere på niveau 1	18	2	20	18	2	20
Ledere på niveau 2	34	22	56	36	27	63
Ledere på niveau 3	89	66	155	88	71	159

Trivsel		
	2011	2012
Sygefravær 1)	3,1 %	3,0 %
Personaleomsætning 2)	9,8 %	8,7 %
Antal tilfælde af diskrimination	0	1
Antal ansatte i flexjob	14	14
Kompetenceudvikling af medarbejdere	37 mio. kr.	45 mio. kr.

1) Tallet betyder, at hver medarbejder i gennemsnit er syg 3 % af den samlede arbejdstid. Tallet dækker samtlige ansatte.

2) Definition: Medarbejdere, der har forladt virksomheden enten frivilligt, afskediget, går på pension eller dør i tjenesten.

## Klimaregnskab

### Overview over CO2-udledning i 2011 og 2012

		2011 - i tons	2012
Scope 1	Varmeforbrug - naturgas	863	963
	Erhvervskørsel i firmabiler	700	706
Scope 2	Varmeforbrug - fjernvarme	110	116
	Elforbrug	3775	3558
Scope 3	Erhvervskørsel i egne biler	1976	1976
	Samlet absolutte CO2-udledning	7424	7319
	Samlet CO2-udledning pr. fuldtidsmedarbejder	3,2	3,1

Solcelleanlægget har i 2012 produceret 159560 kWh. Det svarer til en CO2-besparelse på omkring 100 tons.

## Samfundsregnskab

Ved at drive en lønsom forretning bidrager Topdanmark gennem direkte selskabsskatter og indirekte skatter med betydelige, årlige beløb til den danske statskasse. I CSR-rapporten for 2011 udarbejdede vi for første gang et 'samfundsregnskab', som var en opgørelse

over vores skatteindbetalinger. I marts 2013 udarbejder vi igen et samfundsregnskab for året 2012, som kan ses på vores hjemmeside.



Se vores samfundsregnskab for 2011.

Topdanmark A/S  
Borupvang 4  
2750 Ballerup  
Telefon 44 68 33 11  
CVR-nr. 78040017

E-mail: [topdanmark@topdanmark.dk](mailto:topdanmark@topdanmark.dk)  
Internet: [www.topdanmark.com](http://www.topdanmark.com)