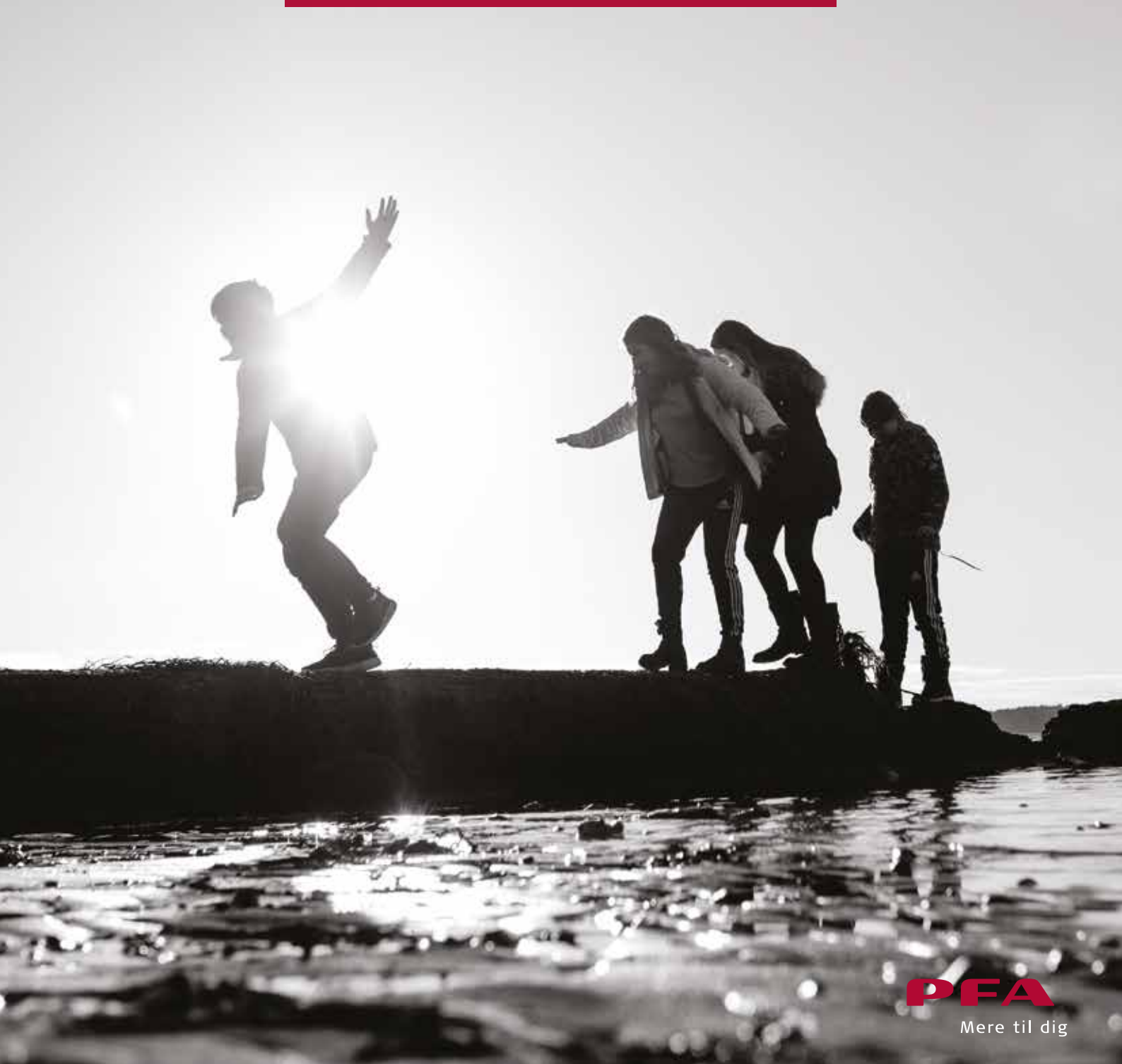
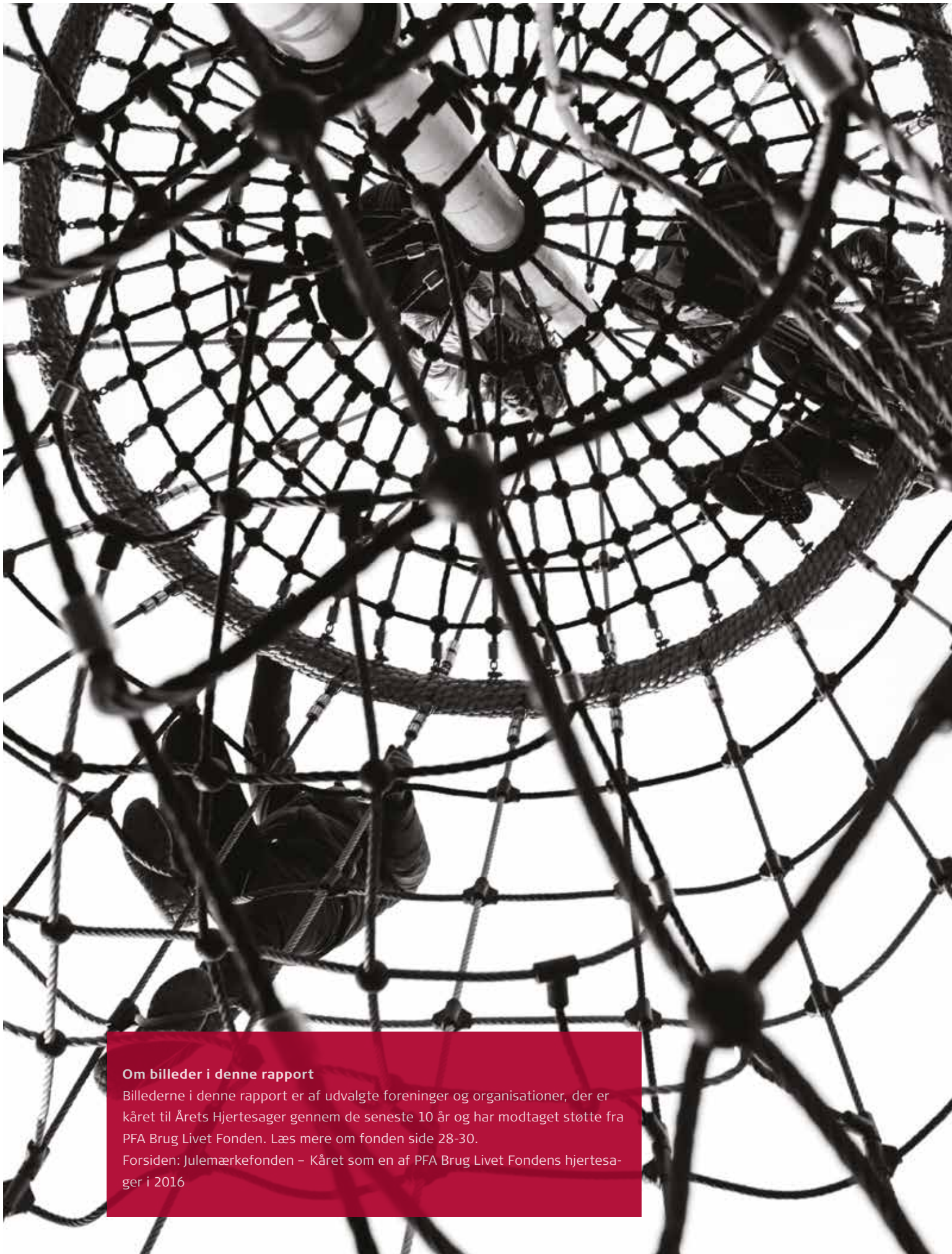


CR-rapport

Samfundsansvar i PFA

- indsatser og resultater for 2019





Om billeder i denne rapport

Billederne i denne rapport er af udvalgte foreninger og organisationer, der er kåret til Årets Hjertesager gennem de seneste 10 år og har modtaget støtte fra PFA Brug Livet Fonden. Læs mere om fonden side 28-30.

Forsiden: Julemærkefonden – Kåret som en af PFA Brug Livet Fondens hjertesager i 2016



CR-rapport

Samfundsansvar i PFA

Om denne rapport

Denne rapport samler PFA-koncernens indsatser og resultater for arbejdet med samfundsansvar i 2019. Første del af rapporten – årsberetningen – er struktureret efter de tre overordnede indsatsområder for vores arbejde med samfundsansvar: Ansvarlige investeringer, et sundere arbejdsliv og det gode seniorliv. Vi har koblet fem af FN's 17 verdensmål for bæredygtig udvikling til vores forretningsstrategi og arbejde med samfundsansvar. Hvert kapitel afsluttes med at visualisere det eller de verdensmål, som indsatserne bidrager til.



Efterfølgende beskrives øvrige indsatser, der relaterer sig til vores velgørende fond, PFA Brug Livet Fonden, kunder og medarbejdere. Første del af rapporten afrundes med et overblik over status på vores indsatser og mål for 2019 samt nye indsatser i 2020. I rapportens anden del beskrives rammen for vores arbejde med samfundsansvar samt data og nøgletal for indsatsområderne.

Indholdsfortegnelse

Samfundsansvar med fokus på det gode liv - i dag og i morgen	6
PFA i tal og overblik 2019	8

Årsberetning

Ansvarlige investeringer	10
Et sundere arbejdsliv	20
Det gode seniorliv	24
PFA Brug Livet Fonden	28
Tættere på kunderne.....	32
PFA som arbejdsplads.....	36
Status på mål og indsatser for 2019	40
Mål og indsatser for 2020	43

Politikker, data og nøgletal

Politikker, data og nøgletal.....	46
Implementering af FN Global Compacts 10 principper i overblik.....	50
Implementering af Komitéen for god Selskabsledelses 7 anbefalinger	51
Sådan bidrager PFA til FN's Verdensmål	52
Due diligence og risikovurdering	53
Databeskrivelse.....	56
Data og nøgletal for ansvarlig værdiskabelse.....	57
Data og nøgletal for samfund	62
Data og nøgletal for kunder	69
Data og nøgletal for medarbejdere	70
Koncernstruktur	73

Samfundsansvar med fokus på det gode liv – i dag og i morgen

De valg, vi træffer i dag, former det liv, vi kan leve i morgen. Derfor ønsker vi i PFA at tage ansvar og handle, så vi er med til at støtte op om en udvikling, der kan skabe rammerne for det gode liv i fremtiden. Det gør vi eksempelvis ved at få kundernes opsparing til at vokse gennem ansvarlige investeringer, der tager hensyn til klima, miljø og samfund. Vi gør det også ved at hjælpe vores kunder og medarbejdere med at træffe beslutninger om deres økonomi, sundhed og seniortilværelse. Endelig støtter vi gennem vores velgørende fond - PFA Brug Livet Fonden - en række gode formål lokalt såvel som nationalt.

Øget fokus på klimaansvar og grønne investeringer

Kigger vi på nogle af de udfordringer, som har præget 2019, så kommer vi ikke uden om klimaspørgsmålet, som har fyldt meget både i PFA, hos vores kunder og i nyhedsstrømmen.

Ifølge klimaeksperter er vi ikke blot den første generation, der bliver påvirket af klimaændringerne, vi er også den sidste generation, der for alvor har mulighed for at gøre noget ved det. Det har ført til politisk handling både herhjemme og i Europa. I Danmark indgik et bredt udsnit af Folketingets partier i slutningen af 2019 en aftale om at sænke CO₂-udledningen med 70 procent i 2030, mens EU lancerede sin Green Deal, som skal gøre EU klimaneutralt i 2050. Men politiske initiativer kan ikke stå alene. Erhvervslivet skal også bidrage, og det er et ansvar, vi tager alvorligt i PFA. Derfor meldte vi os i efteråret 2019 sammen med kolleger i branchen klar til at støtte op om regeringens klimaudspil og investere 350 mia. kr. i den grønne omstilling frem mod 2030. I PFA tror vi på, at gode investeringsafkast og samfundsansvar kan gå hånd i hånd, og vi har i dag allerede investeret 7,7 mia. kr. i den grønne omstilling, eksempelvis i vindmølleparker

og solceller. Og vi er overbeviste om, at potentialet for grønne investeringer blot vil vokse i fremtiden.

Vi har også forpligtet os til Paris-aftalens mål om at reducere CO₂-udledningen. Det betyder eksempelvis, at vi løbende screener klimaaftrykket fra vores aktier, så vi sikrer, at vores investeringer lever op til disse klimaambitioner. Seneste screening i 2019 viste, at CO₂-udledningen fra vores aktier ligger næsten 16 procent under aktieporteføljens globale referenceindeks. Det skyldes ikke mindst, at vi aktivt bruger screeningerne til at identificere og eventuelt frasælge selskaber, der ikke lever op vores klimamål. Det er også sket i 2019. Her endte vi med at frasælge otte selskaber og skærpe opsynet med syv andre i forhold til, om de udvikler sig i en mere bæredygtig retning.

PFA styrker partnerskaber for et sundere arbejdsliv

Ud over at investere kundernes penge ansvarligt og skabe økonomisk forudsætning for, at de kan få et godt liv i fremtiden, så hjælper vi også med forsikringer, der giver dem tryghed her og nu. Det har vi også gjort i 2019, hvor vi har udbetalt 3,3 mia. kr. til pårørende og kunder, som er blevet ramt af en kritisk sygdom, har fået nedsat erhvervsevne eller har haft brug for behandling. Det er et område, som er blevet udfordret i de senere år, hvor stadig flere bliver ramt af stress og psykiske lidelser, og hvor det samtidig er sværere end forventet at få sygemeldte medarbejdere tilbage på arbejde.

I 2019 har vi derfor haft særligt fokus på disse udfordringer, og vi har arbejdet tæt sammen med vores virksomheds- og organisationskunder om at afdække og forbedre de aspekter, som har betydning for et sundt arbejdsliv. Ligeledes har



vi fortsat med at udbygge vores partnerskaber på sundhedsområdet med eksempelvis uddannelsesinstitutioner, forskere og HR-repræsentanter hos vores virksomheds- og organisationskunder. For skal udviklingen vendes, så er det vigtigt, at vi kan mødes på tværs af brancher og institutioner og sammen få omsat erfaringer og viden til nye løsninger, der kan komme den enkelte, arbejdspladsen og samfundet til gavn.

Seniorer bliver en stadig vigtigere brik i fremtidens arbejdsstyrke

Selvom vi oplever udfordringer med stress og trivsel i arbejdslivet, ændrer det ikke på, at vi i gennemsnit lever længere og forbliver raske og arbejdsdygtige selv i en sen alder. Det er en tendens, som vi i de senere år har sat stort fokus på. For mens vi bliver flere ældre, så kommer der samtidig færre unge ind i arbejdsstyrken, og det betyder, at vi om få år risikerer at opleve flaskehalsproblemer inden for visse brancher. Heldigvis er det en udvikling, som vi godt kan finde modtræk til. For når vi spørger vores kunder og danskerne generelt, så viser det sig faktisk, at mange gerne vil beholde arbejdshandskerne på efter pensionering, hvis vi får skabt mere fleksible rammer og stærkere incitament.

I PFA har vi derfor arbejdet for at finde løsninger, som kan understøtte dette behov. Eksempelvis har vi lanceret nye deltidspensionsprodukter og værktøjer til planlægning af senkarrieren, hvor der er fokus på mulighederne for udvikling frem for afvikling. Løsningerne er udviklet i tæt dialog med vores kunder, og vi har også bragt dem i spil gennem vores deltagelse i regeringens senior-tænk tank. Derfor er vi heller ikke i tvivl om, at den slags initiativer er nødvendige, hvis vi skal fremtidssikre arbejdsstyrken og give dygtige medarbejdere mulighed

for en mere meningsfuld og ambitiøs senkarriere. For alder er ikke en udløbsdato, og der er ingen grund til, at vi fra den ene dag til den anden skal sige farvel til et langt arbejdsliv.

Ansvarlighed rykker endnu tættere på forretningen

Ansvarlighed har fyldt meget på agendaen i 2019. Det vil den også gøre i årene frem, for det er vores klare forventning, at fremtiden kommer til at belønne virksomheder, som er med til at tage samfundsansvar, og som både forstår at skabe værdi til deres kunder og bidrage positivt til det samfund, de er en del af. Derfor hedder vores nye strategi for de kommende år Kommerciel Ansvarlighed 2023, og den skal bidrage til at skabe en bæredygtig nutid, der giver mulighed for det gode liv i fremtiden. Logikken er, at hvis det skal være værd at spare op til fremtiden, skal der også være en fremtid, der er værd at leve i.

Det er afsættet, når vi i 2020 udformer en ny strategi for vores arbejde med samfundsansvar. Vi har i dag et rigtigt godt fundament, men det kan altid blive bedre, for når man arbejder med ansvarlighed, er det sidste punktum aldrig sat.

Allan Polack
Group CEO

PFA i tal og overblik 2019



Pensionskunder

ca. 1,3 mio.

8,8

Kundetilfredshed

målt på ca. 222.000 opkald til PFA Rådgivningscenter på en skala fra 1-10
2018: 8,8

560 mia. kr.

I kundemidler

2018: 493 mia. kr.

16

Net promotor score

der måler kundeloyalitet på en skala fra -100 til 100
2018: 12

5,9

Medarbejder-tilfredshed

blandt PFA's 1.323 medarbejdere (gennemsnitligt antal heltidsansatte) målt på en skala fra 1-7
2018: 5,9

12,8 mia. kr.

Samlede skatter og afgifter

afregnet af PFA
2018: 6,7 mia. kr.

166

Kundetillidsmands-sager

behandlet af PFA's kundetillidsmand
2018: 198

7,9

Kundetilfredshed

med Mit PFA på en skal fra 1-10.
Mit PFA havde i 2019 327.244 unikke besøg

39,4 mia. kr.

Samlede indbetalinger

til forsikring og opsparing
2018: 37,4 mia. kr.

Ansvarlighed i tre spor



Ansvarlige investeringer

113 ton

CO₂ udledt per mio. dollar investeret i selskaber i PFA's aktieportefølje.

Det er ca. 16 procent under det globale aktieindeks

2018: 124

634 GWH

Bæredygtig energi produceret gennem vores investeringer i blandt andet vindmøller og solceller ved seneste opgørelse (2018)

8

Bæredygtigheds certificerede ejendomme i vores danske portefølje
Dertil kommer igangværende byggerier.



Et sundere arbejdsliv

3,3 mia. kr.

Udbetalte forsikringspenge

2018: 2,9 mia. kr.

1.223

Kunder hjulpet tilbage på arbejde.

Tallet omfatter afsluttede sager i PFA EarlyCare og PFA Aktivskadebehandling

2018: 1.294

8,8

Kundetilfredshed på en skala fra 1-10 målt på 5.900 af 219.291 opkald til PFA Sundhedscenter



Det gode seniorliv

21 mia. kr.

Udbetalte pensionspenge

2018: 21,3 mia. kr.

7000

Deltagere på PFA's seniorkurser og seniordage

4,3

Kundetilfredshed på en skala fra 1-5 målt blandt deltagere ved PFA's seniordage

Ansvarlige investeringer

Vi har i 2019 styrket indsatsen med at integrere sociale og klimamæssige hensyn i investeringsprocessen. Blandt andet har vi gennemført screeninger af klimaaftrykket fra vores aktier, energioptimeret ejendomme og investeret i grønne obligationer. Samtidig har vi som aktiv ejer stemt på 98 generalforsamlinger og haft dialog med 60 selskaber, som vi ønsker at påvirke i en mere bæredygtig retning. Hertil har vi deltaget aktivt i debatten både i medierne og ved diverse arrangementer.

Som ansvarlig investor har PFA et mål om at skabe det højeste mulige afkast til vores kunder samtidigt med at bidrage til en bæredygtig samfundsudvikling. Derfor inkluderer vi hensyn til eksempelvis klimaet, menneskerettigheder, selskabsledelse og skatteforhold, når vi investerer. Ligeledes støtter vi op om en række internationale aftaler og konventioner, herunder Paris-aftalen samt FN's 17 verdensmål for bæredygtig udvikling og FN's principper for ansvarlige investeringer og god selskabsledelse. Arbejdet tager udgangspunkt i vores politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab og ledes af vores Responsible Investment Board, som skal sikre, at vi efterlever politikken og får omsat holdninger til handlinger.

Aktivt ejerskab i 2019

Grundpillen i vores arbejde er ønsket om at være en aktiv ejer, der tager ansvar for udviklingen i de selskaber, vi investerer i eller samarbejder med. For PFA er fravalg af samarbejde, herunder frasalg og eksklusion, derfor først en mulighed vi overvejer, når andre muligheder er opbrugte. For vi tror på, at vi kan gøre en større forskel ved at gå i dialog med de selskaber, vi investerer i, end ved at trække os og overlade pladsen ved forhandlingsbordet til andre, der ikke nødvendigvis er drevet af samme samfundshensyn.

PFA's aktive ejerskab består af tre overordnede spor:

- 1) Overvågning, monitorering og screening
- 2) Stemmeafgivelse på generalforsamlinger
- 3) Ejer- og partnerskabsdialog.

I det følgende beskriver vi de metoder og aktiviteter, som knytter sig til hver af de tre spor. Klimaområdet – herunder klimascreeninger og investeringer i bæredygtig energi, ejendomme og grønne obligationer – uddybes dog i et selvstændigt afsnit sidst i kapitlet.



Ansvarlighed på dagsordenen

Vi har i 2019 sat fokus på ansvarlige investeringer ved en række arrangementer for både medarbejdere, kunderåd, journalister og andre interessenter. Det er blandt andet sket på Folkemødet på Bornholm og i PFA's eget domicil, hvor vi har taget debatten sammen med fx NGO'er, politikere, meningsdannere og erhvervsfolk:

- Journalistseminar om investering og ansvarlighed
- Medarbejderevent om ansvarlige investeringer
- Folkemødedebat om ansvarlighed, muligheder og dilemmaer.

Ansvarlighed under luppen

Vi overvåger løbende de selskaber, vi investerer i. Det sker med udgangspunkt i den information, vi indsamler om selskabets finansielle, ikke-finansielle, organisatoriske, sociale- og miljømæssige samt ledelsesmæssige praksis og målsætninger. Formålet er at vurdere behovet for ejerskabsdialog og evaluere, om et selskabs handlinger bryder med PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab. Vores overvågning og screeninger er overordnet opdelt på børsnoterede selskaber, noterede investeringer og statsobligationer.

Børsnoterede selskaber

Vi screener alle vores børsnoterede investeringer for at kunne identificere eventuelle problematiske forhold blandt selskaberne i vores investeringsportefølje. Screeningen sker i samarbejde med Sustainalytics ud fra deres Global Standards Screening, OECD's BEPS og General Anti-Tax-Avoidance Rules og Sustainalytics Controversial Weapons Radar.

Undersøgelsen af selskabernes skatteforhold gav i 2019 ingen anledning til eksklusion. Til gengæld identificerede vi på baggrund af ny data fra Sustainalytics 14 selskaber, der var eksponeret mod produktionen af kontroversielle våben, og som ikke allerede var ekskluderet. Selskaberne blev alle fjernet fra PFA's investeringsunivers, og de er alle nævnt i eksklusionslisten på pfa.dk under Corporate Responsibility.



Investorsamarbejde om fælles skatteprincipper

De seneste år har vi set flere eksempler på uheldige skattesager både herhjemme og internationalt. Vi tager klart afstand fra enhver form for aggressiv skatteplanlægning, og vi ønsker at være med til at påvirke skatteadfærden i en ansvarlig retning. Derfor udformede vi i 2019 i samarbejde med ATP, PensionDanmark og Industriens Pension et sæt fælles principper for, hvordan kapitalforvaltere bør opføre sig på skatteområdet. Skatteprincipperne gælder unoterede investeringer som eksempelvis ejendomme, infrastruktur og kapitalfonde. De kan ses som et supplement til vores egen skattepolitik og konkretiserer blandt andet, hvad vi forbinder med aggressiv skatteplanlægning.

Det er vores erfaring, at vi kan opnå større gennemslagskraft, når vi står sammen som branche. Vi ønsker derfor at udbrede tiltaget og har været i dialog med en stor del af den danske pensionsbranche. Ved udgangen af 2019 har en række pensionselskaber givet tilsagn om at tiltræde skattekodekset.

Unoterede investeringer og ejendomme

Vores unoterede investeringer vurderes med afsæt i vores politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab. I 2018 besluttede PFA's bestyrelse at opdatere politikken med et afsnit om ansvarlig skatteadfærd. Det skal sikre, at PFA altid foretager en grundig undersøgelse af skatteforholdene, før vi går ind i en unoteret investering, herunder om selskabsstrukturen er juridisk og skattemæssig ansvarlig. Lever selskabsstrukturen

ikke op til vores krav til ansvarlig skattepraksis, vil vi forsøge at påvirke strukturen. Lykkedes vi ikke med at opnå en struktur, som lever op til vores principper til ansvarlighed, vil vi afstå fra at indgå investeringen. Vi vil desuden i aftalegrundlag og ved efterfølgende mulighed for stikprøvekontrol sikre os, at eksterne kapitalforvaltere løbende vil leve op til vores krav til ansvarlig skattepraksis

I 2019 er vi desuden blevet medlem af GRESB, som leverer data på selskaber, der ikke er børsnoterede. Det giver os mulighed for at undersøge vores unoterede investeringers sociale og miljømæssige påvirkning. Det bliver derfor et indsatsområde i 2020, hvor vi generelt vil skærpe vores overvågning og blandt andet indføre stikprøver for at sikre, at selskaberne i hele investeringens løbetid lever op til vores krav.

Særlig fokus på menneskerettigheder

Vi har i 2019 haft særlig fokus på at implementere FN's retningslinjer for menneskerettigheder og erhverv i forbindelse med unoterede investeringer. Arbejdet sker med udgangspunkt i det heatmap for noterede investeringer, vi udviklede i 2018. Her vurderes selskabernes risiko for at bryde med vores ansvarlighedspolitik ud fra tre nøglefaktorer: Miljø, selskabsledelse og sociale forhold, herunder menneskerettigheder. Den samlede risikovurdering angives i en såkaldt ESG-score. Jo dårligere ESG-score, des større er risikoen for, at selskabet nu eller i fremtiden vil bryde med vores ansvarlighedspolitik. Alt data er tilgængeligt på selskabsniveau og opsamles på industriniveau.

Hvad står ESG for?

ESG står for Environmental, Social og Governance - på dansk: miljø, sociale forhold og selskabsledelse. De tre nøglefaktorer bruges til at bedømme en investerings bæredygtighed, herunder dens samfunds- og miljøpåvirkning.



ESG-analyse giver grund til ekstra omhu i Indien

Når vi foretager alternative investeringer, er kendskabet til ESG-risikoen inden for en given industri et vigtigt udgangspunkt. Vi bruger det eksempelvis til at vurdere behovet for ekstra kontroller og risikoanalyser. I 2019 er det blandt andet sket i forbindelse med en ejendomsinvestering i Indien. Her valgte vi at bruge eksterne konsulenter til at foretage en ESG-analyse på vores vegne, efter vores heatmap havde vist en øget risiko for ansvarlighedsbrud i vækstlande. Analysen blev brugt til at etablere en ESG-handlingsplan, før vi kunne foretage investeringerne. Udover ejendomsinvesteringerne i Indien har vores heatmap og ESG-arbejde også bevirket, at vi i 2019 på et tidligt tidspunkt fravalgte en alternativ investering, da der var for stor risiko for overtrædelse af menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder.

Lande og statsobligationer

Vi screener og analyserer selv statsobligationer med afsæt i vores politik og retningslinjer for ansvarlige investeringer i statsobligationer. Der har i 2019 ikke været større ændringer i vurderingerne af de lande, vi har investeringer i. Vi går ikke selv i dialog med de lande, hvor vi ejer statsobligationer, da vi anser det for at være et udenrigspolitisk anliggende. Ved udgangen af 2019 investerede vi i statsobligationer i 82 lande. På pfa.dk findes listen over de lande, vi investerer i, såvel som dem, der er ekskluderet.

Stemmeafgivelse

Som en aktiv ejer gør vi brug af vores stemmerettighed på børsnoterede selskabers generalforsamlinger. Det gør vi gennem en prioriteret tilgang, hvor vi stemmer på de største positioner i vores portefølje og i selskaber, der har særlige ESG-risici. I løbet af 2019 stemte vi på generalforsamlingerne i 62 udenlandske og 36 danske selskaber med udgangspunkt i vores retningslinjer for stemmeafgivelse. Afstemningerne relaterede sig til emnerne ledelsesforhold, menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder samt miljø og klima. Se oversigten over de selskaber, hvor vi har stemt, på side 59.



Udenlandske stemmer	62
Danske stemmer	36

Ejerskabsdialoger

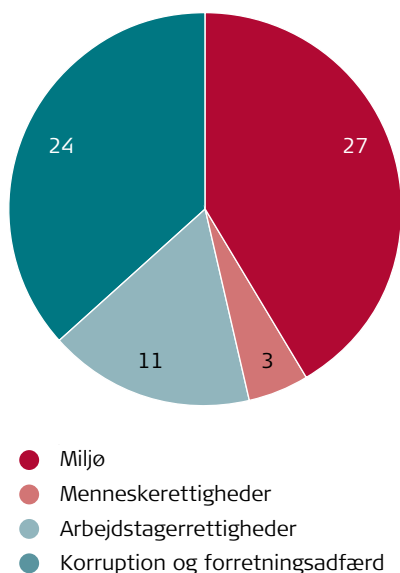
Vi starter en ejerskabsdialog, hvis vores monitorering og screening viser, at der er risiko for, at et selskab bryder med vores politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab. Ejerskabsdialogen ser vi som det vigtigste skridt, når vi ønsker at påvirke et selskab til at ændre praksis. Vores Responsible Investment Board vurderer bruddets alvor og hyppighed, og dialogen foretages enten direkte af PFA, i samarbejde med andre investorer eller via vores eksterne rådgiver. Her orienteres selskabets ledelse om bruddet og opfordres til at agere anderledes. Vi kan også prioritere at gøre vores synspunkter gældende ved at deltage i aktionærmøder eller generalforsamlinger (se ovenfor).

På vegne af PFA screener Sustainalytics vores investeringer og evaluerer fremdriften i engagementsdialogen med selskaberne. PFA modtager resultaterne fra screeningen og vurderer selv, om fremdriften i dialogen er tilstrækkelig. Derudover er PFA også selv i engagementsdialog med en række selskaber og har løbende dialog med eksterne forvaltere om PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab.

I 2019 er der gennem Sustainalytics evalueret 29 nye sager i PFA's portefølje for potentielle brud på politikken, blandt dem er der startet en dialog med 25 af selskaberne. Der har samlet været dialog med 55 selskaber, som enten har forbrudt sig mod PFA's politik, eller hvor der har været indikationer på, at de har begået brud mod politikken.

I løbet af 2019 har Sustainalytics afsluttet 12 sager med et positivt resultat. Der kan dog være tilfælde, hvor Sustainalytics stadig har dialog med samme selskab om en sag.

Engagementsdialog via Sustainalytics - fordelt per emne



PFA har været i dialog med Danske Bank, Macquarie, Nykredit, Goldman Sachs, Rio Tinto, Mærsk og Johnson & Johnson angående potentielle brud på PFA's ansvarlighedspolitik. Herudover har vi været i dialog med Novo Nordisk, FLSmidth og Siemens om emner relateret til rapportering og ledelsesforhold. Og endelig har vi gennem vores medlemskab af Nordic Engagement Cooperation (NEC) været den primære investor i dialogen med Enbridge, Danone og Johnson & Johnson. Totalt har PFA været i dialog med 12 selskaber.

Vi ønsker at være åbne om arbejdet som aktiv ejer, og derfor har vi i 2019 udviklet en ny digital log, som udover at give et overblik over vores ejerskabsdialoger også viser status på fremdriften. Loggen implementeres på pfa.dk i 2020.

Samarbejde med andre aktionærer

For at opnå den største effekt af det aktive ejerskab samarbejder vi med andre aktionærer i en koordineret indsats. Det sker blandt andet i investorsamarbejdet Nordic Engagement Cooperation, som udover PFA tæller Ilmarinen fra Finland, KLP fra Norge og Folksam fra Sverige. Her har vi i fællesskab afsluttet en dialog med fire selskaber i tekstilsektoren om farlige arbejdsforhold, vandmangel, forureningsrisiko og børnearbejde. Som en del af investorfællesskabet har vi desuden haft den primære dialog med tre selskaber, Enbridge, Danone og

Johnson & Johnson, hvor der har været fokus på menneskerettigheder, klimapåvirkning og produktsikkerhed. Der publiceres en årsrapport for samtlige aktiviteter i NEC medio 2020, hvor de afsluttede dialoger vil blive beskrevet.

Partnerskabsdialog – fortsat fokus på Macquarie

Ligesom vi har dialog med de virksomheder, vi investerer i, har vi også dialog med de partnere, vi investerer sammen med. Det er blandt andet tilfældet med den australske investeringsbank Macquarie, som sammen med PFA, ATP og PKA indgår i det konsortium, der i 2018 købte TDC. Selvom dialogen med Macquarie er foregået i regi af konsortiet, har den ikke handlet specifikt om TDC, men generelt om Macquaries rolle som ansvarlig investor, herunder bankens rolle i sagen om udbytte-skat, dens investeringskodeks og ændrede håndtering af skattebetaling. Så længe der hersker uklarhed om de problemstillinger, har PFA såvel som ATP og PKA besluttet ikke at indgå i nye samarbejder med Macquarie.

Klima og investeringer

Klimarelaterede hensyn, risici og investeringsmuligheder bliver løbende bedre og mere uddybende beskrevet og i takt hermed også en stadig vigtigere og mere integreret del af vores investeringsproces. Vi fokuserer derfor på at identificere risici, gå i dialog med selskaber og investere i de muligheder, der opstår ved overgangen til et globalt energisystem med en stigende mængde af bæredygtige energikilder. Som ramme for vores rapportering og indsatser for at håndtere klimarisici benytter vi de såkaldte TCFD-anbefalinger (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures), som er udarbejdet af G20-landenes organ for finansiell stabilitet, FSB.

Screening af aktieporteføljen - PFA's aktier er grønnere end gennemsnittet

I løbet af 2019 har vi gennemført to analyser af CO₂-udledningen fra vores aktieportefølje set i forhold til det globale referenceindeks, som er det indeks, der typisk bruges i finansielle analyser.

I 2019 var CO₂-udledningen fra vores aktieinvesteringer på 113 ton CO₂ per million dollar investeret. Det er næsten 16 procent lavere end aktieporteføljens globale referenceindeks. Ligeledes er det en markant reduktion

CO₂-udledning fra aktieinvesteringer

	CO ₂ -udledning	Total CO ₂	CO ₂ -intensitet
PFA's aktier	113 ton CO ₂ / USD mio.	1.935.000 ton CO ₂	203 ton CO ₂ / USD mio. omsætning
Verdensindeks	135 ton CO ₂ / USD mio.	2.302.000 ton CO ₂	225 ton CO ₂ / USD mio. omsætning

Kilde: PFA benytter data og et analyseværktøj fra MSCI ESG til at estimere den afledte CO₂-udledning fra aktieporteføljen. Data er afrundet til nærmeste tusinde for 'Total CO₂'.

i forhold 2018, hvor vi for første gang rapporterede om CO₂-udledningen fra selskaberne i vores aktieportefølje. Her udledte selskaberne 124 ton CO₂ per million dollar investeret i dem.

PFA frasælger 8 selskaber, der ikke lever op til Paris-aftalen

Selvom de halvårslige analyser har vist, at klimaaftrykket fra vores aktieinvesteringer lever op til intentionerne i Paris-aftalen, så har analyserne alligevel givet anledning til ændringer. På baggrund af analyserne har vi således valgt at frasælge 8 selskaber. Selskaberne var primært eksponeret mod kul og et enkelt havde markant dårligere klimapåvirkning end andre sammenlignelige selskaber i samme industri.

Scenarieanalyser med fokus på forsyningssektoren

Udover de halvårslige screeninger af vores aktieportefølje udarbejder vi også sektor- og selskabsspecifikke scenarieanalyser, hvor vi ser på klimaaftrykket fra vores investeringer over en 5-årig periode. Det sker ved hjælp af et open source-værktøj, der er stillet gratis til rådighed på baggrund af finansiering fra blandt andet Europa Kommissions 'LIFE Action Grant' og ClimateWorks Foundation.

I 2019 fokuserede vi i scenarieanalyserne specifikt på vores aktieinvesteringer i forsyningssektoren og udvinning af fossile brændsler i energiselskaber. Her vurderes aktieinvesteringerne og det forventede energimix, der skal til for at begrænse temperaturstigningen til to grader. På den måde inddrager vi både risici forbundet med CO₂-udledning og potentiale for forbedring ved øget brug af bæredygtige energikilder

Ifølge scenarieanalyserne er vores aktieinvesteringer over de kommende fem år i tråd med Paris-aftalens 2-graders scenarie. Olie udgør den største udfordring blandt aktieinvesteringerne, mens både naturgas,

vedvarende energi og kul allerede er på linje med et 2-graders scenarie. Analyserne i 2019 har derfor ikke givet anledning til at ændre vores investeringsportefølje.

Stort potentiale for grøn omstilling i forsyningssektoren

Forsyningssektoren er den sektor, hvor vi har den største klimapåvirkning gennem vores aktieinvesteringer, og det er samtidig en af de sektorer, der tilbyder de bedste muligheder for at investere i selskaber, der er ved at omstille deres produktion mod mere vedvarende energi. Vi har derfor et særligt fokus på denne sektor, og vi vurderer både selskabernes nuværende forbrug af CO₂-intensive brændstofkilder og deres mulighed for og ønsker om fremadrettet at deltage i den grønne omstilling.

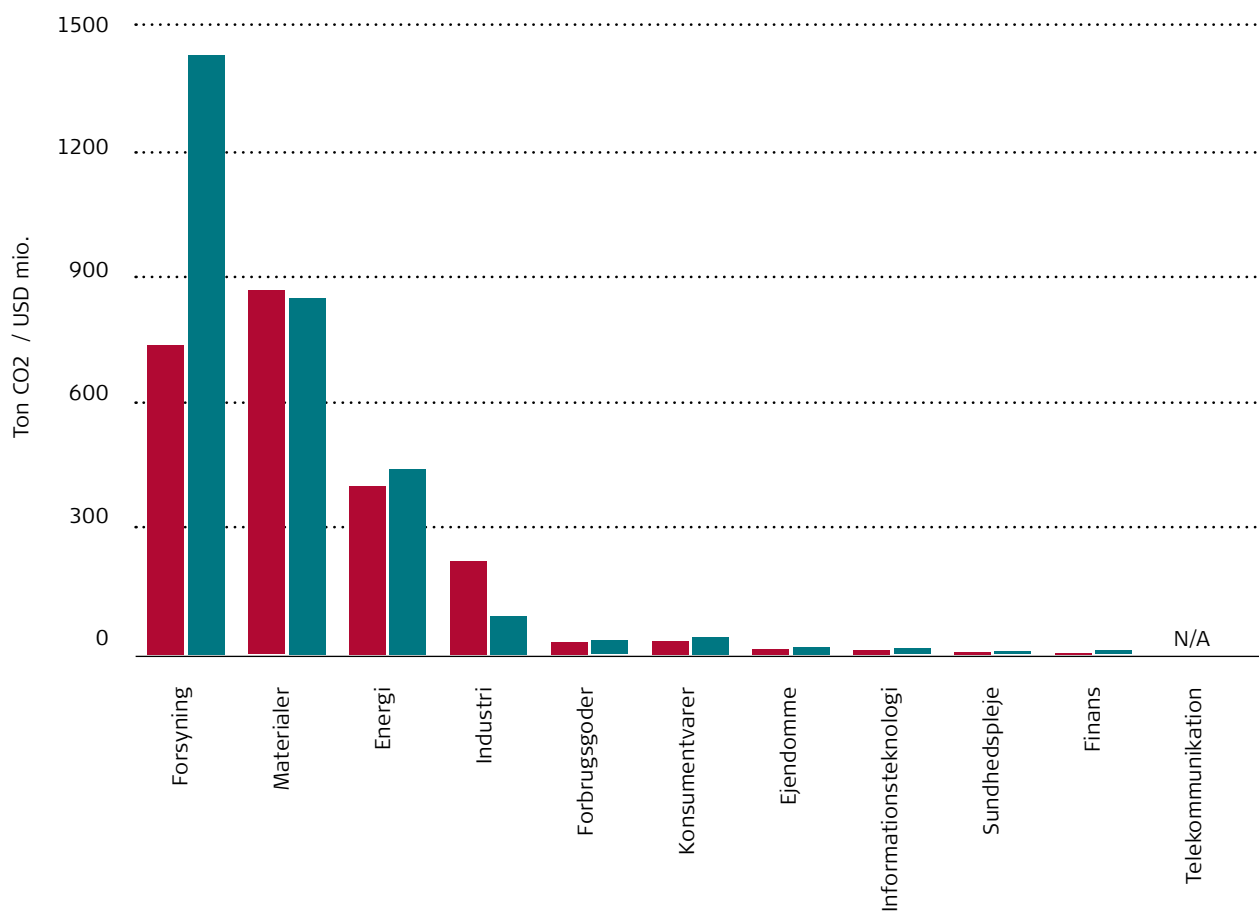
Ifølge vores CO₂-analyse har de forsyningssselskaber, som indgår i vores investeringsportefølje, en markant lavere klimapåvirkning end deres konkurrenter. Det ses ved at beregne, hvor meget CO₂, selskaberne udleder i forhold til gennemsnittet for sektoren. Beregningen viser, at udledningen fra forsyningssselskaberne i vores portefølje er 738 ton pr. million dollars, mens gennemsnittet for forsyningssektoren er på 1.431 ton pr. million dollars. De forsyningssselskaber, PFA har de største investeringer i, udleder med andre ord 48 procent mindre CO₂ end gennemsnittet i sektoren. De er derfor blandt de mest effektive selskaber til at producere elektricitet, og de har en markant lavere udledning end gennemsnittet (se figur på næste side).

Vores investeringer i bæredygtig energi

I 2019 har vi fokuseret på at indsamle mere data om vores eksisterende investeringer i eksempelvis havvindmøller, biobrændstof og solceller, så vi kan beregne, hvor meget grøn energi der bliver produceret på tværs af vores investeringer.

CO₂-udledning pr. sektor nov. 2019

● PFA ● Verdensindekset



Ser man på vores største investeringer i bæredygtig energi, så skabte de i seneste sammentælling (tal for 2018) 634 GWH, eller nok til at dække årsforbruget af strøm i 132.000 husstande. Tallet er opnået ved sammenlægning af energiproduktionen fra vores investeringer i solceller (UK Solar), vindenergi (Walney Extension i England, Bearkat I og Fluvanna I i USA og Veja Mate i Tyskland) og biobrændstof (Kent Renewable i England).

Investering i grønne obligationer

Udover direkte investeringer i bæredygtig energi har vi i 2019 investeret i grønne obligationer fra henholdsvis Verdensbanken, den japanske udviklingsbank og den hollandske stat. Der er tale om investeringer for over 2 mia. kr., som vil gå til at fremme den grønne omstilling.

PFA i New York for at diskutere FN's 17 verdensmål

Som en af ganske få danske virksomheder var PFA inviteret med på en regeringsledet delegation, da FN ved High-Level Political Forum i juli 2019 satte fokus på bæredygtige investeringer. På konferencen i New York mødtes PFA med nogle af de største kapitalforvaltere i verden og en række FN-ambassadører, der specifikt fokuserer på, hvordan der kan skabes økonomisk vækst og finansiell opbakning til FN's 17 verdensmål for bæredygtig udvikling.

Vi blev blandt andet inviteret med til FN-mødet på grund af vores direkte investeringer i den grønne omstilling og vores omfattede indsats for at integrere sociale og klimamæssige hensyn i investeringsprocesserne. Det fortalte vi om på topmødet, hvor vi også præsenterede konkrete cases om vores investeringer i eksempelvis solceller, bæredygtigt byggeri, grøn infrastruktur og færgetrafik.

Vi har udvalgt fem ud af FN's 17 verdensmål, som vi særligt arbejder på at understøtte. Det gør vi, fordi vi tror på, at der kan skabes innovation og gode langsigtede indtjeningsmuligheder ved at være med til at løse nogle af verdens store udfordringer. Det er også grunden til, at vi i efteråret 2019 sammen med kolleger i branchen meldte os klar til at støtte op om regeringens klimaudspil og investere 350 mia. kr. i den grønne omstilling frem mod 2030.

PFA udvikler nye grønne opsparingsløsninger

Vi har i 2019 oplevet en stigende interesse fra vores kunder for at placere deres opsparing i grønne aktiver. Det ønske vil vi gerne imødekomme, og derfor udvider vi i 2020 vores investeringsunivers, så kunderne i PFA Plus får mulighed for at øge den andel af deres opsparing, der placeres i grønne aktiver. Det er vigtigt at sige, at PFA's investeringsunivers allerede i dag omfatter grønne aktiver, og at den nye mulighed derfor er beregnet for dem, der ønsker at styrke den grønne profil yderligere.

Den nye valgmulighed skal ses i sammenhæng med vores ambition om at være bedst til bæredygtigt afkast, der er en del af vores nye forretningsstrategi, som vi vedtog sidst i 2019.



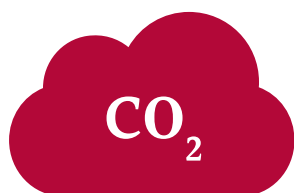
Partnerskab om klima og miljø

I 2019 har vi fortsat deltagelsen i Climate Action 100+, som har til formål at gå i dialog med de 100 børsnoterede selskaber i verden, der udleder mest CO₂. Dialogen med selskaberne er delt mellem de investorer, der indgår i fællesskabet, og vi deltager i dialogen om to selskaber, Siemens og Mærsk. Formålet er at få selskaberne til at sætte mål for reduktion af deres CO₂-udledning og rapportere på klimarisici i tråd med internationale anbefalinger. Dialogen gennem Climate Action 100+ vil fortsætte i 2020.

Klimavenlige ejendomme

Ligesom vi screener CO₂-aftrykket i de virksomheder, vi investerer i, ønsker vi også at undersøge klimaaftrykket i vores ejendomsportefølje. Målet er, at vores ejendomme skal være klimaneutrale i 2050, og at deres klimaaftryk løbende skal være i balance med målene i Paris-aftalen.

Impact fra vores største investeringer i bæredygtig energi - opgjort i 2019 på baggrund af tal for 2018



227.000

227.000 tons CO₂ undgået



634 Gwh

Energi skabt fra vores største investeringer i bæredygtige energikilder ved seneste opgørelse baseret på tal for 2018.



49.000

Det svarer til at fjerne ca. 49.000 biler fra vejene.



132.000

Eller nok til at dække årsforbruget af strøm til ca. 132.000 husstande.

I 2019 udviklede vi sammen med Rambøll en metode til opsamling af energiforbrug, som vi i 2020 for første gang anvender på vores danske ejendomsportefølje, der lige nu udgør ca. 45 procent af vores samlede ejendomsinvesteringer på over 60 mia. kr. Med overblik over det samlede energiforbrug har vi fået en CO₂-baseline til brug for den fremtidige indsats med at energioptimere ejendommene. Samtidig giver systemet os data til at vurdere, hvor vi med størst effekt kan lave forbedringer for at nedbringe aftrykket.

Bæredygtigt nybyggeri

Ud over at energioptimere eksisterende ejendomme screener vi også vores nybyggeri og større renoveringer i forhold til klimamæssig, social og økonomisk bæredygtighed. Det sker gennem bæredygtighedsstandarden DGNB, som anbefales af Green Building Council Denmark.

Målet er, at alt nybyggeri skal være certificeret med et DGNB-energimærke, og her er vi allerede godt i gang. Eksempelvis er vores nye kontorbyggerier Pakhusene på Aarhus havn samt Rambølls domicil i Esbjerg certificeret med DGNB Guld, og PFA's kommende kollegie i Odense og Axel Towers i København er certificeret med DGNB Sølv. Det samme vil også gælde vores eget domicil, som lige nu er under ombygning, og hvor der i høj grad tages udgangspunkt i genanvendelse og energioptimering. Af

de projekter, som er planlagt til opførelse, vil alle være guldcertificerede, hvilket blandt andet gælder byggeriet på Redmolen, kontorbyggerier i Odense og Aarhus samt boligbyggeri i Høje-Taastrup.



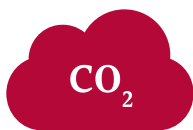
Samarbejde om bæredygtigt byggeri

Vi ønsker at være med til at udvikle arbejdet med bæredygtighed i bygninger. Derfor er vi medlem af organisationen Green Building Council Denmark, som administrerer DGNB-certificering, der har til formål at skabe et fælles afsæt for måling og vurdering af bæredygtigt byggeri. Gennem medlemskabet sætter vi vores erfaringer i spil i samarbejde med over 300 aktører på området.

Kort om DGNB-certificering

For at opnå en DGNB-certificering skal et byggeri eller byområde indfri en række krav inden for fem hovedområder: Miljømæssig kvalitet, økonomisk kvalitet, social kvalitet, teknisk kvalitet og proceskvalitet. På baggrund af denne evaluering tildeles projektet en sølv-, guld- eller platincertificering.

Sådan arbejder vi med klimavenlige ejendomme



Vi støtter op om Paris-aftalen og vil være CO₂-neutrale i 2050.



Derfor undersøger vi vores danske ejendomsportefølje for at måle klimaaftrykket.



På baggrund af undersøgelsen kortlægges ejendomme med det største klimaaftryk.



Så vi kan igangsætte forbedrende tiltag som eksempelvis energioptimering.

Boligbyggeri og sociale hensyn

Ud over klimahensyn kan PFA's investeringer i ejendomme også være med til at fremme en bæredygtig samfundsudvikling på andre områder. Derfor investerer vi eksempelvis i seniorboliger, som kan understøtte et aktivt og uafhængigt seniorliv i trygge rammer. Samtidig har vi udviklet en seniorboligstandard, som er den første samlede standard for, hvilke krav man kan stille til seniorenede boliger i Danmark. Ligeledes er vi i gang med at opføre seniorbofællesskaber i Odense og Horsens, hvilket er en boligform, som i høj grad tænkes at kunne imødegå ensomhed.

Kort over PFA's ejendomme

Vores ejendomme dækker livets forskellige faser fra studielivet til seniortilværelsen og spreder sig geografisk over det meste af Danmark, ligesom vi også investerer i ejendomme i udlandet. Oversigten til højre viser både eksisterende ejendomme og igangværende byggerier.



Bolig



Seniorbofællesskab



Kollegie



Kontorhus

PFA's arbejde med ansvarlige investeringer bidrager til følgende verdensmål. Læs mere om vores arbejde med FN's 17 verdensmål for bæredygtig udvikling på side 52.



Ansvarlig ombygning

PFA har valgt at ombygge frem for at bygge nyt domicil, da 50 procent af CO₂-udledningen i en ejendoms levetid stammer fra opførelsen. Ombygningen har fokus på genanvendelse og energioptimering og er certificeret med DGNB Sølv.

Fra affald til moderne kontorhus

I Sydhavnskvarteret i Aarhus planlægger vi at opføre en kontorbygning delvist af affaldsmaterialer.

Fællesskab i seniortilværelsen

I 2019 har vi taget første spadestik til seniorboligfællesskaber i Odense og Horsens. Boligerne vil være indrettet til seniorlivets behov med central beliggenhed og mulighed for at indgå i sociale fællesskaber. Derudover bygger vi boliger, som opfylder PFA Seniorboligstandard.

Fokus på grøn energi

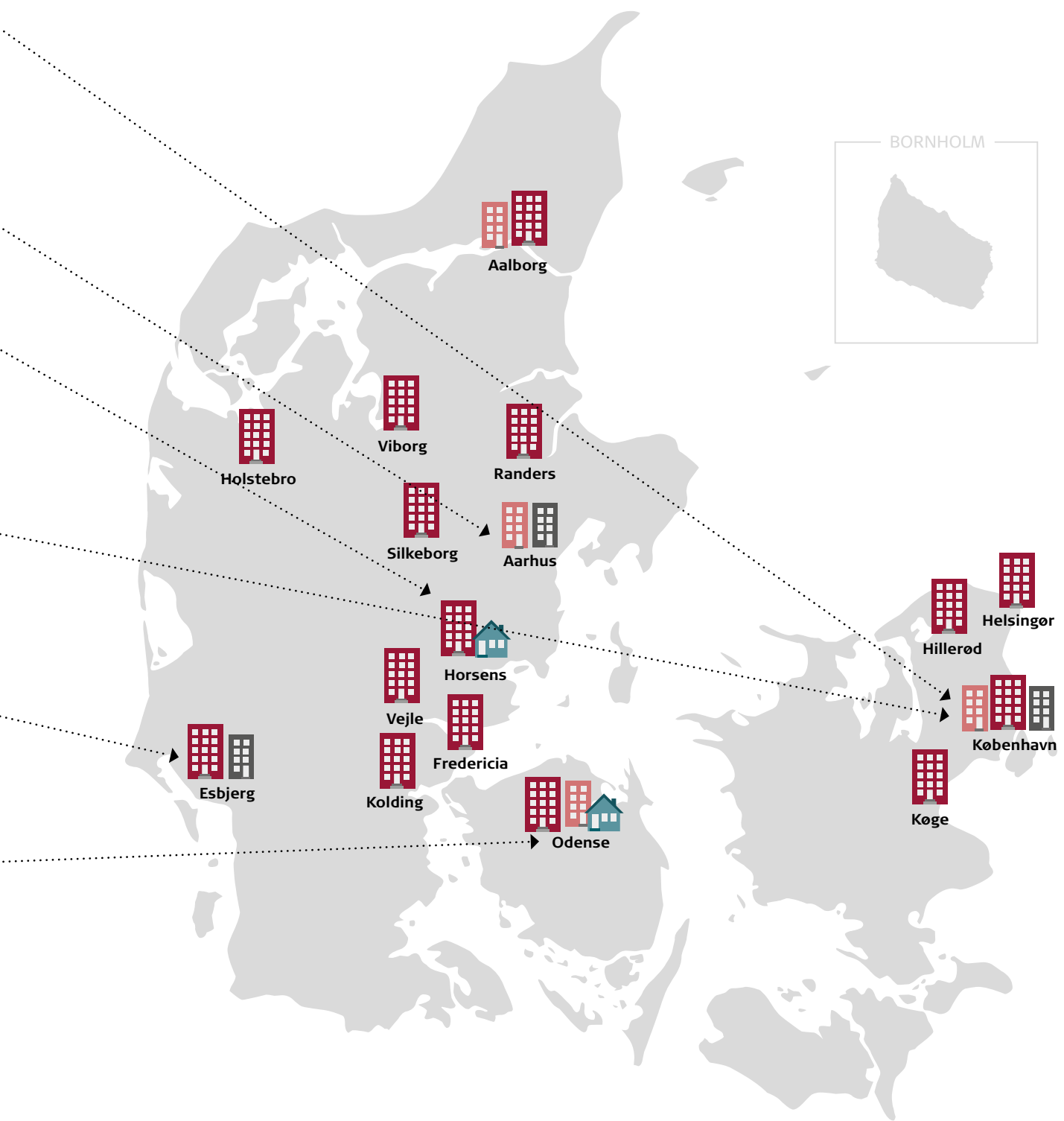
Vi planlægger at opføre en ny bæredygtig bolig i kvarteret Stejlepladsen i København. Her vil være fokus på grøn energi, natur og rekreative områder samt genanvendelse af materialer.

Bæredygtighedsstemplet

Rambølls domicil i Esbjerg er certificeret med DGNB Guld. I alt har vi ved udgangen af 2019 otte bæredygtigheds-certificerede ejendomme plus seks igangsatte projekter.

Stærkt læringsmiljø for fremtidens studerende

Vi opfører bæredygtigheds-certificerede kollegier i Odense, Aalborg, Aarhus og København, som er færdige senest 2022. Kollegierne vil huse over 1.000 studerende, som kan se frem til en bolig med fokus på læringsmiljø og sociale fællesskaber.



Et sundere arbejdsliv

For PFA er det en helt grundlæggende del af vores virke at bidrage til at skabe rammerne for et sundt arbejdsliv – både for vores kunder, medarbejdere og for samfundet generelt. I 2019 har vi blandt andet arbejdet med forebyggelse af stress og indsatser for at få langtidssygemeldte tilbage i arbejde.

Vi fokuserer på arbejdspladsen

Selvom der de senere år har været fokus på danskerens sundhed og trivsel, er udviklingen generelt gået den forkerte vej. Det mærker vi som pensions- og forsikringsselskab. Vi ser blandt andet en tendens til, at flere voksne og unge mistrives med psykiske lidelser som eksempelvis angst og stress. Samtidig har vi fra 2015 til 2019 set en betydelig vækst i sygemeldinger på grund af stress blandt vores kunder, og det har vist sig sværere end forventet at få stressramte tilbage i job.

Det er kernen i vores forretning at tilbyde vores kunder tryghed og hjælp via deres forsikringer, hvis de bliver syge eller kommer til skade. Derudover er det helt naturligt for os at sætte vores erfaringer på området i spil for at bidrage til at løse de sundhedsudfordringer, vi ser i samfundet. Det har vi også gjort i 2019, hvor vi samtidig har skærpet vores tilgang til sundhedsområdet ved at fokusere på arbejdspladsen. Mens den enkeltes sundhed påvirkes af mange faktorer, er det på arbejdspladsen, at vi i PFA har vores spidskompetence, og det er derfor i forhold til danskernes sundhed på jobbet, at vi især stræber efter at gøre en forskel.

Advisory Table samler anbefalinger til stresshåndtering

En af de måder, vi kan bidrage til at løse udfordringer på sundhedsområdet, er ved at gå sammen på tværs af institutioner samt brancher og blive klogere på udviklingen. I 2016 etablerede vi derfor et Advisory Table om stress og trivsel i samarbejde med organisationen Lederne, da vi så en uhensigtsmæssig udvikling på området. I 2019 har vi afholdt to møder i vores Advisory Table med deltagelse af HR-medarbejdere fra vores største kunder, ledere fra PFA, forskere og eksperter fra Københavns Universitet, Copenhagen Business School, Danmarks Tekniske Universitet og Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.

Vores fokus i år har været på, hvilken rolle topledelse og organisationsdesign spiller i forhold til stress - det vil sige aspekter, der har med arbejdspladsens struktur, kultur og ledelse at gøre. Vi har blandt andet set på,

hvordan ledelse kan være med til at hæmme stress, og hvordan trivsel kan tænkes ind i en organisations processer frem for at være et løsrevet projekt. Resultaterne fra møderne i Advisory Table samler vi i en rapport med konkrete anbefalinger til løsninger på nogle af de problematikker, vi ser i forhold til organisatorisk design og topledelse. Rapporten udkommer i begyndelsen af 2020 og vil blive delt offentligt, så den kan være til gavn for virksomheder generelt og dermed for samfundet.

Partnerskab om sundhedsløsninger

Det er også ved at rykke tæt sammen med vores virksomheds- og organisationskunder, at vi i partnerskab kan afdække og forbedre sundheden på den enkelte arbejdsplads. Vores mål er at hjælpe vores virksomheds- og organisationskunders medarbejdere og medlemmer med at forblive raske og forebygge sygdom, skader og mistrivsel. Vi har i 2019 samarbejdet med mere end 250 virksomheds- og organisationskunder om alt fra mindre projekter til udvikling af langsigtede sundhedsstrategier, som fokuserer på medarbejdernes fysiske og psykiske trivsel, kulturændringer og bæredygtige løsninger. Her kan vi se en tendens til, at virksomhederne generelt er mere modne end tidligere i forhold til at etablere sundhedsstrategier frem for drypvise indsatser. Når vi udarbejder en sundhedsstrategi, sker det i tæt parløb med kunden på baggrund af en grundig analyse af virksomhedens sundhedstilstand. Med det afsæt kan vi i fællesskab identificere de indsatsområder og værktøjer, der er behov for. I 2019 har vi udvidet sundhedsanalysen med spørgsmål, der omhandler arbejdspladsen - herunder den enkeltes digitale adfærd, psykologisk tryghed og sociale relationer på jobbet.



Humor i en svær tid

Danske Hospitalsklovne blev en af PFA Brug Livet Fondens hjertesager tilbage i 2011. Støtten gik blandt andet til at uddanne flere hospitalsklovne, så børn, der på hospitalet befinder sig i en alvorlig situation, kan få lov til at grine.



Case: Mødefri fredag bidrog til øget trivsel

I forbindelse med udarbejdelse af sundhedsstrategien for en større virksomhedskunde i 2017 identificerede vi i analysen af medarbejderne en tendens til, at medarbejderne følte sig stressede over ikke at kunne nå det, de skulle på grund af væg til væg-møder. Derfor blev der i 2018 igangsat en række indsatser, der under overskriften "Meeting free Friday – time to get things done" skulle ændre mødekulturen og skabe bedre balance mellem arbejdsliv og fritid. I 2019 oplevede 60 procent af medarbejderne på grund af indsatserne en bedre balance.

Vi ønsker også at gå nye veje og selv afprøve de nyeste løsninger på sundhedsområdet. På det område er vores kunder også vigtige partnere. Derudover har vi strategiske samarbejder med førende forskere og eksperter for at øge viden om fysisk og mental trivsel samt mulighederne for at forebygge stress. I 2018 indgik vi et strategisk partnerskab med SUND Hub, som er et innovativt iværksættermiljø under Det Sundhedsfaglige Fakultet på Københavns Universitet. Her har vi fortsat arbejdet med at rådgive iværksættere og bidrage til udvikling af nye løsninger på sundhedsområdet, der kan smitte positivt af på arbejdslivet. Herunder løsninger, som kan medvirke til at forebygge, forkorte og nedbringe langvarigt sygefravær.

I 2020 vil vi fortsat have skærpet fokus på indsatser, hvor vi i fællesskab med såvel vores kunder som vores samarbejdspartnere skal blive bedre til at øge fysisk og mental trivsel og at få sygemeldte medarbejdere tilbage på højkant.

Intensiveret indsats mod langvarigt sygefravær

De senere år har vi oplevet en stigning i langtidssygemeldinger, og den tendens er fortsat i 2019, hvor vi har udbetalt i alt 2,4 mia. kr. til kunder, som har haft brug for deres forsikringer. Det er aldrig rart at melde sig syg, og slet ikke, hvis udsigterne til at vende tilbage til

arbejdsmarkedet fortoner sig i en fjern fremtid. Også for virksomheden og samfundet har det uheldige konsekvenser - i PFA har udviklingen været med til at skævvride balancen mellem PFA's forsikringsindtægter og -udgifter. Derfor har vi som arbejdsgiver, forsikringselskab og samfundsaktør et skærpet fokus på, hvordan vi kan blive bedre til at hjælpe den enkelte hurtigere tilbage på fode igen.

Derfor har vi øget fokus på aktiv skadebehandling, som er en koordineret indsats for at hjælpe kunder, der har været sygemeldte i mere end tre måneder. Som noget nyt har vi eksempelvis etableret et samarbejde om et kursusforløb til kunder, som er moderat eller hårdt ramt af stress. Forløbet er baseret på gruppesessioner og har videnskabeligt dokumenteret gode resultater. Derudover har vi videreudviklet vores behandlingsforløb gennem underleverandører og er blandt andet i gang med et testforløb, hvor vi analyserer kunder, som er under udbetaling, for at vurdere, hvilke kunder der kan have gavn af et behandlingsforløb eller et forløb, som kan hjælpe dem tilbage på arbejdsmarkedet.



Case: Personlig støtteperson til de hårdest ramte kunder

I 2019 har PFA gennem konceptet PFA EarlyCare testet nye tilbud for at hjælpe de hårdest ramte kunder tilbage til jobbet efter sygdom. Her har vi næsten bogstaveligt taget kunden i hånden, for den enkelte har fået tilbudt en personlig social- eller sundhedsfaglig vejleder, der følger dem helt tæt og både kommer på hjemmebesøg, deltager i møder med jobcenteret og arbejdspladsen samt hjælper med at visitere til de rette behandlere, der matcher medarbejdernes helbredelsesproces. Kunden får således ekstra hjælp i en vanskelig periode, hvor det ofte kan være svært at overskue ens situation, fra en person, der har det fulde overblik over sygdomsforløbet, og hvad der løbende skal til for at hjælpe kunden tilbage til arbejdslivet. Formålet med testen er at forkorte og ikke mindst forebygge nye sygemeldinger, og indtil nu ser de foreløbige resultater lovende ud.

Fokus på det grænseløse arbejdsliv

Stress har også været et af de temaer, vi har taget op til debat i medierne og i samfundsdebatten generelt. Her har vi med afsæt i tal og indsigter fra vores egne sundhedsforsikringer forholdt os til de tendenser, vi ser. Eksempelvis, at grænserne mellem, hvornår vi er på arbejde, og hvornår vi reelt holder fri, flyder sammen. Mobiltelefonen giver i døgndrift nem adgang til nyheder, e-mails og andet input, og det kan være svært for den enkelte at sætte sunde grænser for brugen. Tal fra en befolkningsundersøgelse, Epinion har gennemført for os i 2019, viser, at to ud af tre tjekker arbejdsmail, når de har fri. Vi tog det grænseløse arbejdsliv op til debat på Folkemødet på Bornholm, hvor vi sammen med fagfolk og politikere stillede skarpt på, hvad det betyder for den mentale sundhed, når vi ikke får restitueret. Og hvad det betyder for vores produktivitet på arbejdspladsen, når privatlivet forstyrres.

En sund brug af teknologi er et område, hvor vi gør en aktiv indsats for at hjælpe med løsninger for vores kunder. Vi tilbyder blandt andet kurser i at skabe sunde digitale vaner. Derudover har vi i 2019 tilbudt lederkurser i stresshåndtering og forebyggelse til vores virksomheds- og organisationskunder. Ca. 100 virksomheder og organisationer har haft deltagere på disse kurser, som er blevet afholdt i København og Aarhus. PFA's egne ledere og medarbejdere er også blevet tilbudt stressforebyggende kurser, og i 2019 har over 400 deltaget.

Retningslinjer til virksomheder om pårørende

Gennem de seneste 6-7 år har vi set en stigning i antallet af henvendelser vedrørende børn med psykiske problemer, og generelt tegner der sig et billede af stigende mistrivsel også hos de voksne. Når man er pårørende til et barn, en samlever eller en anden, der mistrives eller er alvorligt syg, påvirker det ens arbejdsliv, og det kan i værste tilfælde betyde, at man selv ender med en sygemelding. Det er derfor et område, som vi har haft fokus på i 2019. Det kan være vidt forskelligt, hvad man som pårørende har brug for i forhold til ens virke på arbejdspladsen, og virksomheder reagerer forskelligt på situationen. Derfor arbejder vi med at skabe nogle retningslinjer til virksomheder på området. Vores indsats skal lede frem til en sundhedskonference i 2020. Konferencen vil bestå af tre spor, der fokuserer på henholdsvis børn og unge, samlever/ægtefælle og forældre/ældre.

Det er også en problematik, vi har taget op for PFA's medarbejdere i 2019 i arbejdet med at skabe sunde betingelser på arbejdspladsen. Her blev der under overskriften Hvordan påvirker børn og unges trivsel et sundt arbejdsliv? debatteret, hvordan vi som voksne, medarbejdere og arbejdsplads kan agere for at skabe bedre vilkår. Arrangementet var bygget op som en paneldebat, hvor tre af de frivillige organisationer, som PFA Brug Livet Fonden har støttet, kom med deres indsigter og perspektiver på området. Se mere side 28.

PFA's arbejde med et sundere arbejdsliv bidrager til følgende verdensmål. Læs mere om vores arbejde med FN's 17 verdensmål for bæredygtig udvikling på side 52.



Det gode seniorliv

Vi har i 2019 fortsat arbejdet for at skabe en bedre overgang fra arbejde til pension for seniorer såvel som arbejdspladser. Vi har blandt andet deltaget i og bidraget med anbefalinger til regeringens seniortænketank og udformet konkrete løsninger til seniorarbejdslivet.

Den gode overgang til seniortilværelsen

I PFA arbejder vi for at skabe rammer, der sikrer, at vores kunder kan leve et godt og aktivt seniorliv - også når de ikke længere går på arbejde. I takt med, at der kommer flere seniorer på arbejdsmarkedet, udgør seniorerne en større og større kundegruppe i PFA, og den aldrende arbejdsstyrke generelt stiller nye krav til blandt andet HR-området i fremtiden. Vi ser fx en klar tendens til, at medarbejderne bliver længere på arbejdsmarkedet, flere og flere arbejder samtidig med, at de er pensioneret, og mange vil gerne have mulighed for en mere fleksibel tilbagetrækning.

I 2018 kom PFA Tænketanken – Den nye 3. alder med en række konkrete anbefalinger til fremtidens seniorliv, som er blevet yderligere bearbejdet af vores netværk af virksomheds- og organisationskunder, Studie 60+. I 2019 har vi fortsat arbejdet med at forankre anbefalingerne i samfundet generelt og hos vores kunder. Dette arbejde er beskrevet i de følgende afsnit.

Løsningsforslag til den aldrende arbejdsstyrke

Med udsigten til flere ældre og færre unge i arbejdsstyrken kigger vi ind i en fremtid, hvor nogle brancher vil få svært ved at rekruttere arbejdskraft. I 2019 har PFA som den eneste kommercielle virksomhed deltaget i regeringens seniortænketank for et længere og godt seniorarbejdsliv. Tænketankens arbejde har resulteret i en rapport med konkrete anbefalinger, hvor vi har bidraget med vores indsigt i, hvad der skal til for at holde seniorerne længere tid på arbejdsmarkedet, og som vil være til gavn for både den enkelte, virksomheden og samfundet som helhed. Vi har særligt anbefalet:

- At reglerne på området gøres mere enkle, så den enkelte nemmere kan gennemskue sine muligheder.
- At arbejdspladserne tænker i nye måder til at fastholde seniorer på ved at øge fokus på individuelle planer for medarbejdernes senkarrierer.
- At pensionselskaber skal tilbyde delpension, så medarbejderne kan få en mere fleksibel tilbagetrækning.

Ligeledes har vi deltaget i Sundhedsstyrelsens

referencegruppe og arbejdsgruppe til udarbejdelse af en national handlingsplan for det gode ældre liv. Vi har haft et særligt ønske om at italesætte seniortilværelsen som en selvstændig livsfase, hvor der er behov for at belyse nye muligheder. Konkret har vi lagt vægt på:

- At medarbejderne tilbydes seniorkurser, der rådgiver om alle aspekter ved overgangen til pensionisttilværelsen - økonomiske såvel som sociale.
- At der afholdes seniorsamtaler med fokus på udvikling i senkarrieren og muligheder i de sidste år af arbejdslivet - ikke kun på afvikling.
- At der gives vejledning til seniorer om muligheder i boligvalg, og hvad det har af økonomisk betydning.
- At der skal bygges flere moderne boliger, der særligt dækker seniorernes behov.

Derudover har Sundhedsstyrelsen inviteret os med i et nyt 2-årigt partnerskab for det gode ældre liv. Her kommer vi til at fortsætte arbejdet med at forankre vores anbefalinger til det gode seniorliv i samfundet.

Det gode seniorliv til debat

I årets løb har vi også engageret os i samfundsdebatten på seniorområdet. Det gjorde vi blandt andet på Folkemødet, hvor vi i samarbejde med en række politikere, eksperter og borgere satte fokus på nogle af de udfordringer, som har betydning for vores kunder, pensionssektoren og befolkningen som helhed. Under overskriften Den store pensionsdyst stillede vi blandt andet skarpt på opskriften til det gode seniorliv. Vi ved, at pension for mange anses som et tørt og komplekst emne, så vi forsøgte at gøre det mere spiseligt. Deltagere fra arbejdsgiverorganisationer, PFA's virksomhedskunder, ældreorganisationer og PFA tog i dysten stilling til blandingsforholdet mellem ingredienser som tidlig eller sen tilbagetrækning, delpension, folkepension, opsparing og udbetaling af livrente, pension mm. og æltede det danske pensionssystem godt igennem.

Et andet område, vi satte til debat på Folkemødet, var, hvordan fremtidens velfærd skal struktureres, når vi kigger ind i et samfund med et stigende antal ældre og

voksende efterspørgsel på velfærd. Offentlig velfærd og ældreomsorg er også et emne, vi har sat ekstra fokus på i den offentlige debat i 2019. Vi oplever en stigende utryghed i pensionisttilværelsen og bekymring for, om det offentlige velfærdstilbud vil være tilstrækkelige fremover. En befolkningsundersøgelse foretaget af Epinion for PFA i 2019 viser, at blot 47 procent tror på, at den offentlige ældrepleje vil være tilstrækkelig, når de bliver gamle. Det er et område, hvor vi i 2020 kommer til at arbejde med, hvordan vi kan tilbyde supplerende ydelser inden for eksempelvis ældreomsorg.

Tre forskellige muligheder for at gå på delpension

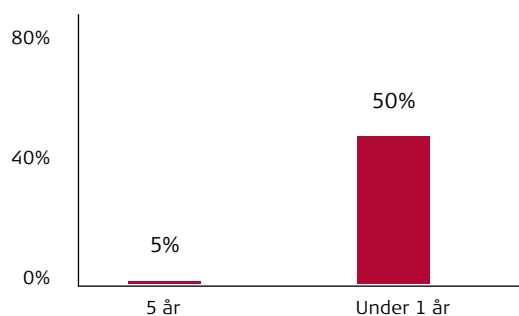
Vi bringer ikke alene vores indsigt på seniorområdet i spil i forhold til de politiske og samfundsmæssige rammer. I 2019 har vi også arbejdet med at omsætte vores indsigter og anbefalinger til konkrete løsninger, der kan komme vores mange kunder til gavn, så de har gode rammer for at få en aktiv senkarriere og trække sig tilbage fra arbejdslivet i det tempo, der giver mening for dem. Vi har således udformet tre forskellige modeller for delpension og udviklet PFA Senkarriere.

Der kan være stor forskel på virksomhedernes ønsker til delpension, og mulighederne kan afhænge af overenskomstmæssige krav. Vi tilbyder derfor tre forskellige modeller for delpension for at imødekomme ønsket om størst mulig fleksibilitet. Se herunder:

Senkarriere med fokus på udvikling

Dialogen om overgangen fra arbejdsliv til pension kan være svær at tage, og mange går ofte for sent i gang med planlægningen. En anden udfordring er manglende viden hos virksomheder til at håndtere området.

50 procent af pensionister (60-64 årige) havde planlagt pension under 1 år, før de stoppede



Kilde: Socialforskningsinstituttet

Vi har derfor udviklet PFA Senkarriere, som består af et uddannelsesforløb for HR-medarbejdere og ledere, en dialogguide til senkarrieresamtaler på arbejdspladsen, værktøjer til refleksion samt ikke mindst muligheden for et individuelt coachforløb for den enkelte medarbejder. Formålet er at hjælpe den enkelte til at blive mere konkret om ønsker til og muligheder for sin egen senkarriere, herunder afklare sin funktion i virksomheden i de sidste år frem mod pensionering.



Kunden har både ind- og udbetaling på samme pensionsordning.

Dette giver mulighed for at gå ned i tid med minimal påvirkning af rådighedsbeløbet her og nu.



Pensionsindbetalingen kan nedsættes til en lavere andel af lønnen.

Det giver mulighed for at gå ned i tid og blive delvist lønkom-penseret via en lavere pensionsindbetaling.



Pensionsindbetalingen beregnes af den hidtidige fuldtidsløn.

Denne løsning er til kunder, som ønsker at gå ned i tid (og dermed får et mindre rådighedsbeløb) og fortsætte samme indbetaling til pension.

Konceptet er blevet testet hos to virksomheder i 2019, og tilbagemeldingerne har været så gode, at det nu vil blive tilbudt til alle vores kunder. Det gælder også PFA's egne medarbejdere. Se side 37.

Sådan tog testvirksomhederne imod PFA Senkarriere

Over en periode på tre måneder har to af vores virksomhedskunder hjulpet med at teste PFA Senkarriere. Ud fra deres feedback har vi tilpasset konceptet, så det kan give mest mulig værdi for alle parter. Her er udvalgte input fra de to testvirksomheder:



Virksomhederne fremhæver blandt andet, at forløbet giver en indsigt i medarbejdernes tanker og ønsker, som de ikke selv kunne nå frem til. Og at det er en nødvendig afklaring for dem, da de er afhængige af at fastholde vigtige kompetencer og styrke mulighederne for at blive længere på arbejdspladsen.



Medarbejderne fremhæver blandt andet, at forløbet har været en stor hjælp til at starte dialogen om de sidste år på arbejdsmarkedet, som tit kan blive misforstået og dreje sig om afvikling. Den svære samtale er blevet mere legitim og har skabt større tryghed i planlægningen af de fremtidige opgaver. Samtidig har testforløbet vist, at det er godt at tale om senior muligheder i god tid, da det tager tid at planlægge, og tankerne skal have tid til at modnes.

Virksomheder og kunder får gode råd

I forlængelse af arbejdet med vores kundeløsninger har vi inviteret HR-repræsentanter fra vores virksomhedskunder til seniorkonference i Vejle og København, hvor vi har stillet skarpt på udfordringerne ved det aldrende arbejdsmarked. Her har godt 150 deltagere fået viden om området, gode råd og rum for videndeling på tværs af virksomheder.

For vores privatkunder har der været gode råd at hente om overgangen til pensionisttilværelsen ved at deltage i PFA Seniordag. I 2019 deltog ca. 2000 kunder og ledsagere i PFA Seniordag i Horsens og København. Derudover har kunderne mulighed for at deltage i PFA's seniorkurser. Kurserne omhandler både de juridiske og økonomiske aspekter omkring pensionsordningen samt de personlige overvejelser i forhold til at skulle forberede sig på pensionisttilværelsen. I 2019 deltog ca. 5000 kunder i seniorkurser.

Nye boligformer til seniorlivet

Et andet fokusområde for PFA i arbejdet med at styrke rammerne for det gode seniorliv handler om at imødekomme et stigende behov for mere seniorvenlige boliger og bofællesskaber. Resultaterne fra PFA's tænketank viser, at sociale relationer er vigtige for at bevare det gode seniorliv. Ifølge en befolkningsundersøgelse foretaget af Epinion for PFA i 2019 vil 39 procent af danskerne gerne have en senioregnet bolig, hvis behovet opstår med alderen. PFA har i 2019 udviklet et nyt koncept for seniorboligfællesskaber, som tager afsæt i vores seniorboligstandard, der indeholder 46 anbefalinger til en god seniorbolig. Boligerne er karakteriseret ved at være indrettet til seniorlivets behov med central beliggenhed og mulighed for at indgå i sociale fællesskaber. Alt sammen skal medvirke til at øge livskvaliteten for målgruppen. I 2019 blev det første spadestik taget til seniorboligfællesskaber i henholdsvis Odense og Horsens.

PFA's arbejde med det gode seniorliv bidrager til følgende verdensmål. Læs mere om vores arbejde med FN's 17 verdensmål for bæredygtig udvikling på side 52.





Et pusterum i en presset hverdag

Mange af PFA Brug Livet Fondens hjertesager har gennem tiden været sager, der hjælper til at skabe et pusterum i en presset hverdag. En af dem er Foreningen for børn med handicap og deres familier, der fik støtte i 2016. Foreningen skaber blandt andet netværk for disse familier og er deres stemme i den offentlige debat.

PFA Brug Livet Fonden

I 2019 fyldte PFA Brug Livet Fonden 10 år. Det blev markeret med en hyldest til frivilligheden, og samtidig udpegede fonden for 10. gang Årets Hjertesager.

Årets Hjertesager sætter lokale ildsjæle i fokus

I december kårede fonden for 10. gang Årets Hjertesager. I alt var 72 hjertesager indstillet, og der var stor mangfoldighed blandt sagerne, der opererer enten lokalt, i hele landet eller i udlandet. På fondens hjemmeside kunne alle stemme på deres favoritter, og med over 48.000 afgivne stemmer skabte det stor opmærksomhed om alle de indstillede sager. Fondens bestyrelse kårede Årets Hjertesager efter afstemningen. Som noget nyt blev alle sager sendt videre til bestyrelsen, hvor det førhen har været de sager, der fik flest stemmer. Det skete for at give mindre, lokale sager, der måske normalt ikke ville få så mange stemmer, en chance for at få støtte. Afstemningens resultat vejede dog stadig tungt i bestyrelsens afgørelse.

Årets Hjertesager 2020 blev Kvie Sø Efterskole, Brugernes Akademi, ME Foreningen, Det Kærlige Måltid og Værestedet Hellebro. Bestyrelsen havde i år valgt at fokusere på at få mindre og lokale sager frem i lyset.

Mere end økonomisk støtte

2019 har også budt på samarbejde med en række hjertesager for at skabe kendskab til deres arbejde. Eksempelvis afholdte PFA et debatarrangement for medarbejderne med titlen Hvordan påvirker børn og unges trivsel et sundt arbejdsliv?, hvor hjertesagerne Børn, Unge & Sorg, Julemærkefonden og Girltalk deltog. Vi ved, at når børn og unge mistrives, påvirker det de pårørende og deres privat- og arbejdsliv. Derfor er emnet relevant

for os som arbejdsplads og leverandør af sundhedsforsikringer. Derudover har der gennem året været dialog med Årets Hjertesager 2019 om, hvordan PFA sammen med fonden kan støtte op om sagerne. Der har blandt andet været forslag om mentorordning og etablering af en hjemmeside, hvilket vil blive konkretiseret i 2020.

Folkemøde, frivillighed og indbringende fødder

Folkemødet på Bornholm var ligeledes en anledning til at sætte fokus på fonden og skabe synlighed af dens hjertesager. Repræsentanter fra 10 hjertesager deltog i folkemødedebatter, herunder For Lige Vilkår, Børn, Unge & Sorg og Børns Vilkår, der alle tre blev kåret som Årets Hjertesager 2019. De samarbejdede om fem debatter med temaerne frivillighed, sygdom, socialområdet og børn og digitale medier. I debatpanelerne deltog også politikere og eksperter.

Frivillighed et tema for seniorer

I seniortilværelsen kan det være oplagt at udøve frivilligt arbejde. Derfor var flere af fondens hjertesager med på fondens stand, da PFA inviterede seniorkunder og ledsagere til PFA Seniordag i henholdsvis Horsens og København. Begge dage deltog ca. 1.000 personer, og de kunne møde Lungeforeningen, Projekt Husvild, Hjerneskadeforeningen, Morgencafé for Hjemløse og Børns Voksenvenner. Der var god interesse for sagerne, og de fik udbredt kendskabet til deres arbejde.



= 183.764 skridt
= 183.764 kroner

Folkemødet gav også anledning til at udbrede kendskabet til fonden gennem PFA's kunder

Det skete med en sundheds-challenge, hvor fem PFA-kunder blev udstyret med en skridttæller. For hvert skridt, de gik, donerede PFA en krone til PFA Brug Livet Fonden. De fem kunder travede i alt 183.764 kr. ind til fonden, som Årets Hjertesager 2020 får glæde af.



Årets Hjertesager 2020

PFA Brug Livet Fonden kårede for 10. gang Årets Hjertesager. Det skete ved et jubilæumsevent i PFA's nye auditorium, hvor de fem hjertesager for 2020 blev afsløret. I spidsen for hver hjertesag står en ildsjæl, der brænder for at gøre en forskel – enten lokalt eller landsdækkende.

Én gang hjertesag – altid hjertesag

I 2019 kunne PFA Brug Livet Fonden fejre sit 10-års-jubilæum, og det blev markeret i december med et jubilæumsevent i PFA's nyombyggede domicil. Formålet med arrangementet var at hylde frivillighed og de mange hjertesager, som fonden har støttet gennem tiden. Derfor var repræsentanter fra tidligere hjertesager samt de indstillede hjertesager i 2019 alle inviteret med. Der var også deltagelse af politikere, PFA-kunder og øvrige NGO'er. Arrangementet bød blandt andet på en debat om, hvordan vi får et bedre samspil mellem de frivillige og det offentlige på socialområdet. Derudover blev sløret for Årets Hjertesager 2020 løftet.

Årets Hjertesager 2020

- **Kvie Sø Efterskole** fik tildelt 50.000 kr. Det er den eneste efterskole for udviklingshandicappede vest for Storebælt. Første elevhold startede i august 2019.
- **Brugernes Akademi**, som er en frivillig forening af og for stofbrugere, modtog 50.000 kr. Foreningen arbejder for at forbedre stofbrugeres vilkår og rettigheder.
- **ME Foreningen** modtog 50.000 kr. Den frivillige patientdrevne forening arbejder for bedre behandlingsforhold, patientnetværk, støtte og vejledning til de 10-20.000 patienter med den neuroimmune sygdom ME.
- **Det Kærlige Måltid** modtog 25.000 kr. Det er en nystartet non-profit organisation, der lærer frivillige unge at lave god og sund mad og inddrager sårbare unge i køkkenet. Maden leveres uden beregning med en kærlig hilsen til alvorligt syge og deres familier i Aarhus Kommune.
- **Værestedet Hellebro** fik 25.000 kr. Det er en privat velgørende forening i Valby, der yder en helhedsorienteret indsats for unge hjemløse i alderen 18-29 år og arbejder for, at de unge kommer i bolig, job, uddannelse - og tilbage på sikker grund.

10 år og 41 hjertesager



Besøg af gamle og nye hjertesager

Da PFA Brug Livet Fonden fejrede sit 10-årsjubilæum, var repræsentanter fra nye og gamle hjertesager gennem tiden også inviteret. Sangerinde Pernille Rosendal er ambassadør for TUBA, der er en af PFA Brug Livet Fondens hjertesager. Hun fortalte om sin egen bevæggrund for at støtte TUBA og fyldte derefter salen med bevægende sang.



Tættere på kunderne

PFA er til for at hjælpe kunderne til at leve det gode liv i fremtiden. I 2019 har vi blandt andet udviklet e-mailløsninger, individualiseret rådgivning og konkrete anbefalinger, der skal gøre vores rådgivning og services endnu mere relevante for den enkelte privatkunde.

Som pensionselskab skal vi sikre økonomisk tryghed for vores ca. 1,3 mio. privatkunder. Vi skal være der for dem, når livet er svært, og vi stræber efter, at vores rådgivning, produkter og services følger deres behov og giver værdi alt efter, hvor de er i livet. For der er langt fra en 25-årigs spinkle tanker om opsparing til en 62-årig, der gerne vil have overblik over sine samlede udbetalinger som pensionist. Derfor arbejder vi kontinuerligt med at udvikle løsninger, der kan styrke relationen til - og relevansen - for den enkelte kunde.

Proaktive e-mails baseret på livshændelser

I 2019 har vi forbedret kommunikationen med vores kunder yderligere. For mange kunder er det ikke indlysende, hvornår man bør tjekke sin pensionsordning. Derfor har vi nu sat strøm til et nyt dialogsystem, som automatisk sender kunderne en skræddersyet e-mail, når der sker en ændring i deres liv, som betyder, at de bør tjekke deres pensionsordning. Det er typisk ved nogle af livets større begivenheder som bryllup, boligkøb, skilsmisse eller jobskifte. E-mailene skal motivere kunderne til at sikre, at deres ordning passer til den nuværende fase i deres liv og de ønsker, de har for fremtiden. Vi kan se, at den mere målrettede kommunikation opleves som mere relevant og brugt, idet kunderne i 2019 har klikket mere på indholdet end tidligere. I 2020 vil vi se på, hvordan vi kan benytte indsigter fra dialogsystemet sammen med udviklingen inden for intelligent dataforståelse til at skabe endnu mere differentierede løsninger til kunderne.

Virksomhedstjek udviklet sammen med kunder

Vi arbejder generelt målrettet med at gøre det nemt for kunderne at have en pensionsordning, der passer til deres ønsker og behov. Derfor er vi ved at udvikle en ny og mere dynamisk rådgivningsmodel, som skal give kunderne målrettede anbefalinger på baggrund af intelligent brug af data. Rådgivningsmodellen bliver løbende udviklet ved hjælp af blandt andet machine learning, som anvendes til at afdække og forsøge at forudsige kundernes behov og livshændelsesforløb. Målet er - ligesom med mailudsendelserne - at sikre, at kunderne får

relevante, individuelle anbefalinger, når de har behov for det, så det er nemmere for dem at få tilpasset deres pensionsordning til deres livssituation og behov.

I tillæg til den dynamiske rådgivningsmodel er vi i gang med at udvikle et virksomhedstjek, hvor vores virksomheds- eller organisationskunder kan få et samlet overblik over, hvor mange medarbejdere eller medlemmer, der har de anbefalede forsikringsdækninger, Pensionstal eller investeringsprofil. Det vil også fremgå, om de har modtaget rådgivning om deres pension. Medarbejderne bliver herefter kontaktet med målrettede budskaber i forhold de elementer, hvor deres ordning afviger fra vores anbefalinger. Det gør vi for at bidrage til at sikre, at vores virksomhedskunder får skabt tryghed for deres medarbejdere, når de tegner en pensionsaftale med os. Virksomhedstjekket er testet på to store virksomhedskunder, hvor ca. 5.200 pensionsordninger blev screenet, og hvor vi efterfølgende kontaktede lidt over 3.200 kunder med en anbefaling om at tjekke deres ordning.

I det hele taget benytter vi os meget af at teste løsninger i samarbejde med kunderne. På den måde får vi bedre indsigt i kundernes ønsker og behov, hvilket gør os i stand til at udvikle relevante produkter og services.

Vi vil sikre, at vores anbefalinger bliver til handling

Når det kommer til rådgivning, tager vi ansvar for at hjælpe kunden bedst muligt ved at omsætte vores viden og erfaring til klare anbefalinger. I 2019 har vi eksempelvis gjort en særlig indsats for de godt 80.000 kunder, som betaler for at have en udbetalingsikring på deres pensionsordning og anbefalet, at de overvejer at fravælge denne. Situationen på finansmarkedet med negative renter gør det nemlig svært at skabe positivt afkast på de stats- og realkreditobligationer, der er knyttet til udbetalingsikringen. Vi kontaktede derfor de mange kunder for at sikre, at de får mest muligt ud af deres pension. På samme vis har vi kontaktet alle virksomheder, der har udbetalingsikring, så nye medarbejdere ikke får det. Kunderne har reageret positivt på vores proaktive indsats.

I 2019 har vi også sat fokus på investering og risikovillighed blandt kvinder. Vi kan se, at 83 procent af de danske kvinder sparer deres frie midler op til en rente, der typisk ligger tæt på 0, selvom man ofte vil få mere ved at investere dem. Vi ser en tendens til, at kvinder tager mindre risiko end mænd, og det viser sig i, at kvinder gennemsnitligt har 24 procent mindre på deres pensionsopsparing end mænd og står svagere økonomisk, hvis eksempelvis skilsmissemæssigt rammer. Det viser tal fra Danmarks Statistik. Derfor har vi blandt andet inviteret 300 kvindelige kunder med ledsager til et investeringsarrangement med fokus på at tænke mere langsigtet, når det gælder deres pension og investeringer. Vi har også sat fokus på kvinder og langsigtet opsparing gennem pressehistorier og målrettede kampagner.

Faktisk synes vi i visse tilfælde, at vores ansvar rækker længere end blot at give en kvalificeret anbefaling. For hvis kunderne ikke træffer et valg efterfølgende, gør anbefalingen ingen forskel for dem. Det har i 2019 ført til, at vi har skærpet opfølgningen på vores investeringsguide. Investeringsguiden kan hjælpe kunderne med en anbefaling til, hvilken investeringsprofil der bedst matcher deres risikovillighed i forhold til deres pensionsopsparing. Her ser vi en tendens til, at mange ikke omsætter anbefalingen til et aktivt valg. Derfor følger vi nu to gange årligt op på alle, der har taget investeringsguiden uden at træffe et valg. Det gør vi for at sikre os, at de har den investeringsløsning, der passer til dem.

Ansvarlig brug af kunstig intelligens

Vi forsøger til enhver tid at følge med udviklingen – også den teknologiske. De seneste år har særligt nye muligheder inden for kunstig intelligens og machine learning taget fart. Her benyttes algoritmer til at finde mønstre på tværs af kunders data og skabe nye indsigter. 2019 har for alvor været et år, hvor vi har udviklet løsninger til kunder og rådgivere på baggrund af kunstig intelligens for at skabe større relevans for den enkelte kunde. Det er ambitionen, at det skal frigøre tid til endnu mere personlig rådgivning og varme hænder, der hvor det er allermost nødvendigt.



Robotten, der skriver e-mailsvar

En af de selvudviklede løsninger, vi bruger i det daglige, handler om at hjælpe vores rådgivere med at besvare e-mails. E-mailrobotten Epistola (latin for brev) er udviklet for at gøre det lettere og hurtigere for rådgiverne at besvare de mere end 125.000 e-mails, de hvert år modtager fra kunderne. En større del af de e-mails omhandler ensartede emner, og rådgivningscenteret har derfor udarbejdet ca. 200 svarskabeloner, som de bruger, når de svarer på kundernes henvendelser. På grund af det store antal svarskabeloner kan det dog tage lang tid at få udvalgt den korrekte skabelon, og netop her hjælper Epistola. Robotten kan snart delvis automatiseres, så den selv sender svar på udvalgte områder. Til ethvert svar kan vi dokumentere, hvilke grunde der ligger til baggrund for det svar, kunderne får.

Den nye teknologi kan gøre en positiv forskel for både medarbejdere, kunder og samfundet. Men vi er også bevidste om de etiske dilemmaer, der kan følge med. Det gælder ikke mindst brugen af vores kunders data. Derfor har vi i 2019 udarbejdet fuld dokumentation for, hvordan hovedparten af vores pt. 15 modeller virker, så man i princippet kan vende vrangen ud på dem og se, hvilke variable der har været afgørende for at træffe en beslutning i vores processer. Det er ikke et lovkrav, men for os er det essentielt, at vores kunder og rådgivere kan få indsigt i, hvordan vi bruger kundedata.

Udviklingen på området går nemlig så hurtigt, at lovgivningen har svært ved at følge med, og virksomhedernes etiske kompas får derfor en betydelig rolle. De krav og retningslinjer, som Finanstilsynets brancheorganisationen Forsikring & Pension stiller i forhold til transparens og etisk brug af kunstig intelligens, har vi allerede arbejdet ind i vores modelrammeverk. Vi er også på forkant med de lovkrav, som EU forventes at komme med i starten af 2020. Faktisk ønsker vi, at man som virksomhed går videre end lovgivningen. Det er blandt andet et emne, vi tog op til debat på Folkemødet 2019 med politikere og store virksomheder, og vi har været en drivende kraft i at udvikle et kodeks for ansvarlige algoritmer, som

blev offentliggjort under Folkemødet. I 2020 ønsker vi at åbne endnu mere op, og transparens bliver en af vores centrale indsats for året.



010100100110
001100100100
010010010

Hvor kommer data fra?

De data, vi benytter i vores algoritmer, stammer dels fra PFA's kildesystemer, som indeholder data kunderne, selv har afgivet i forbindelse med rådgivning, dels fra kundernes adfærd på vores egne netværk som pfa.dk og mitpfa.dk. Disse suppleres desuden af data fra offentlige kilder som CPR- og CVR-registret. Vi monitorerer databaserne og har dataspecialister, der løbende kontrollerer, at algoritmerne fungerer hensigtsmæssigt.

Vi tager ved lære af utilfredse kunder

Selvom vi gør vores bedste, så er det med ca. 1,3 millioner kunder uundgåeligt, at enkelte kunder fra tid til anden har en dårlig oplevelse med PFA, eller at dialogen af den ene eller anden grund er gået i hårdknude. Vi har stor opmærksomhed på kritiske kundehenvendelser og

sætter os ind i kundens situation, inden en henvendelse udvikler sig til en reel klage. Derfor har vi også en kundetillidsmand, hvis rolle er at se sagen med kundernes øjne og sikre, at kunden føler sig hørt og taget alvorligt. I 2019 behandlede kundetillidsmanden 166 sager. Det er et fald fra 2018, hvor 198 sager blev behandlet. Faldet skal ses i lyset af, at PFA i to måneder ikke havde en kundetillidsmand, og at det derfor kun var muligt at behandle meget få sager i perioden. Men samtidig skal det medregnes, at der i 2019 er kommet 8.000 nye private kunder i PFA.

Kundetillidsmanden løser langt de fleste henvendelser ved at tale forløbet igennem med kunden, forklare de sommetider komplekse pensionsregler, give gode råd og eventuelt sætte skub i sager, så kunden kan komme videre. Således har kundetillidsmanden imødekommet 87 af de 166 sager. Ud over at løse de enkelte sager med utilfredse kunder bruger vi aktivt indsigter fra kunderne til at finde løsninger, der kan forebygge lignende sager i fremtiden til glæde for andre af vores kunder.

Vi er bevidste om, at vi ikke er perfekte, og derfor ønsker vi også at være åbne om de konkrete emner, der ligger til grund for kundernes utilfredshed. Emnerne er beskrevet i oversigten her, som også fortæller, hvordan vi forsøger at imødekomme utilfredsheden.

Emne	Udfordring	Indsats
Sagsbehandlingstid	Øget aktivitetsniveau har medført, at nogle kunder har oplevet længere ekspeditionstider, hvilket er frustrerende for den enkelte. Det gælder blandt andet i PFA Skadecenter.	Der arbejdes fortsat ihærdigt i afdelingerne på at nedbringe ventetid. Herunder arbejdes der med at oplære nye medarbejdere på området og automatisere simple ekspeditioner, som kan frigøre ressourcer til mere komplekse sager.
Rådgivning og information	Vi bestræber os på at kommunikere så præcist som muligt, når vi rådgiver og sender breve. I nogle tilfælde kan der dog opstå misforståelser, eller kunden modtager oplysninger, der er mangelfulde eller ikke korrekte.	Ved konkrete breve eller emner, der giver anledning til misforståelser eller fejl, sætter vi ind for at forbedre vores kommunikation. Derudover arbejder vi med intelligent dataforståelse til at skabe endnu mere målrettede dialogløsninger til kunderne.
Afslag på forsikringsdækning	Afslag på en ansøgning om forsikringsdækning kan give anledning til skuffede forventninger, og kunden kan være uforstående over for afslaget.	Vi er bevidste om, at en afvisning har stor betydning for den enkelte. Derfor gør vi os umage med at vise forståelse for kundens situation og forklare baggrunden for afslaget på en ordentlig måde.

Når utilfredshed bliver til klager

Der sker også, at utilfredshed bliver til en klage – det kan eksempelvis være over en afgørelse eller sagsbehandling. Vi arbejder lige så struktureret med klager som med henvendelser til kundetillidsmanden, så vi kan minimere uheldige oplevelser fremadrettet. I 2019 har vi forankret behandlingen af klager over rådgivning og administration i ét område, Kunder & Services, som er det område, der har det samlede ansvar for både vores privat-, virksomheds- og organisationskunder. Det har vi gjort for at sikre en endnu mere ensartet og hurtigere håndtering af klagerne.

Vi har stort fokus på vores svartider i klageafdelingen, og 94 procent af klagere får et svar inden for tre dage. En frist, der er fastlagt i lovgivningen. Det samme gælder vores syv dages frist, hvor vi stræber efter, at kunden altid får enten et svar eller en status inden for syv dage. Vi så i 2019 en stigning i antallet af klager på 15 procent. Således modtog vi i 2019 478 klager mod 417 i 2018. Antallet af kunder, der har fået medhold i sager, er faldet fra 17 procent til 14.

Hvis kunden er utilfreds med behandlingen af sin klage, kan klagen ende hos Ankenævnet for Forsikring. Her har vi de seneste år set en tendens til, at færre nye sager når så langt. Tendensen er fortsat i 2019, hvor PFA modtog 64 nye sager i Ankenævnet. Det er et fald i forhold til 2018, hvor der var 71 nye sager. I betragtning af, at vi har ca. 1,3 mio. kunder, er andelen af ankenævnsager meget lavt. PFA har fået medhold i 78 procent af afgørelserne, og vi ser en stigning på 125 procent i sager, hvor kunder får delvis medhold. Det er sager, hvor både kunde og PFA har fået noget ud af ankenævnets kendelse. Som kundejet selskab er vi meget bevidste om, at udbetalinger til vores kunder skal ske på det rigtige grundlag, for det er fællesskabet, der betaler. Derfor er det vigtigt, vi har Ankenævnet i sager, hvor der er uenighed, og vi tager altid nævnets afgørelser til efterretning.

PFA som arbejdsplads

2019 har budt på et fortsat højt engagement blandt PFA's medarbejdere. De kan se tilbage på et år med indvielsen af første del af PFA's ombyggede domicil, næste skridt i den agile udvikling, flere senior- og sundhedstiltag samt involverende debat om PFA's samfundsansvar.

Medarbejdernes trivsel og engagement er en forudsætning for, at vi kan levere gode løsninger og oplevelser for vores kunder samt skabe et positivt aftryk på det samfund, vi er en del af. For arbejdsglæde smitter. Derfor har vi i 2019 arbejdet med en række tiltag for at sikre, at PFA bliver ved med at være en attraktiv arbejdsplads med gode rammer for den daglige indsats og åbenhed om vores forretningsmål og -ansvar.

Topmoderne arbejdsplads med rum for nye fællesskaber

Når det handler om PFA som arbejdsplads, er det nærliggende indledningsvis at fokusere på de fysiske faciliteter, som medarbejderne til daglig arbejder sammen i. I december kunne vi åbne dørene til hovedbygningen i PFA's nye domicil, som har gennemgået en markant forvandling gennem det sidste års ombygning. De slidte lokaler i det gamle domicil er nu erstattet med topmoderne kontorfaciliteter.

Det nye kontorlandskab lægger op til, at man bevæger sig mere rundt i forhold til den opgave, man løser, dem man arbejder sammen med og de behov, man har i løbet af en arbejdsdag. Alt sammen for at understøtte vores arbejde bedre og sætte vores viden mere i spil. Helt konkret betyder det, at de traditionelle arbejdspladser er blevet suppleret med flere forskellige typer rum og pladser til rådighed, hvor medarbejderne kan fordybe sig, arbejde i teams eller holde uformelle møder. Der er ingen faste pladser, for i en moderne og agil virksomhedskultur sker udvikling og videndeling ikke i samme omfang som tidligere ved skrivebordet bag skærmen, men i dialog og i fællesskab. I det nye domicil er der også fokus på rum for sociale aktiviteter, herunder er der kommet en medarbejderbar og en kaffebar - Café 1917 - hvor både kunder og medarbejdere i bløde møbler kan nyde kaffe lavet af en barista.

Året har også budt på omflytning for medarbejderne, og der har været gjort en stor indsats for at udføre ombygningen med så lidt afsmitning på dagligdagen som muligt. Vi har løbende informeret om byggeriet og ændringer i Nordhavnen som følge af andet byggeri.

Vores mål har været, at vi sammen finder løsninger på eventuelle udfordringer, og det vil vi fortsat gøre i 2020, hvor vi tager hul på anden etape af ombygningen.

Næste skridt i den agile udvikling

Samarbejde på tværs af fagområder og afdelinger er også noget, PFA har satset stærkt på de seneste år, og vi har i dag ca. 300 medarbejdere knyttet til fire organisatoriske udviklingsspor, som arbejder efter den agile metode. Arbejdsformen - som er kendetegnet ved fleksibel planlægning i korte intervaller mellem dem, der udvikler og dem, der skal bruge løsningen - har allerede resulteret i, at vi er blevet hurtigere til at levere løsninger til kunderne. I 2019 har vi taget yderligere skridt for at videreudvikle den agile arbejdsform. Blandt andet er der lagt endnu mere ansvar for leverancer over til de agile områder ved at forankre dem organisatorisk under en områdechef. Samtidig er medarbejderne blevet mere trygge ved arbejdsformen. Vores engagementsmåling blandt medarbejdere, der arbejder i de agile områder, viser således, at tilfredsheden er steget siden 2018. Eksempelvis er andelen, der vil anbefale PFA som arbejdsplads, steget med 15 procent.

Unge inddrages i innovative løsninger

PFA har i 2019 fortsat indsatsen for at markere sig som en attraktiv arbejdsplads over for studerende og unge, og vi har i årets løb blandt andet budt nye graduates og finanselever velkommen. Herudover har vi blandt andet afholdt vores første Hackathon, hvor medarbejdere under 30 år blev inviteret til at lægge hovederne i blød og på at hacke nogle af de strategiske problemstillinger, vi som virksomhed beskæftiger os med: Hvordan flytter vi unge fra at være passive opsparere til medinvestorer? Og hvordan kan PFA hjælpe unge i job med at undgå stress? Det gør vi først og fremmest for at bidrage til et attraktivt arbejdsmiljø, hvor unge medarbejdere har mulighed for at sætte deres viden i spil på tværs af forretningsområder. Dernæst for at få de unges input til alternative løsninger og perspektiver på problemstillingerne.

Muligheder i senkarrieren

Når det kommer til ældre medarbejdere, skal der også være rammer til, at de kan få en meningsfuld og motiverende senkarriere, herunder en fleksibel overgang til pensionisttilværelsen. I 2019 har vi derfor erstattet vores eksisterende seniorpolitik med en senkarrierpolitik, der også favner de muligheder, som er tilgængelige for medarbejdere i senkarrieren. Mulighederne vedrører arbejdstid, tilrettelæggelse af arbejdet, frihed og fravær, arbejdets indhold, ansvar og udvikling. Formålet er at skabe rammerne for, at dygtige medarbejdere i denne aldersgruppe finder det attraktivt at søge job i PFA, og at vi kan fastholde vores kompetente seniormedarbejdere i længere tid end hidtil. Det sker helt i tråd med vores generelle anbefalinger på området og de konkrete løsninger, vi tilbyder vores kunder, som er beskrevet i kapitlet Det gode seniorliv side 24.

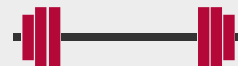
Nye sundhedstiltag med fokus på bevægelse

Vi ønsker at bidrage aktivt til at skabe rammerne for et sundere arbejdsliv i alle livets faser. Det gælder også for PFA som arbejdsplads. I 2019 har vi udarbejdet en sundhedspolitik, der har til formål at fremme den enkelte medarbejders sundhed, trivsel og energiniveau. Politiken skal inspirere til, at man som medarbejder prioriterer sit helbred, og vi har i 2019 arbejdet med konkrete sundhedstiltag, der har fokus på bevægelse i hverdagen og mentalt overskud. Det er også to af de centrale elementer i vores sundhedsstrategi.

Udvalgte sundhedsindsatser i 2019



Bevægelse i hverdagen: I vores nye domicil har vi sat fokus på indretningen ved de enkelte arbejdspladser, så der bliver større mulighed for fleksibilitet med flyverpladser, bløde møbler og projektborde. Der er desuden kommet nye, ergonomiske stole, der giver variation i siddestillingen, som er væsentligt ved stillesiddende arbejde. Samtidig er der tænkt løsninger ind, som skal inspirere til bevægelse. Der er blandt andet længere mellem toiletter og skraldespande, så man må op at gå for at løse basale behov.



Ny sportssal med mange muligheder: Det nye domicil indeholder en stor sportssal med faciliteter til både inden- og udendørs udfoldelse, så medarbejderne sammen kan få pulsen op og have det sjovt. Sportssalen kan benyttes til teamaktiviteter eller træningshold, som udbydes via medarbejderklubben PFA Idræt, der pt. har 320 medlemmer. PFA tilbyder også gratis træningshold for medarbejderne - herunder yoga, der virker stressreducerende. Derudover har vi i slutningen af 2019 introduceret mobilitytræning, som er en ny træningsform, der forebygger og lindrer smerter i nakke, skuldre, lænd og ryg. Vi kommer til at teste effekten af træningen ved at følge en række deltagere over et forløb på tre måneder.



Hold balancen-kurser: I 2019 har vi tilbudt medarbejderkursen Hold balancen, der har fokus på at forebygge stress hos den enkelte. Vi startede med at tilbyde 30 pladser, men mere end 400 medarbejdere har nu gennemført kurset, og det efterspørges fortsat.

Fortsat højt engagement blandt medarbejderne

Engagerede medarbejdere er afgørende for, at vi udvikler os og når i mål med vores strategi. I 2019 landede medarbejderengagementet samlet på 5,9 på en skala fra 1-7. Det viser vores årlige engagementsmåling, som hele 91 procent af medarbejderne har besvaret. Resultatet er på niveau med 2018 og fortsat betragtelig højere end gennemsnittet i resten af finans- og forsikringsbranchen, som ligger på 5,3. Medarbejdernes glæde ved at komme på arbejde er steget med 0,1 til 5,9 siden 2018. Det er 0,7 point højere end resten af branchen. Målingen viser også, at medarbejderne er topengagerede, vægter deres faglighed højt, finder deres arbejde meningsfyldt og vil anbefale PFA som arbejdsplads til andre. Samtidig er der sket en lille forbedring i balancen mellem arbejde og privatliv siden 2018.

Støtte til hjemløse og socialt udsatte

Gennem tiden har PFA Brug Livet Fonden støttet flere projekter og organisationer, der hjælper hjemløse og socialt udsatte. En af hjertesagerne er Projekt Husvild, der blev støttet i 2015. Projekt Husvild uddeler blandt andet tøj og hundemad til de hjemløses hunde – og tilbyder et lyttende øre.



Der er dog stadig steder, hvor det kan blive bedre. Det gælder eksempelvis adgang til informationer og de værktøjer, der skal til for at kunne udføre sit arbejde effektivt. Det er det eneste punkt, hvor PFA med en score på 5,3 ligger under branchegennemsnittet, som er på 5,5. Vi kommer til at arbejde med at forbedre dette og er blandt andet i gang med at løfte IT-fundamentet for at give mere stabile systemer.

37 procent kvinder i PFA's ledelse

PFA har et mål for andelen af kvindelige ledere på minimum 40 procent. Ved udgangen af 2019 lå andelen på 37 procent, det vil sige 3 procent under målet. Andelen af kvindelige ledere har de seneste år varieret en smule, hvor andelen af kvinder i PFA's ledelse har været henholdsvis 41 procent i 2016, 36 i 2017 og 39 procent i 2018. Vi er særligt opmærksomme på andelen af kvindelige direktører, som er faldet de seneste år. Ved udgangen af 2019 udgjorde kvinder 18 procent af direktørgruppen og 0 procent af direktionen.

PFA er en krævende arbejdsplads, der ansætter de bedst kvalificerede medarbejdere, og vi ønsker, at kvinder og mænd har lige muligheder for at gøre karriere. Det indebærer blandt andet, at vi ønsker et bredt rekrutteringsgrundlag og tilstræber ligelig fordeling af kønnene i udviklingsprogrammer og netværk. Vores politik for kønsmæssig sammensætning blandt ledere indeholder en række konkrete tiltag, som har til formål at øge andelen af det underrepræsenterede køn blandt ledere i PFA. Tiltagene gælder blandt andet rekrutteringsforløb, udnævnelsesforløb og udviklingsplaner. Eksempelvis har vi i kommunikationen af vores employer branding og employer value proposition begge køn i fokus. Desuden giver vi løbende vores ledere rekrutteringstræning, hvor vores politik indgår, og ved brug af eksterne konsulenter til besættelse af lederstillinger, er det PFA's hovedregel, at der præsenteres mindst en kandidat af hvert køn.

I forbindelse med PFA's nye koncernstrategi vil der blive iværksat et tiltag, der kan medvirke til at øge mangfoldigheden også blandt lederne i PFA, herunder også i forhold til køn. De indledende manøvrer er allerede sat i gang i 2019.

Fra verdensmål til hverdagsmål

Der har de senere år været en voksende opmærksomhed på klimaudfordringerne og behovet for at finde nye og mere bæredygtige løsninger. Det gælder også i PFA,

hvor vi over for vores medarbejdere, i 2019 har sat ekstra fokus på samfundsansvar og de fem verdensmål, vi særligt bidrager til. Det er blandt andet sket gennem en række artikler, film og involverende aktiviteter om vores indsatser og holdninger. Eksempelvis deltog 98 medarbejdere i en paneldebat med PFA's koncernfinansdirektør og to NGO'er, hvor vi under overskriften Er vi så ansvarlige, som vi siger?, inviterede medarbejdere til at spørge ind til PFA's arbejde med ansvarlige investeringer. Vi har også opfordret medarbejderne til at komme med bud på, hvordan vi i PFA kan gøre verdensmål til hverdagsmål. Flere af budene er allerede taget i brug. Blandt andet en opfordring til at sortere organisk materiale fra andre rester, når frokosten ryddes af bordet. Desuden er alle ca. 1300 ansatte selv med til at sende budskabet om PFA's arbejde med FN's Verdensmål, da ikonerne er integreret i vores e-mailsignatur.

Den styrkede involvering skal øge medarbejdernes kendskab til den rolle, vi spiller i samfundet og samtidig bidrage til at skabe mening og motivation i arbejdslivet. Det er vigtige mål for PFA, og derfor har vi i 2019 også undersøgt medarbejdernes kendskab til emnet. Undersøgelsen viser, at medarbejderne er blevet mere bevidste om vores arbejde med samfundsansvar og FN's Verdensmål henover året. Eksempelvis er andelen af medarbejdere, der kender verdensmålene, øget med 21 procent.

Status på mål og indsatser for 2019

I 2019 har PFA arbejdet med de strategiske indsatser og mål, der i 2018 blev defineret for året. Indsatserne er opdelt efter fire fokusområder, som vores politik for samfundsansvar og CR-strategien Investering i et bæredygtigt samfund 2017-2020 er bygget op om: Ansvarlig værdiskabelse, Samfund, Kunder og Medarbejdere. På den måde kobles CR-strategien, PFA's politik for samfundsansvar og politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab til konkrete og målbare indsatser. Mange af indsatserne er beskrevet i årsberetningen i denne rapport, og skemaet herunder viser alle indsatserne i overblik med sidehenvisning til nærmere beskrivelse, hvor det er relevant.

● Indsats gennemført ● Indsats fortsætter

CR-indsatser fordelt på områder

Status ved udgangen af 2019



Ansvarlig værdiskabelse

1.	Videreudvikling af tilgang til stemmeafgivelse på børsnoterede selskabers generalforsamlinger.	I 2019 har vi formaliseret vores retningslinjer for stemmeafgivelse, og vi vil fra regnskabssæson 2020 kunne rapportere på dem. PFA's stemmeafgivelse er beskrevet på side 12.	●
2.	Implementering af klimastrategien for PFA's danske ejendomsportefølje og sikring af, at PFA's CO ₂ -aftryk fra aktieporteføljen fortsat er mindre end verdensindeksets udledning.	Vi har i 2019 arbejdet på at forankre en metode til at integrere Paris-aftalen i den danske ejendomsportefølje. Metoden giver overblik over det samlede energiforbrug til brug for den fremtidige indsats med at energioptimere ejendommene. Vi ligger ved udgangen af 2019 næsten 16 procent lavere end verdensindekset. Se rapportering på CO ₂ -aftryk fra aktieporteføljen på side 14 og 69.	●
3.	Udvikling af en mere brugervenlig log over PFA's ejerskabsdialog med selskaber.	Vi ønsker at være åbne om arbejdet som aktiv ejer, og derfor har vi i 2019 udviklet en ny digital log, som udover at give et overblik over vores ejerskabsdialoger også viser status på fremdriften. Loggen implementeres på pfa.dk i 2020.	●
4.	PFA har en Code of Conduct i forhold til leverandører og investeringspartnere for at sikre, at PFA's ønsker om en ansvarlig praksis, når vi investerer og samarbejder, ikke overtrædes. Vi vil forankre arbejdet med Code of Conduct til leverandører og investeringspartnere som en central del af kontraktindgåelsesprocessen.	Vi har fortsat arbejdet med at sikre, at vores samarbejdspartnere kender og efterlever vores retningslinjer for ansvarlighed og god praksis. Blandt andet har vi gennemført en stikprøvekontrol og gået i dialog med flere leverandører, der ikke har underskrevet vores Code of Conduct. Læs mere på side 60.	●



Samfund

- | | | | |
|----|---|--|---|
| 5. | Integrering af FN's Verdensmål i investeringsaktiviteter. | Vi har i 2019 haft fokus på især muligheder i investering i den grønne omstilling og bæredygtig energi, der understøtter verdensmål 7 og 13. Herunder har vi haft fokus på at indsamle mere data om vores eksisterende investeringer i bæredygtig energi, så vi kan beregne og rapportere på aftrykket fremadrettet. | ● |
| 6. | Samarbejde med PFA Brug Livet Fondens hjertesager om at sætte fokus på børn og unges trivsel. | PFA's samarbejde med hjertesager er beskrevet i kapitlet om PFA Brug Livet Fonden side 28. | ● |
| 7. | Revitalisering af PFA Brug Livet Fondens kåring af Årets Hjertesager. | PFA Brug Livet Fonden har i 2019 indstillet flere sager til fondens bestyrelse ved kåringen af Årets Hjertesager end tidligere. Det er gjort for at mindre, lokale sager, får en chance for at få støtte. Læs om kåringen på side 28-29. | ● |
| 8. | Særlig indsats for at skabe langsigtede løsninger for den gode overgang til livet i den tredje alder. | PFA har blandt andet deltaget i regeringens seniortænk tank for et længere og godt arbejdsliv og bidraget med konkrete anbefalinger. Læs om anbefalingerne side 24. Derudover har vi udarbejdet en model for delpension og konceptet PFA Senkarriere til vores kunder. Læs mere om dette på side 25-26. | ● |



Kunder

- | | | | |
|-----|---|---|---|
| 9. | Udvikle og implementere en indsats for arbejdet med ansvarlige algoritmer. | PFA har udarbejdet et operationelt modelrammeverk for arbejdet med brug af data og ansvarlige algoritmer. Arbejdet med ansvarlige algoritmer er beskrevet på side 33. | ● |
| 10. | Strategiske partnerskaber med fokus på at skabe løsninger til et sundere og bedre arbejdsliv | PFA har i 2019 sammen med organisationen Lederne afholdt to Advisory Table-møder, der skal munde ud i en rapport med konkrete anbefalinger til stresshåndtering. Indsatsen er beskrevet på side 20. PFA samarbejder også med SUND Hub på Københavns Universitet, hvor vi bidrager til udviklingen af nye digitale sundhedsløsninger. | ● |
| 11. | Transparens om hvad PFA's investeringer bidrager til af positive aftryk i samfundet. | I 2019 har vi fokuseret på at indsamle mere data om vores eksisterende investeringer i eksempelvis havvindmøller, bio-brændstof og solceller, så vi kan beregne, hvor meget grøn energi der bliver produceret på tværs af vores investeringer. Vi er desuden blevet medlem af GRESB, som giver mulighed for at samle data på unoterede investeringer, så vi på sigt kan rapportere og kommunikere mere præcist om impact fra vores investeringer. Dette beskrives nærmere på side 11. | ● |
| 12. | Igangsætte et pilotforløb, der udspringer af Studie60+ for virksomheder som ønsker at være med til at teste løsningsmuligheder i praksis. | PFA har udviklet PFA Senkarriere, som blandt andet består af et uddannelsesforløb for HR-medarbejdere og ledere, en dialogguide til senkarrieresamtaler på arbejdspladsen og muligheden for et individuelt coachforløb for den enkelte medarbejder. PFA Senkarriere er blevet testet på to større virksomheder, konceptualiseret og tilbydes nu til alle vores kunder. Læs mere side 25-26. | ● |



Medarbejdere

13. Forankring af arbejdet med FN's Verdensmål i PFA. PFA har i 2019 sat ekstra fokus på samfundsansvar og de fem verdensmål, vi særligt bidrager gennem en række artikler, film og involverende aktiviteter. Læs mere side 39. ●
14. Strategisk kompetenceudvikling af medarbejdere, så de er bedre rustet til en digital verden. Vi har i 2019 fortsat arbejdet med at digitalisere relevante manuelle processer. Udviklingen betyder blandt andet, at medarbejdere træner sig selv i at spotte mulige processer og modne dem med det formål at automatisere. Derudover varetages arbejdet med at løfte den digitale kompetence gennem vores tværgående udviklingsarbejde. ●



Fortsættelse af eksisterende indsatser

15. Pilotprojekt med fokus på anvendelse af ejendomme på en mere ressourceeffektiv måde. PFA samarbejder med Københavns Kommune om strategisk aktivering af en ejendom, som senere skal anvendes af PFA. Samarbejdet sker i forbindelse med det kommunale initiativ Innovationsdistrikt Sydhavn, og ejendommen benyttes af mindre iværksættervirksomheder, som har mulighed for at teste kundegrundlag i området i de kommende år. ●
16. Etablering af en mangfoldighedspolitik. PFA har en mangfoldighedspolitik for bestyrelsen i PFA, men har ikke endnu realiseret en mangfoldighedspolitik for medarbejdere. Indsatsen vil blive taget op som en del af arbejdet med PFA's strategi for 2020-2023. ●
17. Ansvarlige investeringer: Afholdelse af minimum 10 Responsible Investment Board-møder. PFA's Responsible Investment Board har holdt 11 møder i 2019. ●
18. Strategiske partnerskaber med organisationer, der hjælper grupper, hvor særlige medarbejderkompetencer bringes i spil. PFA har fortsat mentorordningen Velkommen hjem, som beskrives på side 64. Vi er desuden i gang med at undersøge muligheden for at opstarte en mentorordning, der inddrager PFA Brug Livet Fondens hjertesager og knytter dem tættere på PFA. ●
19. Struktureret NGO- og kundedialog om prioriterede indsatser for samfundsansvar. Dialog med NGO'er og kunder er et vigtigt bidrag for at skabe partnerskaber for handling. En liste med dialogmøder er på side 60. Derudover har vi inviteret til et seminar om vores arbejde med ansvarlige investeringer for henholdsvis journalister, NGO'er og PFA's kunderåd. ●

Mål og indsatser for 2020

Fleere af indsatserne for 2019 fortsætter i 2020, som skemaet viser. Derudover har vi i forbindelse med evalueringen af CR-indsatserne i 2019 identificeret en række nye mål og indsatser for 2020. Disse er defineret i forhold til en vurdering af, hvor PFA bedst kan bidrage positivt til samfundets udvikling. De konkrete aktiviteter for indsatserne bliver endeligt defineret i 2020.

Indsatser 2020

- Udarbejde en overordnet strategi for PFA's arbejde med ansvarlighed for perioden 2020-2023 med afsæt i PFA's nye strategi Kommerciel Ansvarlighed 2023.
 - Øge fokus på at tydeliggøre for den enkelte kunde, hvilken betydning vores investeringer - og dermed deres pensionsopsparing - har for samfundet.
 - Integreere en metode til at skabe mere transparens om den sociale og miljømæssige påvirkning fra vores investeringer i selskaber, der ikke er børsnoterede.
 - Udarbejde en samlet status over PFA's bidrag til FN's Verdensmål nummer 3, 7, 12, 13 og 17.
 - Som aktiv ejer vil vi påvirke de selskaber, vi investerer i, i en bæredygtig retning. Vi ønsker at være mere proaktive på området og vil i 2020 arbejde med at videreudvikle vores tilgang.
 - Udvikle og implementere en ny grøn opsparingsløsning for vores kunder.
 - Indgå i partnerskaber med fokus på at skabe løsninger til et sundere og bedre arbejdsliv.
 - Indsats i samarbejde med blandt andet PFA Brug Livet Fondens hjertesager for at skabe bedre betingelser på arbejdspladsen for pårørende til personer, der mistrives.
 - Fortsat indsats for at forankre vores anbefalinger til det gode seniorliv i samfundet og bidrage med løsninger til et godt og langt arbejdsliv.
 - Skabe yderligere transparens om arbejdet med algoritmer og intelligent dataforståelse i forbindelse med vores løsninger til kunderne.
 - Iværksætte tiltag, der kan medvirke til at øge mangfoldigheden i PFA.
-

Ny strategi giver anledning til nye indsatser

I 2020 udløber CR-strategien Investering i et bæredygtigt samfund 2017-2020. I tråd med, at vi udarbejder en ny strategi for vores fremadrettede arbejde med samfundsansvar, vil øvrige indsatser for året blive klarlagt og supplere ovenstående indsatser. Fokusområder for samfundsansvar vil være de tre ben, der tilsammen udgør PFA's CR-position, som er beskrevet på side 48-49: Ansvarlige investeringer, et sundere arbejdsliv og det gode seniorliv.

Den nye CR-strategi vil tage afsæt i PFA's koncernstrategi, Kommerciel Ansvarlighed 2023, som lanceres i starten af 2020. Ansvarlighed bliver således en endnu mere integreret del af vores måde at udvikle og drive forretningen på.





En voksenven for livet

Nogle børn vokser op med få voksne i deres liv, eksempelvis på grund af skilsmisse eller død. Derfor formidler Børns Voksenvenner kontakt mellem børn og voksne, så børnene får en ekstra fortrolig og en rollemodel. I 2016 støttede PFA Brug Livet Fonden Børns Voksenvenner, så kendskabet til foreningen kan blive spredt – lige nu venter nemlig omkring 400 børn på en voksenven.

Politikker, data og nøgletal

Politikker og strategi

Roller og ansvar i samfundet

I vores rolle som virksomhed, investor og arbejdsgiver bestræber os på at skabe positive aftryk på samfundet, ligesom vi er bevidste om at begrænse vores negative aftryk. Som investor bestræber vi os på at investere ansvarligt i selskaber med bæredygtige forretningsmodeller og om nødvendigt påvirke de selskaber, vi investerer i, til en mere bæredygtig adfærd for både samfund, mennesker og miljø. Som leverandør af sundhedsforsikringer arbejder vi for at skabe et sundere og mere trygt arbejdsliv for vores kunder i alle livets faser. Og som virksomhed arbejder vi for, at vores medarbejdere er engagerede, bruger ressourcerne optimalt og er sunde og trives på arbejdspladsen. Samfundet omkring os udvikler sig hele tiden i en bæredygtig retning. Det er denne bæredygtige udvikling, vi ønsker at være med til at skabe og understøtte.

Rammen for PFA's arbejde med samfundsansvar

PFA's politik for samfundsansvar og CR-strategien Investering i et bæredygtigt samfund 2017-2020 sætter rammen for vores arbejde med samfundsansvar. Vores tilgang til og prioritering af PFA's bidrag til samfundsudviklingen er formuleret i CR-strategien Investering i et bæredygtigt samfund 2017-2020. De konkrete mål og indsatser defineres og evalueres ved indgangen til hvert år. Årsberetningen i første del af denne rapport beskriver en række af de strategiske indsatser for 2019, og på side 40-42 findes en oversigt med status på alle indsatser og mål for 2019.

Samfundsansvar baseret på internationale konventioner og retningslinjer

PFA's politik for samfundsansvar bygger på internationale principper og konventioner, som har fokus på at respektere menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupktion. Arbejdet tager udgangspunkt i at efterleve:

- FN Global Compact's 10 principper for ansvarlig virksomhedsadfærd med fokus på menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og anti-korrupktion. PFA tilsluttede sig principperne i 2009.
- FN's retningslinjer for menneskerettigheder og erhverv, som blev en del af PFA's politik for samfundsansvar i 2016.
- Paris-aftalens globale klimamål for reduktion af drivhusgasser. Dette blev en del af PFA's politik for samfundsansvar i 2016.
- De seks FN-baserede principper for ansvarlige investeringer, hvor PFA genindmeldte sig i organisationen Principles for Responsible Investment (PRI) i 2016.
- OECD's Base Erosion and Profit Shifting action plan (BEPS), der sigter efter at lukke skattehuller og forebygge dobbelt beskatning og dobbelt ikke-beskatning. Dette blev en del af PFA's politik for samfundsansvar i 2018.

Dertil kommer efterlevelsen af vores øvrige politikker og retningslinjer. Strategi, politikker og retningslinjer kan alle findes på pfa.dk.

Ændringer og tilføjelser i PFA's politikker og retningslinjer i 2019

Revideret politik for ansvarlige investeringer

PFA's politik for ansvarlige investeringer danner rammen om vores arbejde med at integrere ansvarlighed i vores investeringsproces. Vi har i 2019 revideret politikken og indskrevet aktivt ejerskab i den. Således er politikken nu omdøbt til politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab. Politikken gælder for alle investeringer, der besluttet af PFA.

Den skal sikre:

- At vi integrerer miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige (ESG) hensyn i investeringsbeslutninger
- At vi screener alle selskaber i vores portefølje
- At vi går i dialog med selskaber, der er under mistanke for at bryde politikken for at påvirke dem i en mere ansvarlig retning
- At vi frasælger eller ekskluderer selskaber, hvis selskabet ikke er interesseret i dialog, eller dialogen ikke fører til en positiv udvikling
- At vi uden dialog ekskluderer selskaber, der producerer kontroversielle våben som klyngevåben, anti-personelle landminer og atomvåben.
- At vi er transparente om vores kritiske dialog og eksklusionsliste, så blandt andet vores eksterne investeringsfonde kan sikre, at investeringerne er i tråd med vores politik.

Præcisering af ansvarlig skatteadfærd

I 2018 udvidede vi vores politik for ansvarlige investeringer med et afsnit om ansvarlig skatteadfærd, og i 2019 har vi præciseret vores tilgang til området i forhold til selskaber, der ikke lever op til vores krav. Oplever vi, at selskaber ikke efterlever kravene, vil vi som aktiv investor altid forsøge at ændre deres adfærd gennem dialog, men vi har i politikken skærpet, at vi vil overveje at træde ud af investeringen. Der kan være investeringer, vi ikke kan komme ud af, og i sådanne tilfælde vil vi overveje ikke at indgå i nye samarbejder med den pågældende part.

Retningslinjer for afgivelse af stemmer

Vi har i 2019 formaliseret vores retningslinjer for stemmeafgivelse ved danske og udenlandske selskabers generalforsamlinger. Retningslinjerne omhandler blandt andet kapitalstruktur, aflønning, aktionærrettigheder og bæredygtighed.

Forankring af arbejdet med samfundsansvar

PFA's politikker er vedtaget af bestyrelsen i PFA, og det er vores koncernledelse, som har det overordnede ansvar for CR. Det daglige arbejde med CR og koordinering af indsatser udføres af CR-manageren i samarbejde med andre afdelinger og selskaber i PFA-koncernen. CR-manageren er en del af Koncernkommunikation & Eksterne Relationer.

Ansvar for efterlevelse af politikken for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab ligger hos PFA's Responsible Investment Board. Boardet mødes hver måned og vurderer løbende fremdriften i sager, hvor vi er i kritisk dialog med selskaber. Boardet består af PFA's koncernfinansdirektør (CFO), ledelse og medarbejdere fra PFA Asset Management, direktør for Koncernkommunikation & Eksterne Relationer og CR-manageren. PFA's koncernfinansdirektør (CFO), er formand for boardet. Kommissorium for boardet findes på pfa.dk.

Tre fokusområder for PFA's samfundsbidrag

PFA gennemgik i 2018 en grundig væsentlighedsvurdering, der udpegede muligheder og risici for PFA. På baggrund af vurderingen definerede vi i slutningen af 2018 en CR-position, som understøtter PFA's forretning og ønsket om at bidrage til bæredygtig samfundsudvikling. Arbejdet mandede ud i en konkret CR-position med titlen: Vi tænker på fremtiden. Der er i 2019 defineret en ramme for CR-positionen, der består af tre spor, der spiller tæt sammen med PFA's kommercielle opgaver: Ansvarlige investeringer, et sundere arbejdsliv og det gode seniorliv. Vi arbejder for at skabe den bedst mulige fremtid gennem de tre fokusområder, som også afspejles i strukturen i rapportens årsberetning.

For hvert spor er der defineret en række konkrete indsatser, som er sat i gang hen over året. Organiseringen omkring implementeringen af positionen har bestået af en overordnet koordinationsgruppe med repræsentanter fra relevante forretningsområder og arbejdsgrupper for hver af de tre spor, der sørger for at aktiviteterne gennemføres. Indsatserne er beskrevet i årsberetningen i den første del af rapporten.

Vi har i løbet af 2019 inddraget forskellige stakeholders i vores arbejde med de tre fokusområder. Det gælder blandt andet et dialogmøde med PFA's kunderåd, som har givet feedback på og input til prioritering af fokusområder. Ligesom vi har afholdt dialogseminarer med NGO'er og pensionsmæglere om arbejdet med ansvarlige investeringer samt involveret vores medarbejdere i arbejdet med samfundsansvar.

Dette arbejde fortsætter i 2020, hvor koordinationsgruppen vil tage del i at udforme en ny CR-strategi, da PFA's CR-strategi Investering i et bæredygtigt samfund 2017-2020 udløber i 2020. Den nye strategi vil blive koblet endnu tættere på forretningen.

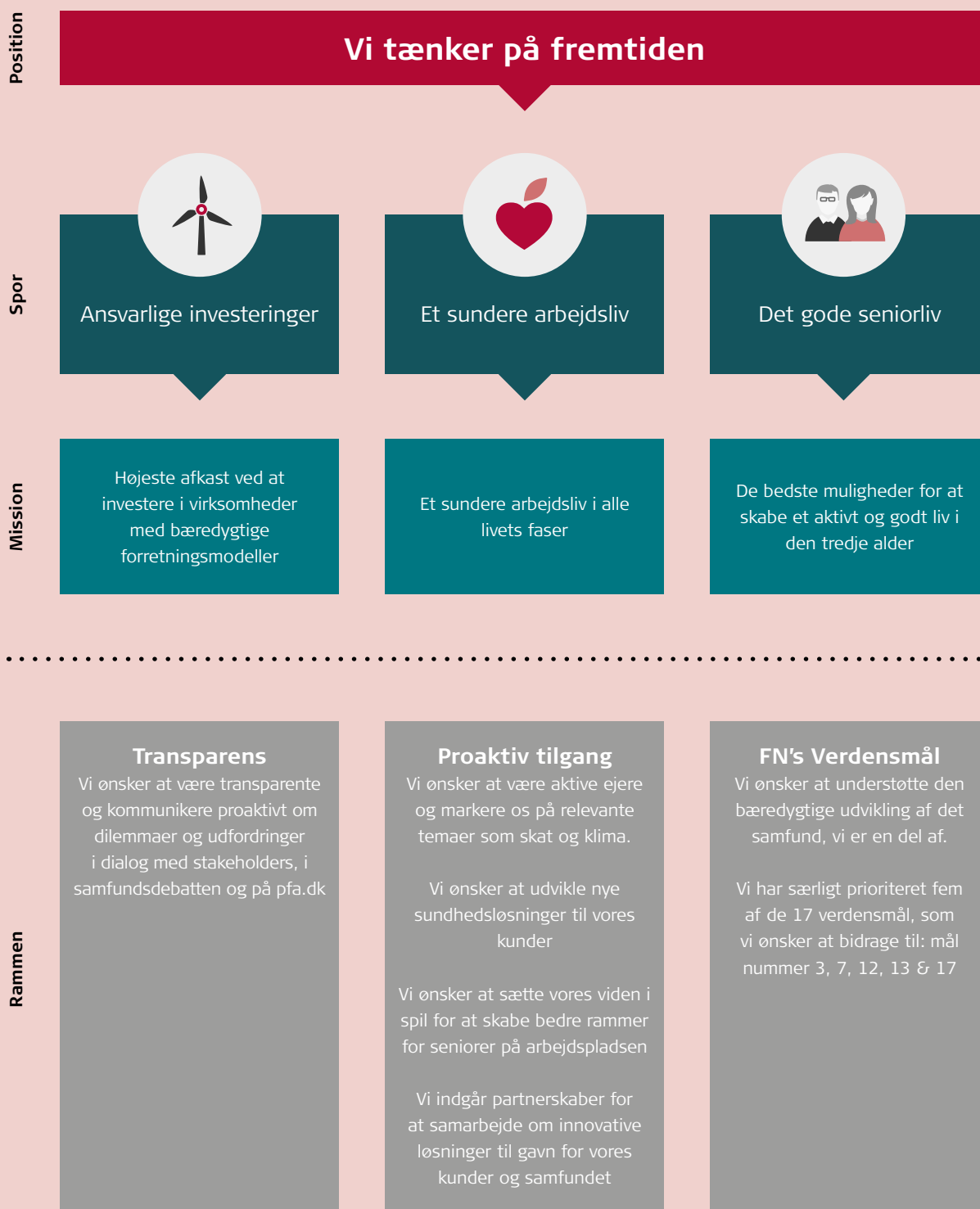
Efterlevelse af krav og forpligtelser om samfundsansvar

Denne rapport omfatter PFA-koncernen og udgør en del af ledelsesberetningen i koncernens årsrapport 2019. Rapporten udgør den lovpligtige redegørelse for samfundsansvar og den lovpligtige redegørelse for den kønsmæssige sammensætning af ledelsen, jf. bekendtgørelse om finansielle rapporter for forsikringsselskaber og tværgående pensionskasser § 132a og § 132b. Rapporten opfylder samtidig anbefalingerne om aktivt ejerskab fra Komitéen for god Selskabsledelse. Rapporten vedrører perioden 1. januar – 31. december 2019.

Samtidig udgør de nævnte rapporter PFA's Fremskridtsrapport (COP) til FN, som omhandler implementering af FN Global Compacts 10 principper.

- På side 50 findes et overblik, der forklarer, hvordan PFA i årets løb har arbejdet med at efterleve principperne for menneske- og arbejdstagerrettigheder, klima, miljø og antikorrupition.
- På side 51 findes en oversigt, der beskriver, hvordan PFA efterlever anbefalingerne om aktivt ejerskab fra Komitéen for god Selskabsledelse
- På side 52 findes desuden et overblik over, hvordan PFA bidrager til realiseringen af udvalgte FN Verdensmål for bæredygtig udvikling.

CR-position i tre spor, der kobler forretning med holdninger og løsninger



Implementering af FN Global Compacts 10 principper i overblik

PFA's ramme for arbejdet med samfundsansvar er baseret på FN Global Compact's 10 principper, herunder også FN's retningslinjer for menneskerettigheder for erhverv. Derfor vedrører de aktiviteter og resultater, der er beskrevet i denne rapport også de 10 principper. Skemaet nedenfor beskriver, hvor i rapporten de forskellige principper behandles og i hvilket omfang, vi har arbejdet med emnerne i hvert princip.

Global Compact Princip	PFA-aktivitet	Side i CR-rapport
Princip 1-10	<ul style="list-style-type: none"> • Politik for samfundsansvar, Politik for ansvarlige investeringer og CR-strategi 2017-2020. 	46-47
	<ul style="list-style-type: none"> • Screening af PFA's aktie- og obligationsportefølje 	10-11
	<ul style="list-style-type: none"> • Engagementsdialog med selskaber, der bryder PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab. 	12-13
	<ul style="list-style-type: none"> • Responsible Investment Board-møder, vurderinger og beslutninger. 	47
	<ul style="list-style-type: none"> • Code of Conduct og risikovurdering af leverandører. 	60
Princip 1-2 Menneskerettigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Due diligence på menneskerettighedsområdet i arbejdet med at integrere FN's retningslinjer for menneskerettigheder og erhverv (UNGP) i investeringsprocessen. Herefter følger andre områder i PFA. 	11-12
	<ul style="list-style-type: none"> • Udvikling og forankring af menneskerettigheds-heatmap. 	10-11
Princip 3-6 Arbejdstagerrettigheder	<ul style="list-style-type: none"> • Medarbejdertilfredshed, sundhedsindsats og kompetenceudvikling. 	36-37
Princip 7-9 Klima og miljø	<ul style="list-style-type: none"> • Due diligence og arbejdet med at håndtere klimarisici i investeringsprocessen. 	11
	<ul style="list-style-type: none"> • PFA rapporterer CO₂-eksponeringen fra aktieporteføljen. 	13-14
	<ul style="list-style-type: none"> • PFA har udarbejdet retningslinjer og metode for arbejde med CO₂-kortlægning af den danske ejendomsportefølje. 	17
	<ul style="list-style-type: none"> • PFA redegør for vores egen miljø- og energipåvirkning på vores kontorer samt beskriver de bæredygtighedstiltag, der er i arbejdet med at ombygge hovedsædet. 	66-69
Princip 10 Anti-korruption	<ul style="list-style-type: none"> • Et område, PFA har fokus på i screening og dialog med selskaber og samarbejdspartnere. 	57
	<ul style="list-style-type: none"> • PFA har haft fokus på at forankre processer og uddanne alle medarbejdere i PFA-koncernen om forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering og om beskyttelse af persondata. 	61
	<ul style="list-style-type: none"> • PFA har gennemført en kortlægning og vurdering af de interne processer med henblik på at undgå, at medarbejdere involveres i korruption og bestikkelse. 	61



Implementering af Komitéen for god Selskabsledelses 7 anbefalinger for aktivt ejerskab i overblik





Anbefaling	Følger	Forklaring på følger delvist/følger ikke anbefalingen:
<p>1. Politik for aktivt ejerskab DET ANBEFALES, at institutionelle investorer offentliggør en politik for aktivt ejerskab i forbindelse med aktieinvesteringer i danske børsnoterede selskaber.</p>	Ja	PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab er offentlig og findes på pfa.dk sammen med de retningslinjer og metoder, PFA tager afsæt i for at implementere politikken.
<p>2. Overvågning og dialog DET ANBEFALES, at institutionelle investorer overvåger og er i dialog med de selskaber, de investerer i, under behørig hensyntagen til investeringsstrategien og proportionalitetsprincippet.</p>	Ja	PFA er løbende i dialog med de selskaber, der investeres i, og PFA gør brug af sin stemmeret på generalforsamlinger. Fremgangsmåden afhænger af investeringsstørrelse, ejerandel og muligheden for direkte at kontakte selskabet. PFA's dialog med selskaber kan blandt andet omhandle værdiskabelse, selskabsledelse, strategi og samfundsansvar. PFA's screening af selskaber beskrives på side 10-13.
<p>3. Eskalering DET ANBEFALES, at institutionelle investorer som en del af politikken for aktivt ejerskab fastlægger, hvordan de kan eskalere deres aktive ejerskab udover den regelmæssige overvågning og dialog.</p>	Ja	PFA's politik indeholder muligheder for, at PFA kan: <ul style="list-style-type: none"> • tilkendegive sin holdning på et selskabs generalforsamling • afholde møder med ledelsen • samarbejde med andre investorer • stemme for og imod forslag på generalforsamlinger • frasælge sin position.
<p>4. Samarbejde med andre investorer DET ANBEFALES, at institutionelle investorer som en del af politikken for aktivt ejerskab forholder sig til, hvordan de samarbejder med andre investorer med henblik på at opnå større effekt og gennemslagskraft.</p>	Ja	PFA samarbejder blandt andet via IT-medlemskab af PRI of NEC med andre investorer om aktivt ejerskab. Læs om PFA's samarbejde med andre på side 11, 13 og 16. Oversigten med de selskaber, der er konstateret i at bryde PFA's politik, er offentliggjort på pfa.dk. Oversigten beskriver også, hvem PFA samarbejder med om dialogen.
<p>5. Stemmepolitik DET ANBEFALES, at institutionelle investorer som en del af politikken for aktivt ejerskab vedtager en stemmepolitik og er villige til at oplyse, om og hvordan de har stemt</p>	Ja	PFA's tilgang til stemmeafgivelse på selskabers generalforsamlinger er skrevet ind i politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab. Læs mere om stemmeafgivelse på side 12.
<p>6. Interessekonflikter DET ANBEFALES, at politikken for aktivt ejerskab indeholder en beskrivelse af, hvordan interessekonflikter i relation til aktivt ejerskab identificeres og håndteres.</p>	Ja	Det er PFA's Responsible Investment Board, der vurderer fremgang i dialog med selskaber. Medarbejderes eventuelle interessekonflikter er omfattet af PFA's retningslinjer for håndtering af interessekonflikter.
<p>7. Rapportering DET ANBEFALES, at institutionelle investorer mindst én gang årligt rapporterer om deres aktiviteter inden for aktivt ejerskab, herunder stemmeaktivitet.</p>	Ja	PFA rapporterer årligt om aktiviteter og resultater i forbindelse med aktivt ejerskab. Se side 10 og 57. Derudover opdaterer PFA løbende sin log over ejerskabsdialog på pfa.dk.

Sådan bidrager PFA til FN's Verdensmål

PFA bakker op om FN's 17 verdensmål for bæredygtig udvikling, og vi udvalgte i 2018 fem mål, som vi ønsker at bidrage til og har koblet til vores forretningsstrategi. Det gælder verdensmål nummer 3, 7, 12, 13 og 17. Særligt målene om klima og bæredygtig energi skal realiseres gennem vores investeringsfokus.

Skemaet her viser, hvordan vi kobler de fem mål til vores forretning gennem en række konkrete eksempler. Flere af aktiviteterne er yderligere beskrevet i årsberetningen.

I 2020 vil vi arbejde med en samlet status over vores bidrag til de fem mål.

Verdensmål	Konkrete indsatser	
 <p>3 SUNDHED OG TRIVSEL</p>	<p>Sundhed og trivsel (FN Verdensmål 3)</p>	<ol style="list-style-type: none">1. PFA har arbejdet med nye tiltag for at fremme sundhed og trivsel i Danmark. Vi har indgået et partnerskab, der skal hjælpe med at skabe sundere digitale vaner i både privatsfæren og på arbejdspladsen.2. Vi samarbejder med SUND Hub på Københavns Universitet, hvor PFA bidrager til udviklingen af nye digitale sundhedsløsninger. Læs mere på side 22.
 <p>7 BÆREDYGTIG ENERGI</p>	<p>Klimainsats og Bæredygtig energi (FN Verdensmål 7 & 13)</p>	<ol style="list-style-type: none">1. PFA har investeret i vedvarende energikilder som eksempelvis verdens største havvindmøllepark og bidrager på den vis til den grønne omstilling.2. Vi klimascreener aktieporteføljen for at understøtte målsætningen fra Paris-aftalen3. Vi har udviklet en metode til at implementere Paris-aftalen i vores danske ejendomsportefølje. Læs mere på side 17.
 <p>13 KLIMA-INDSATS</p>	<p>Ansvarligt forbrug og produktion (FN Verdensmål 12)</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Når PFA investerer, har vi fokus på ansvarligt forbrug og produktion samt på bæredygtighed, når vi planlægger nye ejendomsinvesteringer eller større renoveringer af eksisterende ejendomme.2. Vi har fokus på, at de selskaber, PFA investerer i, er baseret på langsigtede bæredygtige forretningsmodeller, som tager hensyn til både menneskerettigheder, klima, miljø og god selskabsledelse. Læs mere på side 10-16.
 <p>17 PARTNERSKAB FOR HANDLING</p>	<p>Partnerskaber for handling (FN Verdensmål 17)</p>	<ol style="list-style-type: none">1. PFA har investeret i Investeringsfonden for Udviklingslandes fond, Danish SDG Investment Fund. Fonden er et offentligt-privat samarbejde, der har til formål at investere i selskaber og projekter, der kan løse de samfundsudfordringer, som fremhæves i de 17 verdensmål.2. Vi er en del af Nordic Engagement Cooperation (NEC), som er et samarbejde om dialog med selskaber på investeringsområdet. Vores partnerskaber på sundhedsområdet er beskrevet ovenfor.

Due diligence og risikovurdering

PFA har i 2019 arbejdet med at forankre processer for due diligence dybere på investeringsområdet – både i forhold til klimascreening og screening for brud på menneskerettigheder. De erfaringerne vi har gjort os med klimascreeningen, har vi taget med i arbejdet med at udvikle en metode for klimascreening af den danske ejendomsportefølje. Et andet område, hvor vi arbejder med due diligence, er på området kunstig intelligens. I takt med, at PFA integrerer kunstig intelligens i løsningerne til kunderne, har vi også sat os et mål om at udvikle en strategi for ansvarlige algoritmer. Denne rapport beskriver årets indsats i arbejdet med due diligence samt de områder, hvor vi planlægger en fokuseret indsats i 2020.

PFA har fortsat arbejdet med at risikovurdere CR-indsatsen gennem analyser og dialog med kunder og stakeholders. Vurderingen indgår derudover i evalueringen af CR-indsatsen. Formålet med risikovurderingen er at sikre, at de processer, der anvendes, er solide, og at de prioriterede indsats forebygger de identificerede risici. I skemaet herunder er emnerne for risikovurderingen listet, og vi har, på baggrund af vores erfaringer fra 2019 og målsætninger for 2020, opdateret vurderingen i forhold til PFA's muligheder og forebyggende indsats.

Risici	Mulighed for PFA	Forebyggelse
Ansvarlig værdiskabelse		
Negativ miljø- og klimapåvirkning.	Investere i grøn omstilling.	Klimahensyn er integreret i politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab.
	Redegøre for PFA's interne indsats for at reducere miljøpåvirkningen.	Måle og kommunikere om PFA's miljøregnskab og klimascreeningmodel for aktieporteføljen.
	Sænke CO ₂ -udledningen i PFA's ejendomme og øvrige porteføljer.	PFA har i etableret en energikortlægning af den danske ejendomsportefølje i 2019. Målsætningen er, at den danske ejendomsportefølje skal være klimaneutral i 2050.
At PFA via sine investeringer bidrager til ulovlige aktiviteter som fx brud på menneskerettigheder.	Være åben om PFA's investeringsprocesser, og hvordan FN-konventioner integreres.	Rapportere og offentliggøre tekster og investeringslister på pfa.dk.
	Integrere mere data for at overvåge selskaberne i PFA's børsnoterede portefølje.	Implementering af PFA's handlingsplan for forankring af FN's retningslinjer for menneskerettigheder og erhverv.
	Øge kendskabet til PFA's politikker og retningslinjer for arbejdet med ansvarlige investeringer	PFA screener selskaber og har et mål om at integrere ESG-data i alle investeringsprocesser.
At PFA sættes i forbindelse med uetisk skattepraksis via sine investeringer eller investeringspartnere.	Forbedre kendskabet til at PFA har en skattepolitik og retningslinjer for, hvordan ansvarlig skattepraksis håndteres i investeringsprocessen.	PFA har en skattepolitik for, hvordan PFA agerer på området.
		PFA har sammen med andre selskaber udarbejdet et sæt fælles principper for, hvordan kapitalforvaltere bør opføre sig på skatteområdet.
		PFA har en Code of Conduct som beskriver PFA's forventninger til investeringsmodparter og partnere.
		PFA screener noterede og noterede investeringer for efterlevelse af PFA's skattepolitik.

At transparens om aktivt ejerskabsdialogen med et selskab medfører, at selskabet mister tilliden til dialogen.	Transparens giver mulighed for, at berørte parter kan orienteres om fremdriften i en dialog.	PFA har som målsætning at øge åbenheden om arbejdet med aktivt ejerskab, men skal balancere åbenhed i forhold til dialogen med selskabet.
At leverandører og samarbejdspartnere ikke respekterer menneskerettigheder.	Øge kendskabet til FN Global Compact og arbejdet med ansvarlig virksomhedspraksis blandt leverandører.	PFA har en Code of Conduct og arbejder med ansvarlig leverandørstyring. PFA har som målsætning at opdatere vores Code of Conduct og sikre bred forankring i kontraktindgåelsesprocessen i 2019.

Samfund

At miste troværdighed ved ikke at leve op til de forventninger, der kan være til at PFA som markedsleder arbejder med at bidrage til samfundsudviklingen.	Samarbejde med branchen og bidrage med viden og erfaring for at øge kendskabet til pension, sundhedsforsikringer og arbejdet med ansvarlige investeringer.	PFA er medlem af relevante brancheorganisationer, netværk og regeringsinitiativer.
	Bidrage til den offentlige debat, hvor det er relevant.	PFA bidrager til samfundsdebatten gennem pressehistorier og ved afholdelse af konferencer, deltagelse på Folkemødet mv.
	Dialog med kunder og andre stakeholders for at kortlægge forventninger til PFA.	PFA har et kunderåd, seniorkunderåd, kundepanel og en systematiseret dialog med stakeholders for at kunne inddrage viden og feedback i arbejdet.

Kunder

Forkert rådgivning af kunder eller utilfredse kunder.	Øge forståelsen for privatøkonomi og pensionsforhold samt gøre det lettere for kunderne via digitale løsninger.	PFA har digitale rådgivningsværktøjer som pensionstjek og investeringsguiden.
	Uddannelse og certificering af PFA's rådgivere.	PFA's rådgivere certificeres på Forsikringsakademiet i pensions- og nedsparringsrådgivning samt efterlevelse af MiFid-reglerne.
	For utilfredse kunder er der klagemuligheder og en kundetillidsmand, de kan henvende sig til.	Pfa.dk indeholder en oversigt over de klagemuligheder, kunderne har. PFA har samlet og offentliggjort vores rådgivningsanbefalinger.
Forkert anvendelse af kundernes data.	Øge kendskabet til PFA's arbejde med datasikkerhed og forankring af persondataregler.	PFA har implementeret Persondataforordningen, og alle medarbejdere gennemgår årligt e-learningkursus vedrørende forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering og om beskyttelse af persondata.
	Øge kendskabet til PFA's indsats på området for ansvarlige algoritmer samt sikre, at arbejdet med kunstig intelligens udføres på ansvarlig vis.	PFA har etableret et AI Center of Excellence for blandt andet at sikre en ansvarlig tilgang til arbejdet med data og kunstig intelligens. PFA har udarbejdet et modelrammeverk med fokus på transparens for arbejdet med ansvarlige algoritmer i 2019.

Medarbejdere

<p>At PFA's medarbejdere eller kunder involveres i korrupsion, bestikkelse eller hvidvask.</p>	<p>Beskytte kunder og medarbejdere mod involvering i ulovlig og uetisk adfærd.</p>	<p>PFA har i 2019 gennemført en kortlægning og vurdering af de interne processer med henblik på at undgå, at medarbejdere involveres i korrupsion og bestikkelse.</p> <hr/> <p>Alle PFA-medarbejdere gennemgår årligt e-learning vedrørende forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering og om beskyttelse af persondata.</p> <hr/> <p>PFA har en whistleblower-portal, hvor medarbejdere, kunder og samarbejdspartnere har adgang til at indberette sager.</p>
<p>At medarbejdere pga. sygdom eller andet pludselig ikke længere har mulighed for at arbejde.</p>	<p>PFA EarlyCare og PFA Aktiv Skadehjælp hjælper kunder/medarbejdere tilbage på arbejdet.</p>	<p>Både PFA Aktiv Skadehjælp og PFA EarlyCare har fokus på forebyggelse.</p>
<p>At medarbejdere diskrimineres eller ikke trives.</p>	<p>Sikre at medarbejdere er engagerede, sunde og trives på arbejdspladsen.</p>	<p>Der er medarbejderpolitikker og en årlig engagemåling med opfølgende dialog i afdelingerne.</p> <hr/> <p>Der er udarbejdet en sundhedsstrategi for PFA.</p> <hr/> <p>Der udarbejdes også den lovpligtige APV med fokus på psykisk og fysisk arbejdsmiljø.</p>

Databeskrivelse

Denne del af rapporten indeholder PFA's nøgletal og data for arbejdet med samfundsansvar og følger strukturelt de fire centrale elementer i PFA's politik for samfundsansvar: Ansvarlig værdiskabelse, Samfund, Kunder og Medarbejdere. Formålet er at give et overblik over, hvordan PFA's politik for samfundsansvar og CR-strategien Investering i et bæredygtigt samfund 2017-2020 efterleves og at dokumentere udviklingen. Tallene for 2019 kædes således sammen med tal fra de to foregående år. Hvis tallene har ændret sig væsentligt fra 2017, eller der er indført en ny måde at opgøre tallene på, beskrives det kort i det enkelte skema.

Tallene i rapporten er baseret på de tal, der indsamles, opgøres og anvendes for aktiviteterne i PFA-koncernen. Valget af data er prioriteret i forhold til at kunne sætte tal på en række aktiviteter og målsætninger, der er prioriteret i arbejdet med ansvarlighed i PFA.

Tal samlet og registreret i PFA

De tal, vi har samlet og registreret, vedrører det samlede antal kunder, kundehenvendelser, klager, anvendelsen af produkter og tilfredshedsmålinger i PFA. Opgørelsen af de forskellige kategorier er baseret på den måde, de enkelte områder opgør tal i forhold til registrering af rådgivninger, e-mails, opkald og behandlede sager. Derudover er data for medarbejdere og medarbejderforhold samlet og beregnet internt i PFA. Alle tal er samlet efter årets opgørelse og gælder for 2019.

Tal for arbejdet med ansvarlige investeringer

Tal for selskabsscreeninger og dialog med selskaber er baseret på samarbejdet med en ekstern leverandør og log af de selskaber, PFA selv har været i dialog med i årets løb. Data for afstemning på selskabers generalforsamlinger er baseret på vores egen opgørelse og det antal selskaber, vores samarbejdspartner har leveret analyse og vurdering på.

Tal for CO₂- og ressourceforbrug

For tallene om CO₂- og ressourceforbrug i PFA er der involveret en række leverandører af el, varme, papir og transport, som alle har leveret tal for 2019. Beregningsmetoden for CO₂-forbruget er fortsat Klimakompassets CO₂-beregner, som PFA tog i brug i 2015. Dermed er tallene fortsat sammenlignelige. Årets miljøregnskab på siderne 66-69 er ikke sammenligneligt med de øvrige år, da vi i april 2018 startede ombygning af vores hovedsæde. Ombygningen har medført, at ca. 800 medarbejdere flyttede til andre og mindre kontorlokaler. El- og varmeforbruget for disse kontorer er medregnet i miljøregnskabet for 2018 og 2019 for at give et retvisende billede af PFA's forbrug. Desuden er CO₂-emissioner fra flyrejser ikke opgjort i 2019, da det ikke har været muligt at registrere samtlige flyrejser.

Tal for CO₂-kortlægning af investeringsområdet

PFA har arbejdet med at kortlægge CO₂-forbruget i obligations- og aktieporteføljen med udgangspunkt i tal fra leverandører, der samler selskabernes CO₂-udledning. Tallene, som vi offentliggør på side 69 sammenlignes alene med tal for 2018, da der ikke findes sammenlignelige tal fra tidligere år. I 2019 har vi arbejdet på at forankre en metode til at integrere Paris-aftalen i ejendomsporteføljen. Indtil der foreligger mere konkret data, er ejendomsporteføljen ikke en del af PFA's samlede miljøregnskab.

Data og nøgletal for ansvarlig værdiskabelse

Data for aktivt ejerskab

Overvågning, monitorering og screening af selskaber

På vegne af PFA screener Sustainalytics vores investeringer og evaluerer fremdriften i engagementsdialogen med selskaberne. PFA modtager resultaterne fra screeningen og vurderer selv, om fremdriften i dialogen er tilstrækkelig. Derudover er PFA også selv i engagementsdialog med en række selskaber og har løbende dialog med eksterne forvaltere om PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab.

I 2019 er der gennem Sustainalytics evalueret 29 nye sager i PFA's portefølje for potentielle brud på politikken, og blandt dem er der startet en dialog med 25 af selskaberne. Der har samlet været dialog med 55 selskaber, som enten har forbrudt sig mod vores politik, eller hvor der har været indikationer på, at selskabet har begået brud mod vores politik.

Oversigt over engagementsdialog via Sustainalytics med selskaber i PFA's portefølje

	2019	2018	2017
Engagementsdialog med selskaber, hvor der er konstateret brud mod PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab	15	18	34
Engagementsdialog med selskaber, hvor der er indikationer på brud mod PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab	40	33	75
Engagementsdialog via Sustainalytics total fordelt på selskaber	55	51	109

I løbet af 2019 har Sustainalytics afsluttet 12 sager, efter det blev vurderet, at selskaberne ikke længere brød PFA's politik. Der kan dog være tilfælde, hvor Sustainalytics stadig har dialog med selskabet om en anden sag.

Engagementsdialog via Sustainalytics fordelt per emne

Område	Antal	Andel
Miljø	27	42 %
Menneskerettigheder	3	5 %
Arbejdstagerrettigheder	11	17 %
Korruption og forretningsadfærd	24	37 %
Total	65	100 %

Der har i 2019 været flere selskaber, hvor der både er en dialog om menneskerettigheder og forretningsadfærd.

Oversigt over PFA's direkte dialog med selskaber

	2019	2018	2017
Engagementsdialog med selskaber, hvor der er konstateret brud mod PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab	3	4	7
Engagementsdialog med selskaber, hvor der er indikationer på brud mod PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab	9	9	6
PFA's direkte engagementsdialog total fordelt på selskaber	12	13	13

PFA har været i dialog med Danske Bank, Macquarie, Nykredit, Goldman Sachs, Rio Tinto, Mærsk og Johnson & Johnson angående potentielle brud på PFA's ansvarlighedspolitik. Herudover har vi været i dialog med Novo Nordisk, FLSmidt og Siemens om emner relateret til rapportering og ledelsesforhold. Og endelig har vi gennem vores medlemskab af Nordic Engagement Cooperation været den primære investor i dialogen med Enbridge, Danone og Johnson & Johnson. Totalt har PFA's været i dialog med 12 selskaber. Status på dialogen findes på PFA's log under Ansvarlige investeringer på pfa.dk.

Landescreeninger

PFA screener og analyserer selv investeringer i udenlandske statsobligationer. Det sker med udgangspunkt i vores landescreeningsmodel, og vurderingen af lande drøftes i PFA's Responsible Investment Board. PFA investerede ved udgangen af 2019 i statsobligationer i 82 lande. Listen over lande, der investeres i, såvel som dem, der er ekskluderet, findes på pfa.dk.

Stemmeafgivelse på selskabers generalforsamlinger

Ifølge PFA's retningslinjer for stemmeafgivelse på selskabers generalforsamlinger prioriterer vi at stemme på danske selskabers generalforsamlinger. Når det gælder udenlandske selskabers generalforsamlinger, samarbejder vi med en ekstern leverandør, Manifest, som leverer analyse og stemmeanbefalinger. Det er altid PFA, der beslutter, hvad der stemmes ved generalforsamlingen hos et udenlandsk selskab. Vi har i årets løb evalueret arbejdet med stemmeafgivelse herunder omfanget af udenlandske selskaber, hvor vi har prioriteret at afgive stemme på generalforsamlingen.

I 2019 har PFA gjort brug af sin stemmeret på 36 danske selskabers generalforsamling. Udenlandske selskabers generalforsamlinger bliver analyseret med udgangspunkt i en observationsliste med selskaber, der har særlige ESG-relaterede problematikker, som vi allerede følger. I 2019 blev indkaldelser til 62 selskabers generalforsamlinger analyseret for at vurdere, om der var punkter på dagsordenen, der overlappede med vores fokus på selskabet. Der blev afgivet stemme på de 62 generalforsamlinger. Afstemningerne relaterede sig til emnerne ledelsesforhold, menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder samt miljø og klima.

PFA afgav stemmer på følgende danske selskabers generalforsamling:

Alm. Brand	A. P. Møller-Mærsk	Bavarian Nordic
Carlsberg	Chr. Hansen	Coloplast
Danske Bank	DFDS	DSV
Djursland Bank	FLSmidth	Fynske Bank
GN Store Nord	Genmab	H+H International
Hvidbjerg Bank	ISS	Jyske Bank
Kreditbanken	Lollands Bank	Møns Bank
NKT	Novo Nordisk	Novozymes
Pandora	Per Årsleff	Rockwool
Skjern Bank	Solar	Sydbank
Tryg	Vestas Wind Systems	Vestjysk Bank
William Demant	Zealand Pharma	Ørsted

PFA afgav stemmer på generalforsamlinger i følgende udenlandske selskaber:

ABN Amro Group NV	Exxon Mobil Corp	Norwegian Cruise Line Holdings Ltd
Adidas AG	Facebook Inc	Novartis AG
Alibaba Group Holding Ltd	GlaxoSmithKline plc	Reckitt Benckiser Group plc
Allianz SE	Groupe Danone	Royal Dutch Shell plc
Alphabet Inc	Hiscox Ltd	S&P Global Inc
American Electric Power Company Inc	Hugo Boss AG	Sabre Corp
AstraZeneca plc	Iberdrola SA	Sampo Oyj
BASF SE	ING Groep NV	SAP SE
Bayer AG	Ingersoll-Rand plc	Schneider Electric SE
BlackRock Inc	Johnson & Johnson Inc	Siemens AG
BT Group plc	Kering SA	Tate & Lyle plc
Centene Corporation	Kerry Group plc	Telenor ASA
Chevron Corp	Koninklijke Ahold Delhaize NV	Total SA
Citigroup Inc	Koninklijke Philips NV	TUI AG
Cognizant Technology Solutions Corp	LVMH Moët Hennessy Louis Vuitton SE	Unilever NV
Compass Group plc	MasterCard Inc	United Parcel Service Inc
ConocoPhillips	McDonald's Corp	Vodafone Group plc
ConvaTec Group plc	Mondelēz International Inc	Wells Fargo & Co
CVS Health Corp	Nestlé SA	Willis Towers Watson plc
Dominion Energy Inc	NextEra Energy Inc	Zurich Insurance Group Ltd
Duke Energy Corp	Nordea Bank ABP	

Eksklusion

I 2019 identificerede vi på baggrund af ny data fra Sustainalytics flere selskaber, der var eksponeret mod produktionen af kontroversielle våben, og som ikke allerede var ekskluderet. Alle 14 selskaber blev ekskluderet fra PFA's investeringsunivers. I 2019 blev to selskaber desuden fjernet fra vores eksklusionsliste. Eksklusionslisten findes på pfa.dk såvel som listen over selskaber og lande, der investeres i.

Dialog og transparens om arbejdet med ansvarlige investeringer

I 2019 har det fortsat været højt prioriteret at indgå i en konstruktiv dialog om arbejdet med ansvarlige investeringer med forskellige interessenter. Det har bidraget væsentligt til at få input til at forbedre vores processer og fokusområder for ansvarlige investeringer.

PFA har deltaget i dialog med og som taler ved følgende aktiviteter i 2019:

- 8 bilaterale møder med WWF Verdensnaturfonden, Mellemløst Samvirke og Ibis Oxfam
- 4 møder i Tax Dialogue
- 10 debatter om ansvarlige investeringer på Folkemødet
- 4 dialogseminarer om ansvarlige investeringer med henholdsvis journalister, NGO'er, PFA's kunderåd og medarbejdere.

Ansvarlig leverandørstyring

PFA har en Code of Conduct i forhold til leverandører og investeringspartnere for at sikre, at vores ønsker om en ansvarlig praksis, når vi investerer og samarbejder, ikke overtrædes. Vi har i 2019 arbejdet på at forankre arbejdet med Code of Conduct til leverandører og investeringspartnere som en central del af kontraktindgåelsesprocessen. Her forventes det, at alle leverandører skriver under på at efterleve PFA's Code of Conduct samt udfylder og svarer bekræftende på spørgsmålene i et selvevalueringsskema.

I slutningen af året foretog vi en stikprøvekontrol af 35 randomiserede leverandøraftaler. Kontrollen viste, at 17 af de 35 leverandører ikke har underskrevet PFA's Code of Conduct. Det er der flere årsager til: 8 af de 17 selskaber har selv en Code of Conduct, der minder om vores. 2 selskaber er underlagt en kontrakt fra før, vi introducerede vores Code of Conduct, og kan derfor ikke have underskrevet. Blandt de sidste 7 leverandører har 6 sin egen Code of Conduct, dog dækker disse ikke det samme eller mindre end PFA's, hvorfor vi er gået i dialog med selskaberne. Dialogen har medført at Code of Conduct i fremtiden vil indgå ved kontraktfornyelse med PFA.

Kontrollen har givet indsigt i, hvordan selvevalueringen, som leverandører udfylder ved kontraktindgåelsen, fungerer i praksis. Den viste, at nogle leverandører mangler fokus på at integrere samfundsansvar, mens andre leverandører fortsat har fokus på at integrere samfundsansvar og skabe bæredygtige løsninger.

Vi bruger erfaringerne fra indsatsen på området i 2019 til det fremadrettede arbejde med at centralisere vores kontraktindgåelsesenhed.

PFA's Code of Conduct findes på pfa.dk.

Ansvarlig forretningspraksis

Whistleblower-ordning i PFA

PFA's whistleblower-ordning giver medarbejdere, kunder og eksterne samarbejdspartnere mulighed for at indberette forhold på en sikker og fortrolig måde ved mistanke eller viden om overtrædelse af lovgivning, svindel eller andre uredelige forhold, som strider mod PFA's politikker og værdisæt.

Indberetning kan ske fortroligt og anonymt ved at indberette i whistleblower-systemet via et link på PFA's hjemmeside eller intranet. For at sikre anonymitet er whistleblower-systemet hostet af en ekstern IT-leverandør. Endvidere er whistleblower-systemet uafhængigt af alle andre systemer i PFA. Systemet testes regelmæssigt.

Sagerne indberettes elektronisk til formanden for koncernrevisionsudvalget og chief compliance officer eller øvrige medlemmer af koncernrevisionsudvalget, som undersøger forholdene nærmere og rapporterer til bestyrelsen. PFA garanterer, at det ikke vil have nogen negative konsekvenser for hverken medarbejdere eller forholdet til eksterne, som har rapporteret i god tro om faktiske eller formodede overtrædelser.

Medarbejdere i PFA-koncernen gennemfører årligt et obligatorisk undervisningsprogram vedrørende anvendelse af whistleblower-ordningen. Formålet med undervisningsprogrammet er at øge kendskabet til ordningen blandt medarbejdere.

Der er i 2019 indberettet 0 sager.

Forebyggelse af korruption

Vi har i 2019 arbejdet videre med anti-korruption og forebyggelse af, at PFA sættes i forbindelse med korruption, som blev igangsat i 2018.

PFA opfordrer alle medarbejdere og eksterne partnere til at rapportere uretmæssig forretningsadfærd. Dette kan ske via vores whistleblower-ordning. Vi har i 2019 sendt e-learningkursus ud til alle PFA's medarbejdere om brug af vores whistleblower-ordning. Denne e-learning vil blive sendt ud en gang om året fremadrettet.

Hvidvask, persondata og efterlevelse af lovkraft

PFA har i 2019 arbejdet videre med at implementere ændringerne i hvidvaskningsloven, MiFID II, forsikringsdistributionsdirektivet, persondataforordningen og pensionsreformen. Efterlevelsen af disse lovkraft er en omfattende proces med et væsentligt ressourcetræk i PFA, da det påvirker alle medarbejdere i koncernen og kræver ændringer af både forretnings- og arbejdsgange samt IT-systemer.

Alle medarbejdere i PFA-koncernen har i 2019 gennemgået et e-learning-kursus om forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering og om beskyttelse af persondata. Disse kurser skal også gennemgås en gang om året fremadrettet.

PFA har i 2019 desuden indhentet straffeattester på de relevante medarbejdere, hvor det har været vurderet som et lovkraft.

Data og nøgletal for samfund

Råd og netværk for at fremme samfundsansvar

PFA prioriterer at deltage i råd og netværk for at udveksle viden og fremme arbejdet med samfundsansvar. Udover uformel dialog med en række forskellige aktører og interessenter har vi i 2019 blandt andet deltaget på følgende vis:

- Medlem af FN Global Compact
- Medlem af organisationen PRI
- Medlem af Dansif og Dansif's bestyrelse
- Medlem af den danske forening for Global Compact
- Medlem af Forsikring & Pensions SRI-arbejdsgruppe
- Medlem af Dansk Erhvervs CSR-netværk
- Medlem af Finans Danmark
- Medlem af Danish Green Building Council
- Medlem af regeringens tænketank for et længere og godt seniorarbejdsliv
- Medlem af Nordic Engagement Cooperation
- Medlem af Institutional Investors Group on Climate Change
- Medlem af det internationale klimanetværk CDP
- Medlem af GRESB
- Deltager i den internationale sammenslutning af investorer Climate Action 100+
- Medlem af Velkommen Hjem.

Skatteregnskab for PFA-koncernen

PFA ønsker at bidrage til en øget transparens på skatte- og afgiftsområdet, og derfor har vi samlet en opgørelse over de skatter og afgifter, vi årligt betaler og opkræver. Opgørelsen er en del af efterlevelsen af PFA-koncernens skattepolitik og beskriver en del af PFA's samfundsbidrag.

Samlede skatter og afgifter afregnet af PFA (mio. kr.)*

	2019	2018	2017
Selskabsskat	0	0	10**
Lønsumsafgift	157	131	139
Ejendomsskat	25	19	21
Skadesforsikringsafgift	7	7	6
Øvrige afgifter	1	1	4
Pensionsafkastskat	6.749	841	3.861
Afgifter efter pensionsbeskatningsloven:	679	616	618
A-skat og AM-bidrag (pensioner):	4.765	4.546	4.319
A-skat og AM-bidrag (medarbejdere):	421	414	378
Moms	44	94	33
Sum	12.848	6.669***	9.389***

* Tallene er opgjort pr. 31. december 2019 og afrundet til nærmeste hele tal. Der vil komme ændringer i nogle af tallene i forbindelse med endelig opgørelse forud for endelig indberetning.

** Reguleret i forhold til tidligere offentliggørelse.

*** Da vi i 2019 har samlet skatteregnskabet i én tabel, er summen for 2018 og 2017 reguleret.



Nystartet efterskole for udviklingshæmmede

Kvie Sø Efterskole blev en af Årets Hjertesager 2020. Efterskolen åbnede for første elevhold i sensommeren 2019 og er den eneste af sin slags vest for Storebælt. Efterskolen modtog 50.000 kroner fra PFA Brug Livet Fonden og var en af de sager, der fik flest stemmer i internetafstemningen om, hvad der skulle være Årets Hjertesager.

Støtte til foreninger og frivilligt arbejde

PFA Brug Livet Fondens

PFA har i årets løb samarbejdet med PFA Brug Livet Fondens hjertesager for at skabe synlighed om sagerne og deres aktiviteter. Derudover har vi engageret medarbejderne, som har bidraget til at samle ind og skabe synlighed om fonden.

Mentorordning for veteraner

PFA har siden 2017 støttet og samarbejdet med organisationen Velkommen Hjem, som tilbyder mentorforløb til hjemvendte veteraner. Syv ledere fra PFA stiller deres kompetencer og netværk til rådighed for udvalgte hjemvendte veteraner med det formål at hjælpe dem videre til det civile arbejdsliv, uddannelse eller at fortsætte deres karriere i militæret. Udover, at PFA støtter den enkelte veteran, giver det mentorerne mulighed for at arbejde med sig selv som ledere ved at stå over for mennesker med en anden arbejdsmæssig profil, end PFA er vant til. Arbejdet som mentor har betydet, at flere af PFA's mentorer har etableret netværk med andre virksomheder, der også støtter organisationen Velkommen Hjem.

Partnerskaber vedrørende PFA Kritisk sygdom

PFA samarbejder med Kræftens Bekæmpelse, Hjerteforeningen, Hjernesagen og Scleroseforeningen. Samarbejdet består i, at PFA tilbyder et års medlemskab af en af de fire foreninger til de kunder, der tildeles udbetaling ved kritisk sygdom inden for de områder, foreningerne dækker. Formålet er at sikre, at kunderne får mulighed for støtte og rådgivning fra fageksperter og patientforeninger. I 2019 fik 1.623 kunder tilbudt medlemskab af en af de fire foreninger, og heraf takkede knap 10 procent ja. Det er lidt over niveauet i 2018, hvor ca. 7 procent tog imod tilbuddet. At antallet ikke er større, skal nok ses i lyset af, at vi sender afgørelsesbreve via e-Boks, hvor vi tidligere sendte tilkendelsesbreve med almindelig post.

Demokratisponsor på Folkemødet

PFA deltog for femte år i træk på Folkemødet på Bornholm for på en uformel måde at rejse centrale spørgsmål til det politiske Danmark. Med afsæt i FN's Verdensmål blev der afholdt i alt 25 debatter i PFA's telt. Vi stod selv for 9 debatter, hvor PFA's fem udvalgte verdensmål blev sat til debat med fokus på ansvarlige investeringer, bæredygtighed, sundhed, seniorvelfærd og teknologisk udvikling. Vi ønsker - som samfundsrelevant og ansvarlig virksomhed - at debattere vores holdninger til vigtige emner i samfundet med politikere, samarbejdspartnere, kunder, borgere og andre interessenter. Det giver os indsigter, som vi tager med hjem fra Bornholm og blandt andet anvender i vores produktudvikling. Desuden gav vi scenen til udvalgte kunder og til PFA Brug Livet Fondens hjertesager.

PFA's pressekommunikation op til og under Folkemødet ramte 18.133.703 læsere, fik en PR-score på +66. På de sociale medier nåede vi i forbindelse med Folkemødet en samlet reach (visninger) på 702.186.

Bidrag til politiske partier

Vi ønsker gennem dialog med det politiske miljø at stimulere interessen for og kendskabet til relevante felter, der har væsentlig betydning for PFA-koncernen og vores kunder. Vi yder ikke økonomisk bidrag til politiske partier eller enkeltkandidater.

Omdømme

PFA har de seneste år målrettet arbejdet på at styrke omdømmet med fokus på kerneværdierne Professionel, Fair og Ansvarlig. Det giver sig også til udtryk i den måde, vi ønsker at kommunikere med kunder, interessenter og journalister på. Det har blandt andet medført, at vi har skruet markant op i forhold til profileringen af store dagsordener, hvor PFA som markedsledende pensionselskab, storinvestor og med et kundegrundlag på mere end 1,3 mio. personer ønsker at være synlige og bidrage aktivt. Det har haft afgørende betydning for, at PFA i Berlingske Business' Guld Image-måling 2019 var det pensionselskab og finansielle institution i Danmark, som havde det bedste image, hvor PFA kom ind på en plads som nummer 26.

Samfundsansvar er et centralt område i PFA's kommunikation. Området er en medvirkende årsag til, at PFA's omdømme ligger på et højt niveau, og at PFA er det mest omtalte pensionselskab. Der bliver arbejdet målrettet med kommunikationsinitiativer inden for de tre fokusområder:

- 1. Ansvarlige investeringer**
- 2. Et sundere arbejdsliv**
- 3. Det gode seniorliv**

Her ønsker vi at være med til at være dagsordensfastsættende og påvirke samfundet i en god retning. Det gør vi ved aktivt at afsætte historier og skrive debatindlæg på områder, hvor PFA via sit forretningsomfang og tætte relation til kunderne har en relevans og berettigelse.

Fokusområdet ansvarlige investeringer har på grund af vores finansielle størrelse været meget omtalt i 2019. PFA har således medvirket i et stort antal artikler om, hvordan vi arbejder med hele bæredygtighedsområdet i investeringsprocessen, og vi har gjort vores betydning gældende som aktiv investor. Det har blandt andet medført meget omtale, at vi ved halvåret frasolgte syv selskaber for ikke at kunne leve op til vores klimakrav, mens yderligere syv selskaber kom under skærpet opsyn. Det gav også bred omtale, da vi deltog på FN's klimatopmøde i New York i september og holdt oplæg om, hvordan PFA og pensionsbranchen i Danmark støtter op om den bæredygtige udvikling i energisektoren. PFA's forskellige opkøb i grønne og bæredygtige obligationer har ligeledes givet omtale. Det skabte også omtale, da PFA sammen med en række andre pensionselskaber vedtog fælles skatteprincipper, der skal påvirke skatteadfærden i både Danmark og internationalt. For PFA er det vigtigt at have en transparent og åben tilgang til at fortælle om den måde, vi arbejder med ansvarlige investeringer på. Både i den måde PFA håndterer pressehenvendelser på, har transparens på hjemmesiden og ved at have afholdt en række seminarer for journalister, kunder og NGO'er om PFA's arbejde på dette område i 2019.

Vi har ligeledes været aktive i kommunikationen om et sundere arbejdsliv. Her har der særligt været fokus på de effekter, som det øgede antal af stresstilfælde har, og hvad man som enkeltperson og virksomhed kan gøre for at afhjælpe stress. Særligt i diskussionen om danskernes digitale vaner har PFA i medierne spillet en betydende rolle. PFA har i 2019 også sat fokus på, at sundhed er et overset middel til øget produktivitet på landets arbejdspladser.

Vores fokus på det gode seniorliv er blevet en vigtig driver for PFA's omdømme. Vi har afholdt PFA Senior dag i Horsens og København i 2019, hvilket er blevet omtalt i lokale og landsdækkende medier. Lanceringen af anbefalingerne i seniortænk tanken under Beskæftigelsesministeriet tiltrak ligeledes opmærksomhed, da Group CEO i PFA Allan Polack har været medlem af tænketanken. Derudover har lanceringen af et nyt seniorrådgivningskoncept givet en række omtaler, på samme måde som der er bred interesse for PFA's engagement i at bygge seniorvenlige boliger.

Endelig var der i 2019 ekstra meget omtale af PFA Brug Livet Fonden, som kunne fejre 10-års-jubilæum. Jubilæet blev markeret ved et arrangement i PFA, som flere medier dækkede.

Priser og anerkendelser

PFA kåret til Årets Digitale Pensionselskab

Prisen uddeles af FinansWatch og analysebureauet Wilke, som blandt andet fremhæver PFA's arbejde med digitale kundeløsninger, sociale medier, kunstig intelligens og robotteknologi.

PFA får nordisk pris for investeringer i ejendomme

PFA fik sammen med Industriens Pension en stor pris for ejendomsinvesteringer i Norden ved IPE Real Estate Global Conference and Awards 2019 i Amsterdam. Bag kåringen står en række eksperter og organisationen IPE.

PFA er fortsat finanssektorens stærkeste brand

PFA landede i 2019 som nummer 26 i Berlingske Business årlige imageundersøgelse og bevarer dermed positionen som Danmarks stærkeste brand inden for finanssektoren.

PFA Invest slutter året i top

PFA Invest sluttede ligesom i 2018 året som Danmarks bedste investeringsforening ifølge det uafhængige analyseinstitut Morningstar.

Miljøregnskab for PFA's kontorer i Danmark

CO₂-emissioner i PFA

	2019	2018	2017
CO ₂ -emission i alt (ton)	1.666	1.503	1.894
CO ₂ -emission pr. medarbejder (ton)	1,25	1,12	1,46

CO₂-emissioner fra el

	2019	2018	2017
El-forbrug kWh	1.919.828	1.665.067	1.979.658
CO ₂ -forbrug fra el (ton)*	343	297	475

* CO₂ udledningen er beregnet med Klimakompassets CO₂-beregner.

CO₂-emissioner fra fjernvarme

	2019	2018	2017
Fjernvarmeforbrug kWh	2.956.800	3.155.100	3.201.730
CO ₂ -forbrug fra fjernvarme*	337	360	425

* CO₂ -udledningen er beregnet med Klimakompassets CO₂-beregner.

Papirforbrug

	Papir ton	CO ₂ ton*
2019	56	148
2018	64	168
2017	62	163

Papirforbrug omfatter kopipapir, tryksager og papir til kundebreve.
* CO₂-udledningen er beregnet med Klimakompassets CO₂-beregner.

CO₂-emissioner fra biler

Benzinbiler	Antal biler	Liter forbrug
2019	18	28.210
2018	14	14.630
2017	1	5.127

Dieselbiler

2019	122	185.484
2018	101	130.066
2017	124	196.730

Biler total	Antal biler	CO₂ ton*
2019	140	558
2018	115	380
2017	125	544

* CO₂-udledningen er beregnet med Klimakompassets CO₂-beregner.

CO₂-emissioner fra fly

	Antal rejser	Rejste km	CO₂ ton
2019*	NA	NA	NA
2018	866	660.391	131
2017	427	706.422	147

* Det har ikke i 2019 været muligt at rapportere på flyrejser.

CO₂-forbrug (ton)

	2019	2018	2017
El	343	297	475
Fjernvarme	337	360	425
Fly	NA	131	147
Benzinbiler	66	34	12
Dieselbiler	492	346	522
Bortskaffelse af affald	41	NA	NA
Papir og afledte effekter	387	335	313
I alt	1.666*	1503	1894

*Det samlede tal er ikke sammenligneligt med de to forrige år, da flyrejser ikke er inkluderet i 2019 og CO₂ for bortskaffelse af affald er tilføjet.

Oversigt over CO₂-udledning fordelt på scopes (ton)

	2019
Scope 1	558
Scope 2	680
Scope 3	275*
I alt	

PFA læner sig op ad Greenhouse Gass Protocols metode, hvor CO₂-reduktioner opgøres i scopes.

Scope 1 = benzin- og dieselforbrug, Scope 2 = el og fjernvarmeforbrug, Scope 3 = flyrejser, bortskaffelse af affald og afledte værdier fra scope 1 og 2.

*Scope 3 er ikke sammenligneligt med sidste år, da flyrejser ikke indgår i år.

Reduktion af papirforbrug

	2019	2018	2017
Reduktion af breve, der er sendt via e-Boks	14.549 kg papir	16.612 kg papir	14.461 kg papir
Reduktion af breve lagt på portalen	755.732 kg papir	506.038 kg papir	683.783 kg papir
Samlet reduktion i kg papir	770.281 kg papir	522.650 kg papir	698.244 kg papir

Affaldsforbrug (ton)

	2019	2018	2017
Samlet affaldsmængde	203	232	323

Mængden omfatter følgende affaldstyper: Forbrændingseget affald, pap, papir, fortroligt papir, plastfolie, jern og metal, madaffald, glas, elektronikaffald og blandet affald til sortering.

Miljøregnskab for PFA's aktieportefølje

2019	CO ₂ -udledning	Total CO ₂	CO ₂ -intensitet
PFA's aktier	113 ton CO ₂ / USD mio.	1.935.000 ton CO ₂	203 ton CO ₂ /USD mio. omsætning
Verdensindeks	135 ton CO ₂ / USD mio.	2.302.000 ton CO ₂	225 ton CO ₂ /USD mio. omsætning
2018			
PFA's aktier	124 ton CO ₂ / USD mio.	1.989.000 ton CO ₂	198 ton CO ₂ / USD mio. omsætning
Verdensindeks	145 ton CO ₂ / USD mio.	2.323.000 ton CO ₂	218 ton CO ₂ / USD mio. omsætning

Kilde: PFA benytter data og et analyseværktøj fra MSCI ESG til at estimere den afledte CO₂-udledning fra aktieporteføljen. Data er afrundet til nærmeste tusinde for 'Total CO₂'.

Data og nøgletal for kunder

Vi er på forskellig vis i dialog med mange kunder om en bred vifte af emner. Opgørelserne nedenfor er baseret på den dialog og kontakt om konkrete emner, der er registreret i PFA.

Kundehenvendelser og kundekontakt

	Rådgivnings-samtaler ¹	Telefonopkald til PFA Rådgivningscenter	E-mails til PFA Rådgivningscenter	Telefonopkald til PFA Sundhedscenter ³	I alt
2019	70.566	221.987	86.619	309.558	688.730
2018	69.642	226.973	NA ²	291.112	325.727
2017	70.016	229.112	89.311	256.229	644.668

1. Tallene omfatter kunder, der har fået rådgivning gennem et kursus, telefon, web og face to face-rådgivningssamtaler.

2. PFA Rådgivningscenter har i 2018 taget et nyt e-mailsystem i brug, og der kan ikke trækkes tal for 2018.

3. Tallene omfatter opkald til PFA Sundhedscenter og Skadescenter samt henvendelser via Falck HealthCare fra PFA's kunder.

Afgjorte klagesager¹ i Afdelingen for Klager & Kundetilfredshed opdelt efter udfald

	Delvist medhold (pct.)	Ikke medhold (pct.)	Imødekommet (pct.)	Medhold (pct.)	Bortfaldet (pct.)
2019	4	42	24	14	1
2018	4	37	38	17	3
2017	4	46	27	14	3

1. Tabellen indeholder kun afgjorte klagesager, det vil sige, at verserende klagesager ikke er omfattet.

Henvendelser og proaktive kundetillidsmandssager

Antal klager	Total	Imødekommet	Medhold	Delvist medhold	Ikke medhold	Verserende	Henvist til klageafd.	Bortfaldet
2019	166	87	32	0	25	12	4	6
2018	198	142	19	0	29	2	4	2
2017	138	81	9	2	31	1	8	6

PFA's kundetillidsmand startede i 2014 med proaktivt at behandle sager. For at give et overblik over det samlede antal sager er de medtaget i opgørelsen. Kategorien 'Bortfaldet' omfatter sager, hvor problemet løses undervejs i det normale forløb, og kunden derfor fortæller, at der ikke skal gøres videre.

Data og nøgletal for medarbejdere

- og arbejdsforhold

Antal medarbejdere

	2019	2018	2017
Antal medarbejdere (gennemsnitligt antal heltidsansatte)	1.323	1337	1.296
Personaleomsætning i pct.	14,0	14,0	16,0

Anciennitet og alder 2019

	Anciennitet	Alder
Mænd	7,4	44,0
Kvinder	8,7	44,0
Medarbejdere (mænd og kvinder)	8,0	44,0

Ovenstående tal er eksklusive studentermedhjælpere. PFA har ved udgangen af 2019 101 studentermedhjælpere ansat.

Medarbejdere i fleksjob

	2019	2018	2017
Antal i fleksjob	7	8	9

Sygefravær

	2019	2018	2017
Sygefravær i pct.	3,3	3,2	3,2

Arbejdsulykker

	2019	2018	2017
Antal arbejdsulykker	9	8	7

PFA har en arbejdsmiljøorganisation, hvis formål er at medvirke til at skabe et sikkert og sundt arbejdsmiljø i PFA. Tallene er baseret på de indberetninger, som PFA har foretaget til Arbejdstilsynet.

Engagement

	PFA engagementsmåling 2019	PFA engagementsmåling 2018	PFA engagementsmåling 2017
Medarbejderengagement*	5,9	5,9	6,0
PFA i forhold til finans- og forsikringsbranchen**	5,8 / 5,2	5,8 / 5,3	5,9 / 5,6
Vil anbefale andre at søge job i PFA	6,0	5,8	6,0

*PFA's engagementsmåling baseres på en skala fra 1-7, hvor 7 er bedst.

**PFA's engagementsmåling sammenlignes med Enalyzer's branchebenchmark fra den danske finans- og forsikringsbranche. I 2019 kunne 19 ud af 40 spørgsmål fra PFA's engagementsmåling benchmarkes mod branchen, hvorfor kun totalscoren for disse spørgsmål er anvendt i branchesammenligningen.

Kvinder i PFA's ledelse og PFA's kunderåd

	2019			2018			2017		
	Mænd	Kvinder	Andel kvinder pct.	Mænd	Kvinder	Andel kvinder pct.	Mænd	Kvinder	Andel kvinder pct.
Direktører	14	3	18	13	4	24	15	4	34
Mellemledere	38	17	31	33	16	33	37	19	21
Teamledere	43	36	46	41	35	46	45	31	41
I alt	95	56	37	87	55	39	97	54	36

PFA's direktion

PFA's direktion består ved udgangen af 2019 af fire mænd og 0 kvinder.

PFA's kunderåd

PFA's kunderåd har 75 medlemmer, hvoraf 3 pladser ved udgangen af 2019 var ledige, og der var 29 kvinder. Det svarer til en andel af kvinder på 40 pct.

PFA's seniorkunderåd

PFA's seniorkunderåd har 10 medlemmer, hvoraf 5 er kvinder. Det svarer til en andel af kvinder på 50 pct.

PFA's måltal og politik for den kønsmæssige sammensætning af bestyrelser

PFA har senest i juni 2019 opdateret måltal for bestyrelsen og politik for den kønsmæssige sammensætning blandt ledere.

Målsætning for fordelingen af kønnene for bestyrelser med tre medlemmer er fastsat til 33,33/66,67 pct., for bestyrelser med fire medlemmer 25/75 pct. og ved flere end fire medlemmer, dog ikke for PFA Holdings og PFA Pensions bestyrelser, 40/60 pct. Måltallet for den kønsmæssige fordeling i PFA Holding og PFA Pensions bestyrelse er 25/75 pct. Bestyrelserne i de respektive juridiske enheder ønsker en ligelig fordeling af kvinder og mænd på bestyrelsesniveau i overensstemmelse med de fastsatte måltal, hvilket sammen med øvrige kvalifikationer er i fokus, når der skal findes bestyrelseskandidater.

PFA Holdings og PFA Pensions bestyrelser

Pr. 31. december 2018 var den kønsmæssige fordeling i PFA Holdings og PFA Pensions bestyrelser, som er identiske, 21/79 pct., og måltallet var således ikke opfyldt. PFA's ejerstruktur og den deraf følgende procedure for

valg af bestyrelsesmedlemmer til PFA Holding gør det kun muligt at ændre kønssammensætningen gradvist og over årene. I forbindelse med det gennemførte medarbejdervalg i 2019 er 2 ud af 5 medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer kvinder, og bestyrelsen består således pr. 31. december 2019 af 15 medlemmer inklusive medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer, hvoraf 3 er kvinder, svarende til en kønsmæssig fordeling på 20/80 pct. Måltallet er således ikke opfyldt ved udgangen af 2019.

Bestyrelser med 3 medlemmer

For bestyrelser med tre medlemmer, gældende for bestyrelserne i visse af koncernens ejendomsselskaber, var måltallet opfyldt ved udgangen, idet fordelingen af køn er 33/67,67 pct. i disse selskaber.

Bestyrelser med 4 medlemmer

For bestyrelser med fire medlemmer, gældende for bestyrelserne i visse af koncernens ejendomsselskaber og i PFA Bank, var måltallet opfyldt ved udgangen af 2019, idet fordelingen af køn er 25/75 pct.

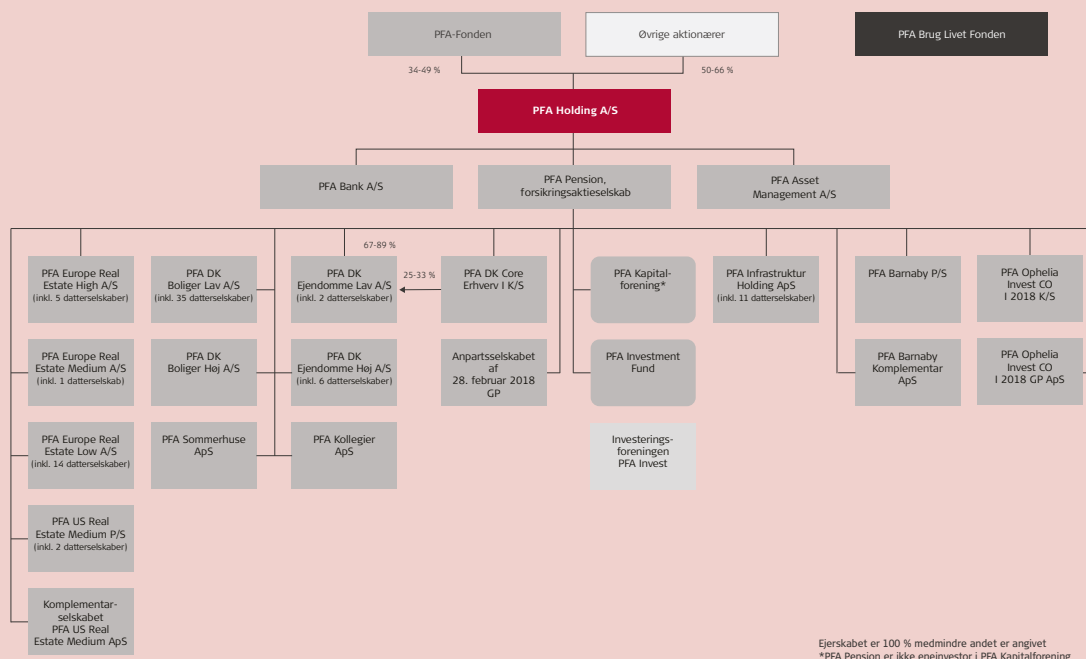
Bestyrelser med mere end 4 medlemmer

For bestyrelser med flere medlemmer end fire, gældende for bestyrelsen i PFA Asset Management, er måltallet ikke opfyldt ved udgangen af 2019, idet fordelingen af køn er 0/100 pct. I forbindelse med, at et kvindeligt bestyrelsesmedlem udtrådte af bestyrelsen for PFA Asset Management i 2017 var den bedst kvalificerede nye kandidat til bestyrelsen en mand, hvormed kønsfordelingen blev 0/100 pct. I 2019 er der sket udskiftning i bestyrelsen, idet Group CEO for PFA-koncernen er udtrådt, og ny Group CIO er indtrådt. Da Group CIO er en mand, er kønsfordelingen uændret 0/100 pct.

Læs mere om PFA's måltal for at øge andelen af det underrepræsenterede køn i bestyrelser og PFA's ledelsesniveau på pfa.dk.

Koncernstruktur

Koncerndiagram pr. 31. december 2019



PFA's historie går tilbage til 1917. Aktiekapitalen i moderselskabet PFA Holding er på 1 mio. kr., og selskabet kan højst udbetale et samlet årligt udbytte på 5 pct. af aktiekapitalen svarende til 50.000 kr. Dermed understøtter ejerstrukturen PFA's målsætning om at skabe størst mulig værdi til kunderne.

Aktionærer i PFA Holding er PFA-Fonden og øvrige aktionærer, der primært består af de stiftende organisationer fra 1917, hvis medlemmer og medarbejdere for hovedpartens vedkommende er kunder i PFA.

PFA-koncernen blev i 2019 i det væsentligste justeret således:

PFA US Holding, LLC og PFA US Reit, Inc. er blevet afviklet henholdsvis den 29. januar og 2. april 2019, og investeringerne heri flyttet til mere hensigtsmæssig placering i koncernstrukturen.

PFA Pension har afviklet investeringerne i Kapitalforeningen Bankpension Obligationer, Kapitalforeningen Bankpension Emerging Markets Aktier og Kapitalforeningen Bankpension Aktier.

Denne CR-rapport omhandler PFA-koncernen og omfatter følgende selskaber/juridiske enheder:

- PFA Holding A/S (moderselskab)
- PFA Pension, forsikringsaktieselskab
- PFA Asset Management A/S
- PFA Bank PFA DK Boliger Høj A/S
- PFA Europe Real Estate Medium A/S med datterselskab
- PFA Europe Real Estate High A/S med datterselskaber
- PFA Europe Real Estate Low A/S med datterselskaber
- PFA US Real Estate Medium P/S med tilhørende komplementar og datterselskaber
- PFA U.S. REIT, Inc. (afviklet pr. 02.04.2019)
- PFA Sommerhuse ApS
- PFA Kollegier ApS
- PFA Infrastruktur Holding ApS med datterselskaber
- PFA U.S. Holding, LLC (afviklet pr. 29.01.2019)
- PFA Barnaby P/S med tilhørende komplementar
- PFA Ophelia Invest CO I 2018 K/S med tilhørende komplementar
- PFA DK Core Erhverv I K/S med tilhørende komplementar
- Kapitalforeningen Bankpension Aktier (PFA Pension er udtrådt som investor pr. 28. februar 2019)
- Kapitalforeningen Bankpension Emerging Markets Aktier (afviklet pr. 23. oktober 2019)
- Kapitalforeningen Bankpension Obligationer (afviklet pr. 16. august 2019)
- PFA Kapitalforening.

PFA's forretningsmodel

PFA blev grundlagt af arbejdsgiverorganisationer og funktionærforeninger med det formål at sikre medarbejderne og deres familier økonomisk tryghed, når de blev for gamle til at arbejde, hvis de blev uarbejdsdygtige, eller hvis de skiftede arbejdsplads. Ejerne valgte derfor at frasige sig del i det overskud, vi skaber, så mest muligt af PFA's overskud i stedet kunne gå videre til kunderne. Sådan er det stadig i dag, hvor kunderne får del i PFA's overskud gennem PFA KundeKapital. Herudover skaber PFA værdi til kunderne gennem professionel rådgivning, fleksible forsikringer og en aktiv investering af deres opsparing, som udnytter PFA's professionelle investeringsekspertise og stordriftsfordele til at skabe gode, risikojusterede afkast til lave omkostninger.



Et nærende måltid i en svær tid

Det Kærlige Måltid blev en af Årets Hjertesager 2020. Frivillige unge mødes og laver mad, som bliver bragt ud af frivillige bude til familier, der er ramt af alvorlig sygdom i Aarhus. Senest er Det Kærlige Måltid begyndt at inddrage sårbare unge i køkkenet og hjælper dermed både dem, der tilbereder og dem, der spiser måltidet.

PFA Pension

Forsikringsaktieselskab

CVR: 13 59 43 76

Sundkrogsgade 4

2100 København Ø

Telefon: 39 17 50 00

pfa.dk



SILVER
PurePrint® by **KLS**
Produceret 100% biobaseret papir af KLS PurePrint A/S

PFA
Mere til dig