

A woman with short grey hair, wearing a blue puffer jacket, a red and yellow striped scarf, and green gloves, is sitting on a large, rough stone wall. She is smiling and holding a large red balloon in her right hand. The background shows a blue sky with white clouds, a body of water, and a distant shoreline with wind turbines.

PFA Holding

# Rapport for samfundsansvar 2020



# Scandlines

Hybridfærgeren M/F Copenhagen sejler mellem Gedser og Rostock. PFA har stillet kapital til rådighed, som har bidraget til at gøre det muligt for Scandlines at reducere brugen af fossilt brændstof. At indsætte hybridfærger på overfarten har sænket brændstofforbruget med to tredjedele pr. overfart pr. bil, og ved i 2020 at installere et såkaldt rotorsejl – den hvide cylinder på toppen af skibet – er CO2-udledningen fra M/F Copenhagen sænket med yderligere 4-5 pct.

*Billede: PR-foto fra Scandlines*







# **CR-rapport**

Samfundsansvar i PFA



---

### Om denne rapport

Denne rapport er den lovpligtige redegørelse for samfundsansvar og den lovpligtige redegørelse for det underrepræsenterede køn i ledelsen i henhold til bekendtgørelse om finansielle rapporter for forsikringsselskaber og tværgående pensionskasser, §132a og §132b for regnskabsåret 2020. PFA er UN Global Compact-medlem (siden 2009), og det er yderligere vores Communication on Progress for 2020. Rapporten opfylder samtidig anbefalingerne om aktivt ejerskab fra Komitéen for god Selskabsledelse. Rapporten vedrører perioden 1. januar – 31. december 2020.



# Indholdsfortegnelse

Forord .....	6
Vores forretningsmodel og nøgletal for 2020 .....	8
Udvalgte højdepunkter fra PFA's afsluttede CR-strategi .....	12

## Årsberetning

PFA's nye strategi for samfundsansvar: En bæredygtig nutid .....	14
Ansvarlige investeringer .....	16
Et sundere arbejdsliv .....	22
Det gode seniorliv .....	28
Et bæredygtigt PFA .....	34
PFA Brug Livet Fonden .....	40
Opfølgning på planlagte indsatser for 2020 .....	41
Indsatser og mål for 2021 .....	42
PFA & FN's verdensmål for bæredygtig udvikling .....	44

## Politikker, data og nøgletal

Politikker, data og nøgletal .....	46
Implementering af UN Global Compacts 10 principper i overblik .....	48
Due diligence og risikovurdering .....	50
Data og nøgletal for ansvarlig værdiskabelse .....	55
Partnerskaber for handling .....	61
Data og nøgletal for kunder .....	67
Data og nøgletal for medarbejdere .....	68
Koncernstruktur .....	72

# Vi vil skabe en bæredygtig nutid for det gode liv i fremtiden

2020 har været et specielt år, hvor især coronapandemien har påvirket alle dele af samfundet. Det er samtidig første år i det, som FN kalder "handlingens årti". Det er her i 2020'erne, at vi som verdenssamfund skal foretage de ændringer, der skal skabe forudsætningerne for en god verden at leve i for dem, der kommer efter os. FN har formuleret de 17 verdensmål for bæredygtig udvikling, der sætter de overordnede målsætninger for indsatsen, men det er op til os alle sammen – borgere, virksomheder, organisationer og politikere – at sætte handling bag de store ambitioner.

I begyndelsen af året kunne vi præsentere PFA's koncernstrategi for de kommende år, Kommerciel Ansvarlighed 2023, samt en opdateret version af PFA's overordnede formål. Dette formål formulerer vi nu som "en bæredygtig nutid for det gode liv i fremtiden", og det vil være ledestjernen for vores arbejde.

Med afsæt i koncernstrategien og formålet har vi i første halvdel af 2020 defineret vores strategi for samfundsansvar. Det har vi gjort med afsæt i vores kerneforretning for at sikre, at bæredygtighed er integreret i vores drift.

Derfor er det inden for områderne ansvarlige investeringer, et sundere arbejdsliv og det gode seniorliv, at PFA arbejder med samfundsansvar og bæredygtighed. Det er dog ikke nok, at vi vil gøre en forskel i verden omkring os. Som en ansvarlig virksomhed og troværdig samfundsaktør skal vi også arbejde for at have orden i eget hus. Derfor har vi tilføjet et fjerde indsatsområde, som vi kalder "et bæredygtigt PFA". Her samler vi indsatserne for at sikre, at PFA's brug af ressourcer, hvad enten det er energi, mennesker eller data, sker på en bæredygtig måde.

## Markante fremskridt i 2020

Med omkring 600 mia. kr. under forvaltning har vores investeringsbeslutninger stor indvirkning på verden omkring os. Derfor er det afgørende, at vi både har de rette ambitioner og principper for vores arbejde med ansvarlige investeringer og processerne til at gøre dem til virkelighed. I 2020 har vi taget markante skridt på dette område.

Vi har forpligtet os til at leve op til ambitionerne i klimaaftalen fra Paris og scenariet om en maksimal temperaturstigning på 1,5 grader i dette århundrede. I 2020 blev vi en del af den FN-stiftede organisation Net-Zero Asset Owner Alliance, hvor nogle af verdens største

investorer er gået sammen for at skabe den nødvendige grønne omstilling af økonomien. Det betyder, at vores samlede investeringer skal have en netto-udledning på nul af CO2 senest i 2050.

I 2020 kunne vi også præsentere vores største produktlancering i 10 år i form af pensionsproduktet PFA Klima Plus, hvor vores kunder nemt og enkelt kan sætte hele eller dele af deres pensionsopsparing på endnu hårdere arbejde for den grønne omstilling. Fra start udleder aktierne i produktet mindst 60 pct. mindre CO2 end verdensindekset, og det er ambitionen, at hele produktet allerede i 2025 vil være CO2-neutralt – og CO2-negativt senest i 2030. Vi tilbyder dermed vores kunder flere veje til at understøtte den grønne omstilling. Klimaspørgsmål er blevet integreret i vores rådgivning af kunderne – uanset om det sker ved et møde eller selvbetjening. Både i forhold til afkast og midler i produktet er PFA Klima Plus kommet godt fra start, og arbejdet med at videreudvikle det og nå i mål med kundeløfterne vil have høj prioritet de kommende år.

Når det kommer til at skabe et sundere arbejdsliv for vores kunder og samfundet generelt, kan vi også se tilbage på et år med fremskridt og resultater. Vi er blevet endnu mere datadrevne i vores samarbejde med virksomhederne om at forbedre deres medarbejderes sundhed, trivsel og derigennem produktivitet. Derudover har vi taget vores tidlige indsats i sygdomsforløbet til næste niveau. I samarbejde med nogle virksomhedskunder er vi begyndt at teste mere proaktiv kontakt til udvalgte sygemeldte. På den måde kan vi hjælpe folk til den rette behandling tidligere, hvilket forbedrer sandsynligheden for at komme hurtigere i bedring og hurtigere tilbage på arbejde. Endelig har vores flerårige samarbejde med organisationen Lederne om et advisory table om stress i år ført til lanceringen af et white paper, hvor viden og konkrete cases fra virksomheder bliver delt til inspiration for andre virksomheder, der vil arbejde målrettet med stressproblematikken.

Inden for seniorområdet har vi i år fuldstændt paletten af boligtilbud for seniorer. Det er sket ved, at vi i et større samarbejde med OK-Fonden vil investere 2,5 mia. kr. i at bygge et nyt velfærdstilbud i form af friplejehjem samt seniorboliger og seniorbofællesskaber. Når ældre udgør en stadig større del af befolkningen, er det afgørende, at der bliver forskellige muligheder for boligformer, og det vil vi understøtte gennem vores ejendomsinvesteringer.

” Med omkring 600 mia. kr. under forvaltning har vores investeringsbeslutninger stor indvirkning på verden omkring os. Derfor er det afgørende, at vi både har de rette ambitioner og principper for vores arbejde med ansvarlige investeringer og processerne til at gøre dem til virkelighed. I 2020 har vi taget markante skridt på dette område.

**Allan Polack, Group CEO, PFA**

Vi har også i 2020 lanceret vores senkarriereforløb, som hjælper virksomheden og den enkelte medarbejder med at planlægge en god overgang fra arbejdsliv til pensionisttilværelse. Den skiftende demografi medfører risiko for markante videnstab for danske virksomheder over de kommende år, og med et nyt prognoseværktøj kan vi hjælpe ledelsen og HR-afdelingen med at adressere den problemstilling proaktivt.

Når det kommer til PFA's egen drift, kan vi se tilbage på et år, hvor coronapandemien betød store forandringer i den måde, vi har arbejdet på. Vi kan godt tillade os at være tilfredse med, hvordan vi håndterede denne markante udfordring. Selv da Danmark lukkede ned i foråret, var PFA aldrig lukket ned. Hele vejen igennem forløbet har vi været i stand til at betjene vores kunder, og medarbejderne har med beredvillighed og engagement tilpasset sig den ændrede arbejdsform. Vi kan glæde os over, at den samlede score for engagement og energi i vores årlige medarbejdermåling endte på 6,3 ud af 7 mod 6,1 året tidligere. Det er godt gået af medarbejdere og ledere på tværs af organisationen, at de har formået at holde dampen oppe i en omskiftelig og uvis tid.

Vi tror på, at fleksibilitet er afgørende for at have tilfredse, engagerede og produktive medarbejdere, og derfor har vi i årets løb taget flere initiativer på den front. Vi har introduceret en 80/80-ordning, hvor alle medarbejdere – og ledere på alle niveauer – har ret til at gå på fire dages arbejdsuge for 80 pct. løn. Og vi tilbyder alle medarbejdere med en jobfunktion, hvor det er muligt, at arbejde hjemme op til to dage om ugen. På den måde kan vi gøre PFA til en endnu mere attraktiv og produktiv arbejdsplads.



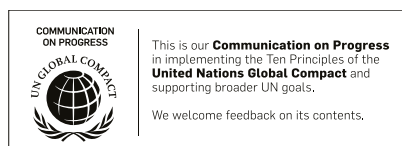
#### **Udfordringerne skal løses gennem samarbejde**

Det har altså været et år med store fremskridt på ansvarlighedsområdet for PFA, og det er med en vis stolthed, at vi i denne rapport kan fortælle mere om resultaterne. Med rapporten bekræfter vi vores fortsatte støtte til UN Global Compacts 10 principper inden for områderne menneskerettigheder, arbejdskraft, miljø og anti-korruption, og denne rapport er vores fremdriftsrapportering (Communication on Progress) i henhold til retningslinjerne.

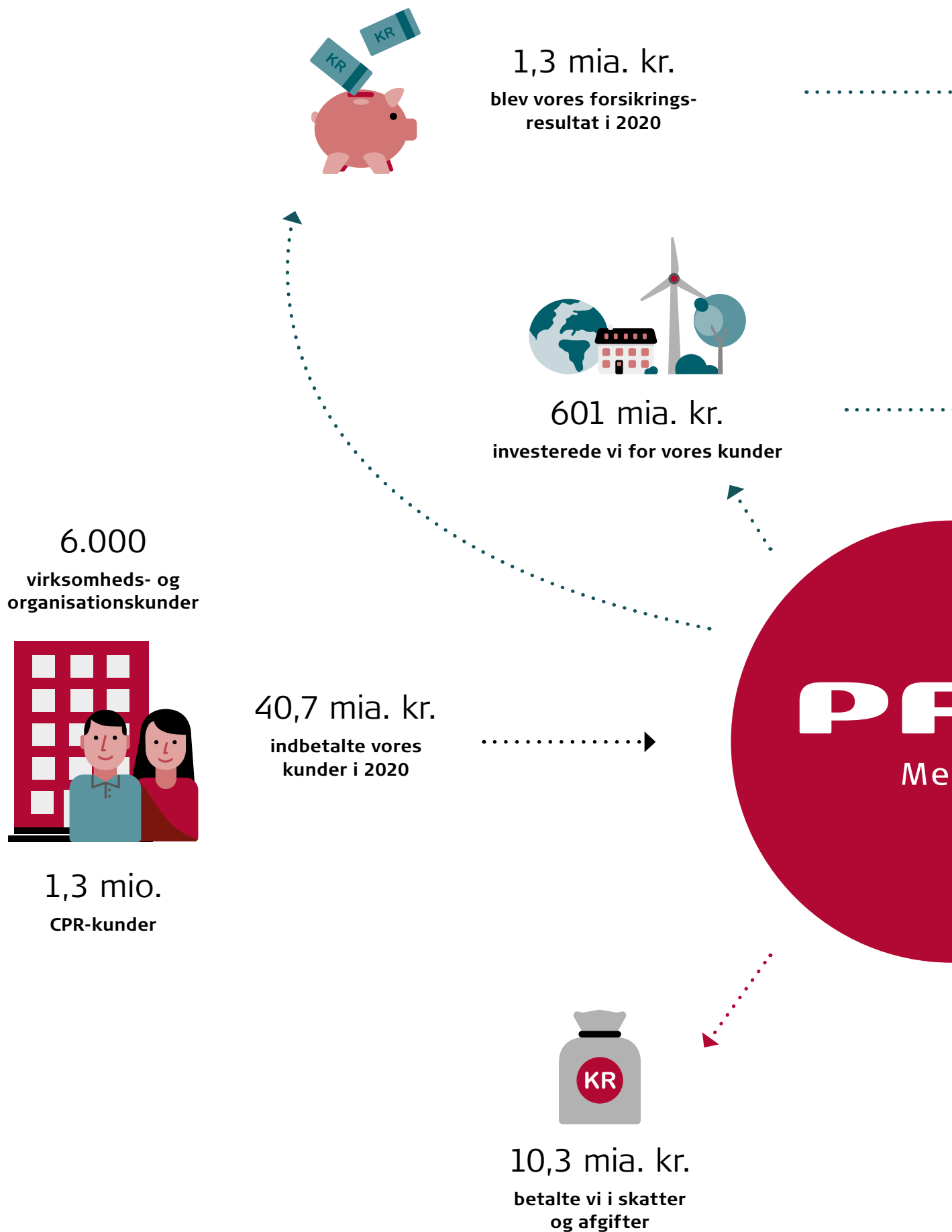
Selvom vi rapporterer med en vis stolthed, er vi samtidig meget bevidste om, at vi langt fra er i mål. Der er meget mere arbejde for os i PFA at gøre, hvis vi skal udfylde vores potentiale for positive forandringer i dette handlings årti.

Med afsæt i vores formål – en bæredygtig nutid for det gode liv i fremtiden – er retningen entydig. Men vejen derhen skal vi skabe – og det skal ske i tæt samspil med vores kunder, partnere, civilsamfundet og det politiske miljø. Kun gennem samarbejde skaber vi de forandringer, verden har brug for. Vi i PFA er opsatte på at løfte vores del.

**Allan Polack**  
Group CEO



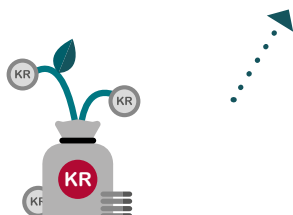
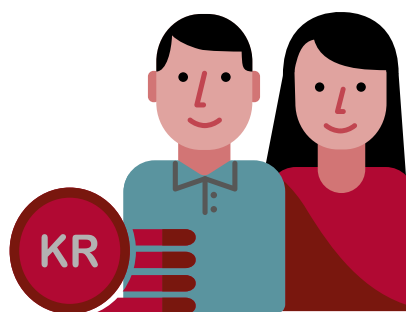
# Vores forretningsmodel og nøgletal for 2020







1,4 mia. kr.  
gik tilbage til kunderne i  
form af PFA KundeKapital



31 mia. kr.  
forøgede vi vores kunders  
formue med i form af afkast



215  
virksomheder  
samarbejdede vi med  
om sundhedsindsatser



7,6 mia. kr.  
udbetalte vi i løbende  
pensionsudbetalinger



3,4 mia. kr.  
udbetalte vi  
i forsikringer

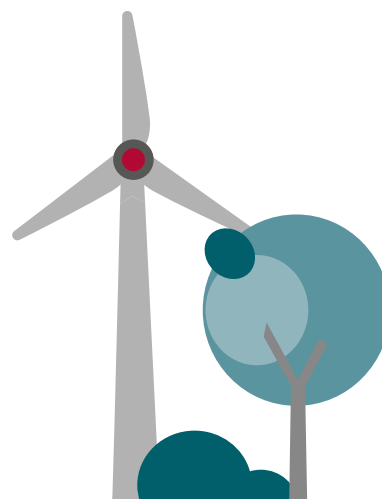


1.396  
engagerede  
medarbejdere



73.275  
afholdte rådgivningsmøder  
228.295  
telefonopkald til  
PFA Rådgivningscenter

# ESG-nøgletal 2020



## Miljødata (Environmental)

CO2-udledning i PFA	Enhed	2020	2019
Scope 1	Ton CO2	478	575
Scope 2	Ton CO2	190	680

### Udledning fra børsnoterede aktier

Total udledning	Ton CO2	2.112.000 <sup>1</sup>	1.935.000 <sup>2</sup>
CO2-aftryk	Ton CO2/mio. USD investeret	108 <sup>3</sup>	113 <sup>2</sup>
Carbon intensitet	Ton CO2/mio. USD i omsætning	196 <sup>3</sup>	203 <sup>2</sup>
Vægtet gennemsnit carbon intensitet	Ton CO2/mio. USD i omsætning	235 <sup>3</sup>	251 <sup>2</sup>

1 Vægtet gennemsnit for året baseret på månedlige målinger

2 Punktmåling november 2019

3 Gennemsnit for året baseret på månedlige målinger, dog kun baseret på november 2019 og marts 2020 for de første fem måneder af 2020.

### CO2-aftryk fra aktieportefølje i PFA i forhold til verdensindeks

Alle aktier	Pct.	-15 <sup>1</sup>	-16 <sup>2</sup>
PFA Klima Plus (vægtet gennemsnit)	Pct.	-77 <sup>3</sup>	-

1 Vægtet gennemsnit for året baseret på månedlige målinger, dog kun baseret på november 2019 og marts 2020 for de første fem måneder af 2020

2 Punktmåling november 2019

3 Vægtet gennemsnit juni - december 2020.

### Øvrige miljødata i PFA

Energiforbrug	Gigajoule	23.860	25.290
Vedvarende energandelen	Pct.	33	-
Vandforbrug	m <sup>3</sup>	8.007	-



## Sociale data (Social)

	Enhed	2020	2019
Fuldtidsarbejdsstyrke	FTE	1.396	1.323
Lønforinkel mellem køn	Gange	1,3	1,4
Medarbejderomsætningshastighed	Pct.	10,8	14,0
Sygefravær	Dage/FTE	5,5	7,8
Betalte skatter	Mio. kr.	10.300	12.930
Fastholdelse af virksomheds- og organisationskunder	Pct.	98,1	98,6

### Kønsdiversitet

PFA Holding A/S	Pct. kvinder	48	47
Direktion	Pct. kvinder	0	0
Direktører	Pct. kvinder	24	18
Chefer	Pct. kvinder	31	31
Ledere	Pct. kvinder	46	45

Databeskrivelse kan findes på side 54 i rapporten.  
Se måltal for kvinder i ledelse på side 70.

## Ledelsesdata (Governance)

	Enhed	2020	2019
Bestyrelsens kønsdiversitet	Pct. kvinder	27	20
Tilstedeværelse på bestyrelsesmøder	Pct.	94	89
Lønforinkel mellem Group CEO og medarbejdere	Gange	11,8	10,5

Databeskrivelse kan findes på side 54 i rapporten.



## Investering i et bæredygtigt samfund 2017-2020

# Udvalgte højdepunkter fra PFA's afsluttede CR-strategi

Denne oversigt præsenterer udvalgte højdepunkter fra PFA's arbejde med samfundsansvar de seneste år inklusive initiativer fra CR-strategien "Investering i et bæredygtigt samfund 2017-2020". Strategien blev lanceret i begyndelsen af 2017, og perioden afsluttedes med CR-rapporteringen for 2019 i februar 2020.

PFA har gjort betydelige fremskridt indenfor samfundsansvar i perioden, og vi vurderer, at vi samlet set har levet op til ambitionerne i strategien, selvom ikke alle de definerede indsatser kom i mål (se oversigt på side 13). Vi ser arbejdet med samfundsansvar som en kontinuerlig indsats, og vi stræber til stadighed efter at gøre det bedre.

Det omkringliggende samfund har ændret sig i perioden fra 2017-2020. Her kan nævnes et stigende fokus på klimaudfordringer og behovet for grønne investeringer, øgede forventninger til ansvarlig skattepraksis, accelererende udfordringer med stress og andre psykiske lidelser og den stigende levealder og vigtige samfundsmæssige drøftelser og reformer på pensionsområdet. Alle samfundsemner, der er centrale for PFA's forretning, og som vi som virksomhed og investor løbende tager stilling til og agerer på. De udvalgte højdepunkter dækker årene 2017, 2018 og 2019. I 2020 er PFA's nye strategi for arbejdet med samfundsansvar for de kommende år udviklet, og den kan du læse mere om på de følgende sider.

## Højdepunkter fra 2017



Retningslinjer til implementering af Paris-aftalen i investeringsprocessen udarbejdet



Etablering af Tænketanken – den nye 3. alder



Annoncerer kommende byggeri af fire kollegier i de største studiebyer i Danmark

**Oversigt over resultatopnåelse i henhold til ambitionerne i CR-rapporterne**





## Højdepunkter fra 2018

Klimascreening af aktieporteføljen for at understøtte målsætninger fra Paris-aftalen



Lancerer 33 anbefalinger fra Tænk tanken - Den nye 3. alder med fokus på det bedste mulige seniorliv frem mod 2040



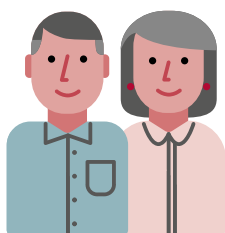
Siden åbningen har vindmøllerne produceret grøn energi svarende til 600.000 husstandes årlige energiforbrug, hvilket er kontinuerlig produktion.

► PFA investerer i verdens største kommende havvindmøllepark (Hornsea 1), i Danish SDG Investment Fund - Investeringsfonden for Udviklingslandes nye fond samt medfinansierer Scandlines, der vil gøre sin færgedrift grønnere med batteridrevne færges

Indvielse af ny gigantisk havvindmøllepark Walney Extension hvor PFA ejer 25 pct.

## Højdepunkter fra 2019

CO<sub>2</sub>-udledning fra PFA's aktier ligger 16 pct. under aktieporteføljens globale referenceindeks



► Lancerer nye deltidspensionsprodukter og værktøjer til planlægning af senkarriere lanceres samt deltager i regeringens seniortænk tank



► PFA deltager i FN's klimatopmøde sammen med den danske regering og støtter sammen med resten af pensionssektoren regeringens ambitiøse klimadagsorden med tilsagn om investeringer i bæredygtig energi på 350 mia. kr. frem mod 2030

2017: 15 mål – 14 realiserede (hvoraf 8 fortsatte), 1 ikke-realiseret.

2018: 15 mål – 6 indsatser gennemført, 9 fortsætter. Et mål havde to initiativer i sig, og målet vedr. mangfoldighedspolitik for medarbejdere blev ikke indfriet i 2018, men er adresseret i 2020. PFA har en mangfoldighedspolitik for bestyrelsen.

2019: 19 initiativer – 11 indsatser er gennemført, og 8 fortsætter.

# PFA's nye strategi for samfundsansvar:

## En bæredygtig nutid

### Baggrund og indhold

PFA's strategi for samfundsansvar for 2017-2020, "Investering i et bæredygtigt samfund", udløb ved rapporteringen i februar 2020. I første halvdel af 2020 arbejdede vi derfor med at udvikle en ny. Den fik navnet "En bæredygtig nutid" efter det opdaterede overordnede formål for PFA, og den blev godkendt af direktionen i juni 2020.

Følgende principper er afsæt for strategien:

- Strategien skal bidrage til, at PFA realiserer sit formål om "en bæredygtig nutid for det gode liv i fremtiden".
- Den skal tage afsæt i kerneforretningen og de eksisterende planer i koncernstrategien.
- Den skal sikre de nødvendige handlinger, der giver PFA en troværdig og tydelig stemme inden for samfundsansvar og bæredygtighed.

### Governance for samfundsansvar i PFA

For at sikre implementering og entydigt ejerskab på tværs af organisatoriske enheder blev strategien forankret i koncerndirektionen, idet hvert af de fire spor blev tilknyttet en executive sponsor.



### Ambitioner og initiativer

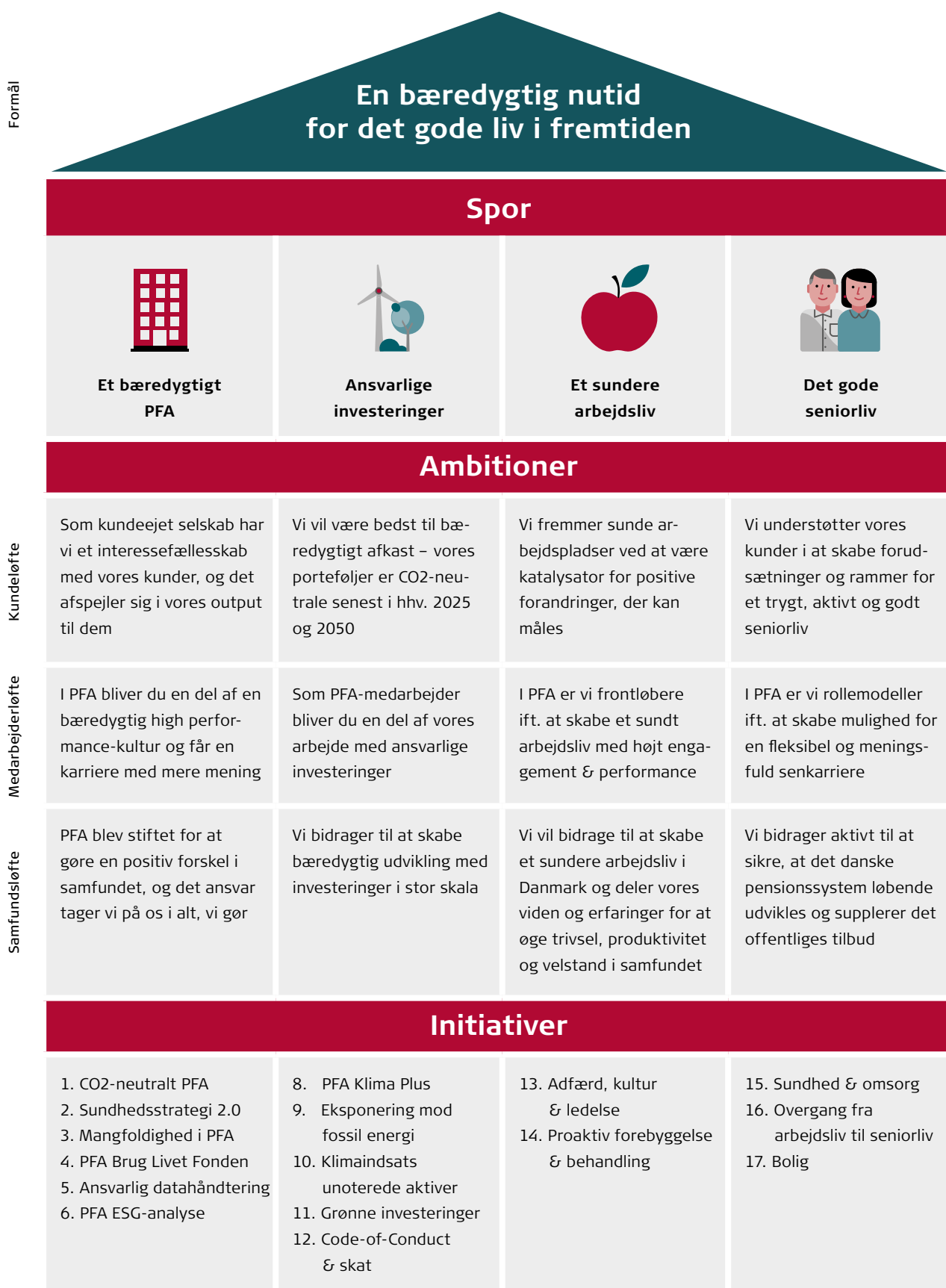
For at skabe en forbindelse mellem det overordnede formål og de enkelte spor – og for at sikre, at PFA har en tydelig og ensartet ambition på hvert område på tværs af målgrupper – blev der defineret et medarbejderløfte, et kundeløfte og et samfundsløfte på hver af de fire spor. Disse løfter skal ses som den ambition, som indsatsen i sporet har til hensigt at opfylde overfor hver målgruppe.

Næste element i strategien er de konkrete indsatser i hvert spor. De blev defineret ud fra eksisterende planer i koncernstrategien, og enkelte initiativer blev tilføjet. Initiativerne skal ikke ses som udtømmende for strategiperioden – hvis løbetid er åben – men som de indsatser, der aktuelt arbejdes på. Det er en dynamisk liste, hvor nogle vil blive afsluttet, andre vil falde bort, og nye vil komme til i løbet af årene.



## PFA's strategi for samfundsansvar

Nedenfor er en visuel fremstilling af den samlede strategi, hvor det overordnede formål, ambitionerne og indsætterne kædes sammen. På de kommende sider kan du læse mere om vores fremdrift i hvert spor i 2020.



# Ansvarlige investeringer

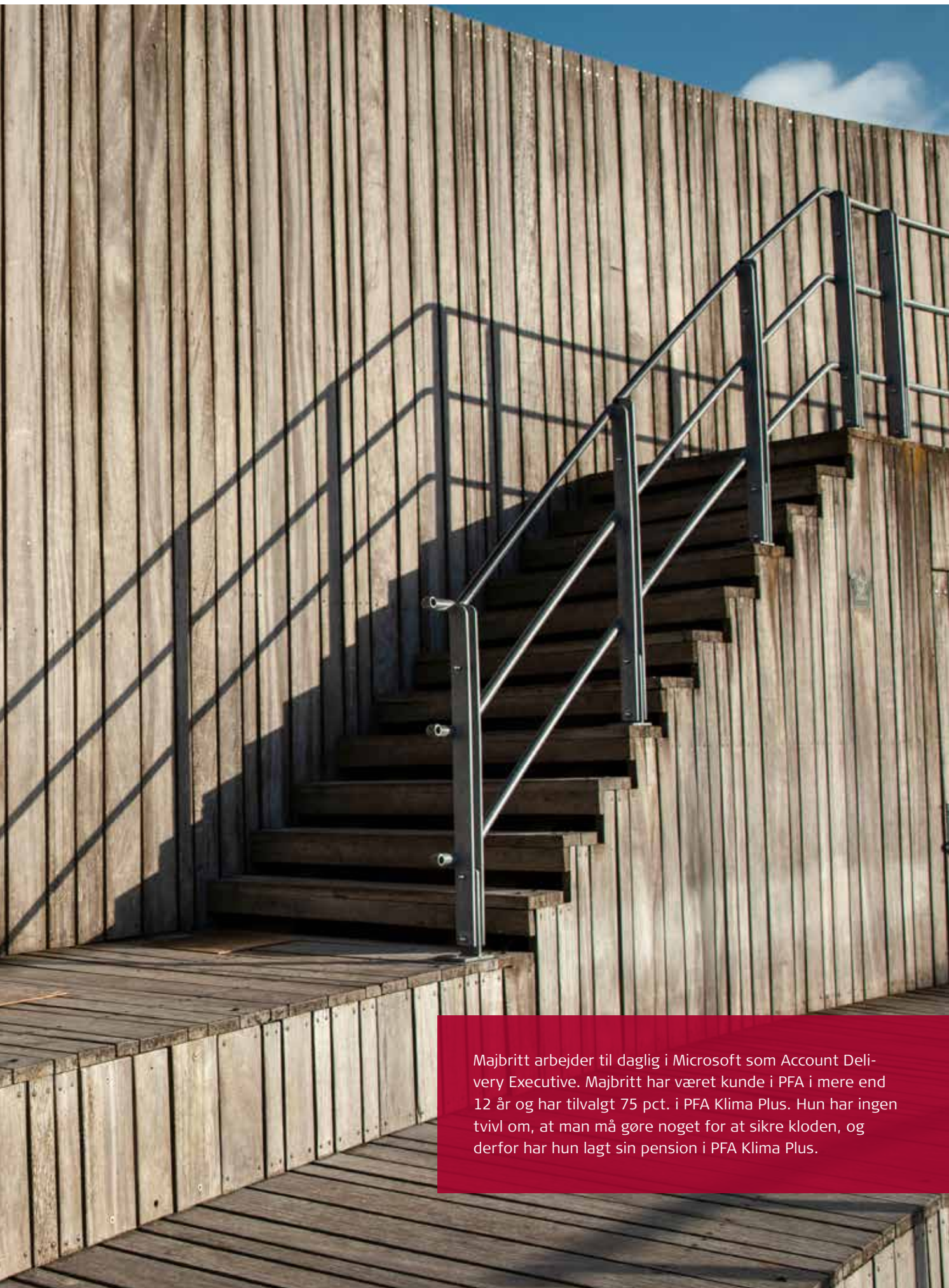
”

Vi er nødt til at gøre noget alle sammen for vores klima. Klimaforandring er skabt af os mennesker. Jeg investerer i det grønne ud fra min personlige holdning og for samtidig at få et godt afkast.

Majbritt Klitgaard, 59 år,  
Microsoft, Account Delivery Executive.







Majbritt arbejder til daglig i Microsoft som Account Delivery Executive. Majbritt har været kunde i PFA i mere end 12 år og har tilvalgt 75 pct. i PFA Klima Plus. Hun har ingen tvivl om, at man må gøre noget for at sikre kloden, og derfor har hun lagt sin pension i PFA Klima Plus.



## Ansvarlige investeringer

# Bedst til bæredygtigt afkast

PFA har i 2020 forpligtet sig til, at de samlede investeringer skal være CO2-neutrale senest i 2050 – og det nylancerede produkt PFA Klima Plus vil være CO2-neutralt allerede i 2025. Samtidig er PFA klar til at bakke op om den grønne omstilling med markante investeringer over de kommende år for at skabe de bedste afkast til kunderne.

Det er PFA's overbevisning, at gode afkast og bæredygtighed i stigende grad er hinandens forudsætninger – ikke mindst som langsigtet investor. En grundig vurdering af risikoen ved en investering beror i dag også på, hvordan den ser ud fra et ansvarlighedsperspektiv. Virksomheder uden en ansvarlig forretningsdrift kan være mere risikable at investere i. Ligesom verdens nødvendige transition ud af fossil energi skaber stor efterspørgsel efter kapital og dermed gode investeringsmuligheder. Derfor investerer vi i virksomheder med bæredygtige forretningsmodeller og foretager målrettede investeringer for at understøtte eksempelvis den grønne omstilling.

Vi investerer med afsæt i PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab. Ud fra den arbejder vi med at integrere ansvarlighed i vores investeringsprocesser. Politikken er baseret på internationale aftaler, standarder og principper – blandt andet Paris-aftalen – og globale retningslinjer for, hvordan man som ansvarlig investor arbejder med menneskerettigheder, klima og miljø. Vi investerer også med hensyn til FN's 17 mål for bæredygtig udvikling, hvor PFA som investor særligt vil bidrage til at realisere målene "Bæredygtig energi" (mål 7), "Bæredygtige byer og lokalsamfund" (mål 11), "Ansvarligt forbrug og produktion" (mål 12) og "Klimaindsats" (mål 13). Derudover er vi involverede i en række investorinitiativer, som bidrager til verdensmålet "Partnerskaber for handling" (mål 17).

### Forpligtelse til højt ambitionsniveau for klimaet

I 2020 tilsluttede PFA sig det FN-støttede initiativ Net-Zero Asset Owner Alliance (AOA), hvor en række af verdens største investorer forpligter sig til at opnå en netto-udledning af CO2 på nul fra investeringerne senest i 2050. Dermed forpligter medlemmerne sig til at gøre deres investeringer kompatible med et scenarie på en maksimal temperaturstigning på 1,5 grader i dette århundrede. FN-støttede Principles for Responsible Investments (PRI) varetager sekretariatsfunktionen, og blandt partnerne i initiativet er Verdensnaturfonden WWF.

Med indmeldelsen følger blandt andet en forpligtelse til at nå en netto-udledning af CO2 på nul fra investeringsporteføljen senest i 2050, ligesom PFA skal sætte femårige mål for udviklingen i CO2-udledningen frem mod det årstal. Klimamavenlige investeringer er et område under udvikling, og eksempelvis datakvaliteten kan være en udfordring. Ved at gå sammen som nogle af verdens største investorer kan udviklingen accelereres. PFA er involveret i arbejdsgrupper i AOA for at udveksle erfaringer.

### Lancering af PFA Klima Plus

I 2020 foretog PFA sin største produktlancering i 10 år i form af PFA Klima Plus, der giver kunderne mulighed for på en enkel måde at sætte deres pensionsopsparing på ekstra hårdt arbejde for klimaet. Aktierne i PFA Klima Plus vil fra start udlede mindst 60 pct. CO2 mindre end verdensindekset, og allerede i 2025 er det ambitionen, at produktet er CO2-neutralt.

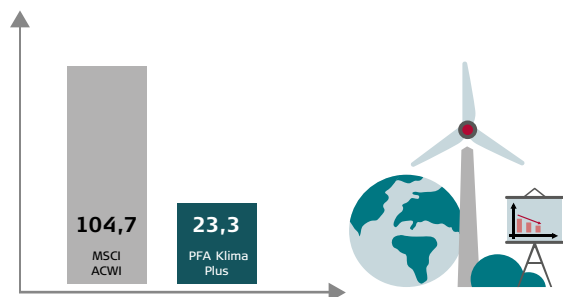
PFA Klima Plus er integreret i PFA's rådgivning, uanset om det sker ved et rådgivningsmøde eller ved selvbetjening online. Det har vi gjort ved at gøre klimaspørgsmål til en del af investeringsguiden, der bruges til at afdække kundernes præferencer inden for eksempelvis risiko. På den måde får hver kunde nu både en anbefaling i forhold til risiko- og klimaprofil. Det er så op til den enkelte kunde at følge anbefalingen eller ej, og det er også muligt at vælge klimaprofil frit mellem 0-100 pct.

Aktierne i PFA Klima Plus er delt op i tre kategorier af selskaber: Solution leaders (selskaber, der producerer grønne løsninger), carbon leaders (selskaber, der er førende i deres branche målt på CO2-aftryk) og transition leaders (selskaber, der relativt til deres branche er langt fremme ift. at omstille deres forretning i en grønere retning). Dertil ligger der i porteføljen eksempelvis nogle af PFA's store havvindmøleparker og bæredygtige ejendomme. Der er ikke investeringer i olie-, kul- og gasproducenter i PFA Klima Plus.

Kunderne har taget godt imod PFA Klima Plus, og ved årets udgang var der placeret knap 3 mia. kr. i produktet, som er kommet afkastmæssigt godt fra start og har

præsteret bedre end den generelle portefølje, PFA Plus. Aktierne i produktet udledte i gennemsnit 77 procent mindre end verdensindekset.

#### CO2-udledning & PFA Klima Plus



\* Kilde MSCI ACWI ESG Research 31.12.20 - CO2-aftryk i investeringer måles i ton per mio. USD investeret.

#### Investeringer i den grønne omstilling

Den danske pensionssektor har forpligtet sig til at investere 350 mia. kr. i den grønne omstilling frem mod 2030. Som markedsleder vil PFA som minimum løfte vores andel af denne forpligtelse, hvilket betyder, at vi over de kommende år vil videreudbygge vores investeringer i den grønne omstilling betydeligt. Vi har over en årrække opbygget kompetencer til at foretage disse investeringer i stor skala, hvilket blandt andet har medført investeringer i verdens to største havvindmølleparker.

Disse kompetencer har vi gjort brug af i 2020, hvor vi i maj kunne offentliggøre, at vi er en del af et konsortium bestående af tre af de største danske pensions- og energiselskaber, som er klar til at finansiere og drive en kommende energio i Nordsøen. Energiøen kan på sigt være base for op til 10 gigawatt havvindmøller, svarende til ca. 25 traditionelle havvindmølleparker og vil kunne udbygges med udvikling af lagringsteknologi eller Power-to-X (betegnelse for teknologier, som tillader overførsel af energi fra elektricitetsproduktion at blive anvendt i andre sektorer), ligesom der vil kunne etableres forbindelse til andre lande rundt om Nordsøen. Energiøen i Nordsøen vil blive den første af sin slags i verden, og det er et projekt, som kan give Danmark en førertrøje inden for en teknologi, der rummer et betydeligt eksportpotentiale. Og regeringens ambition om en energio i Nordsøen vil kunne finansieres helt uden statslige midler. Hvis projektet gennemføres, vil det være en af Danmarks historiens største investeringer. PFA's konsortium og foreslåede finansieringsløsning vil være i konkurrence med andre aktører, og det er ved offentliggørelsen af denne rapport ikke afklaret, hvem der får mulighed for at realisere øen.



"I PFA investerer vi 601 mia. kr. på vegne af vores kunder. Det medfører et stort ansvar og store muligheder for at gøre en forskel. Vi vil være bedst til bæredygtigt afkast, for vi tror på, at vi kan skabe det højeste afkast til vores kunder ved at integrere bæredygtighed i vores investeringsprocesser. Og vi er dedikerede til at understøtte den grønne omstilling af økonomien med massive investeringer."

#### Kasper A. Lorenzen

Group Chief Investment Officer

Executive sponsor for ansvarlige investeringer

PFA's arbejde med ansvarlige investeringer bidrager til følgende verdensmål:



I 2020 har vi også bidraget til finansieringen af en fabrik, der forventes at blive et af Europas største anlæg til produktion af lithium-ion battericeller til primært eldrevne køretøjer. Fabrikken opføres af det svenske selskab Northvolt, og PFA's lån udgør en andel af en større lånepakke på 1,6 mia. dollar svarende til 10,2 mia. kr.

Mod slutningen af 2020 gik verdens største operationelle havvindmøllepark Hornsea 1 Offshore Wind Farm i drift. Dermed kan parkens 174 møller producere grøn strøm svarende til strømforbruget i mere end en million husstande. PFA var en central långiver til at realisere vindmølleparken, der afløser en anden PFA-investering, Walney Extension Offshore Wind Farm, som verdens største.

Endelig har vi planer om at sætte nye standarder for bæredygtigt byggeri ved at bygge højt i træ. I samarbejde med Kilden & Hindby, Briq og Lendager Group er PFA ved at opføre Danmarks højeste byggeri i genanvendte materialer med affaldstræ som det bærende element. Byggeriet, der ligger i Aarhus, vil bestå af to bygninger på syv etager og en bygning på 20 etager, som skal anvendes som kontordomicil.

### Indsnævring af portefølje inden for fossil energi

Producenter af fossil energi – olie, kul og gas – er CO2-intensive, men de vil i de fleste scenarier fortsat være en del af energiforsyningen i en del år frem. Derfor har PFA ikke generelt fravalgt investeringer i sektoren, men arbejder i stedet på som aktiv ejer at skubbe virksomhederne i en bæredygtig retning. Derfor fokuserer vi på selektivt udvalgte fossile energiproducenter, hvor bevægelsen i retning af den grønne omstilling er den rigtige. Hvis vi mister troen på, at der sker den nødvendige fremdrift, vil vi frasælge.

For at kunne skærpe det aktive ejerskab, har vi i 2020 valgt at indsnævre vores aktiebeholdning af olieselskaber til to fra 20 ved indgangen til året. På den måde kan vi følge selskaberne tættere. Vi har i denne proces kigget på selskabernes ambitioner og planer for at gennemføre en grøn omstilling, og det har betydet, at vi i 2020 har fravalgt nordamerikanske selskaber til fordel for europæiske. Det er sket ud fra en vurdering af, at de nordamerikanske olieselskaber efter vores vurdering ikke på nuværende tidspunkt er ambitiøse nok omkring omstillingen af deres forretning i en grønnere retning.

Vi ønsker at tilgå virksomhedernes samlede kapitalstruktur på en ansvarlig måde. Vi er derfor i gang med en lignende proces på vores obligationsbeholdning for at sikre, at vi forvalter vores erhvervsobligationer på samme systematisk ansvarlige måde, som vi gør med vores aktier. Det er et projekt, som vi forventer at gennemføre i første halvår af 2021.

I tråd med vores tro på nødvendigheden af en grøn omstilling af økonomien, så fylder fossil energi markant mindre i vores porteføljer end grøn energi. Vi vil kun være i investeringer, som vi tror på, har en fremtid også på den anden side af en grøn omstilling af økonomien.

### Aktivt ejerskab

Vi har i 2020 fokuseret vores tilgang til aktivt ejerskab yderligere, så vi har sat ekstra fokus på proaktive

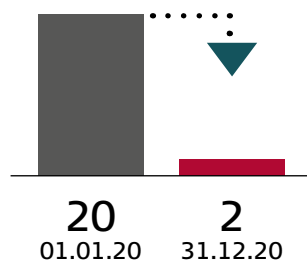
dialoger med de fossile selskaber i vores portefølje.

Derudover har vi fortsat vores samarbejde med Sustainability, som løbende monitorerer, om der er selskaber, der bryder vores politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab.

I 2020 har vi fortsat vores konstruktive dialog med omverdenen – både NGO'er, kunder og politikere – og vi har styrket transparensen yderligere ved at lancere et nyt element på vores hjemmeside, så man kan følge med i vores stemmeafgivelser på generalforsamlinger. Derudover har vi forbedret brugervenligheden i vores log over dialog med selskaber, så det er nemmere for omverdenen at følge med i fremdriften.

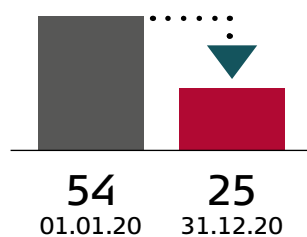


**Antal olieaktier ved indgangen af 2020 og udgangen**



Filter: GICS sector = Energy, sub industry = Integrated Oil & Gas (positioner over 0)

**Antal olieobligationer ved indgangen af 2020 og udgangen**



Filter: GICS sector = Energy, sub industry = Integrated Oil & Gas (positioner over 0)



### Aktivt ejerskab

#### Antal proaktive ejerskabsdialoger (53)

6 direkte drevet af PFA  
3 via investorinitiativet CA100+  
28 via Sustainalytics  
16 via Nordic Engagement Cooperation

#### Antal reaktive ejerskabsdialoger (75)

6 direkte drevet af PFA  
66 via Sustainalytics  
3 via Nordic Engagement Cooperation. PFA som lead investor.

#### Antal stemmer på generalforsamlinger (157)

33 danske selskaber  
124 udenlandske selskaber

#### Antal eksklusioner

3 lande er noteret som ekskluderede\*  
3 selskaber tilføjet eksklusionslisten  
2 selskaber taget af eksklusionslisten  
48 ekskluderede selskaber i alt ved årets udgang

#### Antal evalueringer og afsluttede sager (3)

3 afsluttede dialoger via Sustainalytics

\*Antal eksklusioner er ud over lande, som er omfattet af internationale sanktioner og ekskluderet ad den vej.

### Klimaindsats unoterede aktiver

For at kunne leve op til vores mål om CO<sub>2</sub>-neutralitet senest i 2050 er det afgørende at kunne kortlægge CO<sub>2</sub>-udledningen. På den del af vores investeringer, der ikke handles på børsen – vores ejendomme og de såkaldte alternative investeringer – er data svært tilgængelige.

For at løse det problem deltager vi blandt andet i et pilotprojekt med henblik på at opnå en porteføljecertificering af vores ejendomme – i første omgang de danske erhvervs ejendomme. Det vil give os en overordnet værdi for udledningen, som kan danne afsæt for yderligere arbejde for at nedbringe klimaaftrykket. I både nybyggeri og renoveringer har vi fokus på bæredygtighed, og PFA ejer nu seks certificerede ejendomme, og otte af vores

igangværende danske bygge- og renoveringsprojekter – inkl. PFA's eget domicil – er certificeret efter bæredygtighedsstandarden DGNB.

Derudover har vi i 2020 integreret klimarisiko i vores investeringsprocesser i unoterede aktiver og ejendomme, så vi sikrer, at vi forholder os til det aspekt, inden vi foretager en større investering.

### Ansvarlig skattepraksis

Ansvarlige investeringer handler om mere end klima, blandt andet ansvarlig skattepraksis. Skatteindtægter udgør nemlig en væsentlig del af et velfungerende samfund og er en grundlæggende finansieringskilde til opnåelse af FN's verdensmål for bæredygtig udvikling.

I 2019 var vi sammen med tre af de øvrige danske pensionsselskaber med til at udvikle et sæt fælles skatteprincipper, og i starten af 2020 tiltrådte yderligere syv pensionsselskaber principperne. I 2020 har vi sammen med de øvrige stiftere arbejdet med at tilpasse skattekodekset, så det også bliver muligt for fonde og foreninger mv. at tiltræde skattekodekset. Det har fem af Danmarks vigtigste fonde og foreninger gjort i slutningen af 2020. På den måde har vi bidraget til, at en gruppe større, professionelle investorer forpligter sig til ikke bare at forholde sig til lovens ord, når det gælder skattebetaling, men også at forholde sig til ansvarlighed og lovens ånd.

Skattebetaling er et godt billede på den kompleksitet, der kan være i at arbejde med ansvarlige investeringer. Det er nemlig ikke altid nok at følge lovens ord og leve op til reglerne, men skal også følge lovens ånd – og tage kundernes og omverdens perspektiver med i sine overvejelser. I PFA arbejder vi på at tilgå emnet på en systematisk måde, så vi træffer beslutninger, vi kan stå på mål for overfor vores interessenter og det internationale samfund. Dialog og transparens er nøgleord i den sammenhæng, og vi har i 2020 fortsat dialogen med kunder, NGO'er, samarbejdspartnere og politikere, ligesom vi har gjort det endnu nemmere at følge med i vores arbejde på vores hjemmeside.

At investere ansvarligt er en endeløs stræben, men vi er stærkt dedikerede til at fortsætte arbejdet. Både med at integrere ansvarlighed i vores investeringsprocesser og -beslutninger og at gøre det i kontinuerlig og konstruktiv dialog med omverdenen. Sådan kan vi bedst forløse vores potentiale for at bidrage til at løse verdens problemer, mens vi sikrer vores kunder det bedst mulige afkast.

## Et sundere arbejdsliv

” Stress er blevet en faktor, man som leder bliver nødt til at forholde sig til. Både på grund af de menneskelige konsekvenser og på grund af de negative effekter, det har for økonomi og produktivitet i virksomheder og organisationer. Vi tror på, at problemet med stress kan løses ved at se på årsagerne hertil og ved systematisk at sætte ind, før stress opstår.

Bodil Nordestgaard Ismiris  
Administrerende direktør, Ledernes Hovedorganisation  
& bestyrelsesmedlem i PFA Holding





Bodil Nordestgaard Ismiris er administrerende direktør i Ledernes Hovedorganisation. I 2020 udgav Ledernes Hovedorganisation og PFA sammen en rapport om stress. Det var et bidrag til dem, der ønsker at lede bæredygtigt og skabe sunde virksomheder og organisationer med både høj trivsel og høj performance. Rapporten bygger på erfaringsudveksling i et Advisory Table, der består af 24 topledere, HR-professionelle samt førende ledelsesforskere og psykologer.

## Et sundere arbejdsliv

# Fremskridt i pandemiens skygge

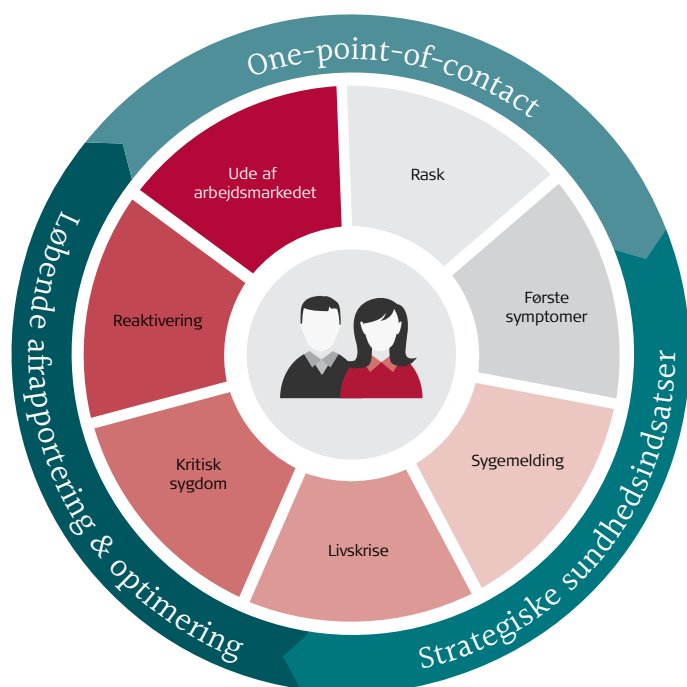
2020 var et år i coronapandemiens tegn. Det gjaldt i høj grad også i forhold til arbejdslivet, der ligesom resten af samfundet gennemgik store forandringer som følge af den globale pandemi.

For den kontorarbejdende del af befolkningen betød det et pludseligt gennembrud til hjemmearbejde. Hvor en hjemmearbejdsdag tidligere havde været undtagelsen de fleste steder, blev det pludselig til hverdagen for mange danskere. Det gav nye muligheder og udfordringer for virksomhederne i forhold til at skabe et sundt arbejdsliv. Efter nedlukningen af samfundet i marts prioriterede vi som rådgiver og samarbejdspartner for vores virksomhedskunder at være hurtigt ude med anbefalinger til, hvordan de kunne håndtere den nye situation. Det skete i vores direkte dialog med dem, online, gennem webinarer, i pressen og på sociale medier. Vi etablerede blandt andet et coronasite til vores virksomheds- og organisationskunder, hvor vi delte viden, anbefalinger og gode råd ift. håndtering af både fysisk og mental trivsel, og vi holdt webinarer for ledere og HR-medarbejdere om fjernledelse og håndtering af coronapandemien på arbejdspladsen. Derudover har ledere,

tillidsrepræsentanter og HR-medarbejdere haft adgang til en psykolog-hotline, hvor de kunne få sparring, hvis de havde udfordringer i forbindelse med håndteringen af coronasituationen. Vi gjorde en tilsvarende indsats for PFA's medarbejdere og ledere, hvilket du kan læse mere om i afsnittet "Et bæredygtigt PFA" på side 34-39 i denne rapport. Vi forventer, at der også i 2021 vil være et stort behov for sparring til at håndtere coronasituationen, og vi ser med en vis bekymring på udviklingen inden for særligt den mentale sundhed.



PFA forsikrer ca. 0,5 mio. kunder ved nedsat erhvervsevne. I 2020 udbetalte PFA samlet ca. 3,4 mia. kr. til ca. 93.000 kunder og pårørende. Tallet dækker alle forsikringer, ikke blot nedsat erhvervsevne.



PFA Sundhedslinje

PFA Helbredssikring

PFA EarlyCare

PFA Kritisk sygdom

PFA Erhvervsevne

PFA Liv

### Strategisk samarbejde om sundhed

Vi samarbejder med en række af vores virksomheds- og organisationskunder om at udvikle langsigtede sundhedsstrategier, som fokuserer på medarbejdernes fysiske og psykiske trivsel på arbejdspladsen, kulturændringer og langtidsholdbare løsninger, der hjælper medarbejderne med at forblive raske. I 2020 har vi lanceret en ny strategi for den indsats, hvor vi arbejder på at gøre vores indsatser endnu mere målbare og konkrete. Vi har samtidig udvidet samarbejdet med en række virksomheder og igangsat en målrettet indsats for at nedbringe langtidssygefravær. I vores anbefalinger til mulige indsatser tager vi udgangspunkt i den enkeltes virksomheds skadeforløb, anvendelse af PFA EarlyCare samt erfaringer fra tidligere sundhedsmæssige indsatser. Effekten måles ved at følge langtidssygefraværet for den enkelte virksomhed eller medarbejdergruppe, og de foreløbige resultater er meget tilfredsstillende. Samlet gennemførte vi i 2020 215 strategiske sundhedsindsatser med vores virksomheds- og organisationskunder.

### Fokus på den tidlige indsats

Vores erfaringer viser, at jo tidligere kunderne får hjælp, des større er sandsynligheden for, at de kommer hurtigt tilbage på arbejdet. Vi har derfor igangsat et pilotforløb med fire virksomhedskunder – inklusive PFA selv som arbejdsgiver – hvor vi med afsæt i fraværslister med navne på sygemeldte medarbejdere fra virksomheden proaktivt kontakter udvalgte af de sygemeldte medarbejdere for at tilbyde sparring og eventuel behandling, så de hurtigst muligt får den rette hjælp og støtte. De første resultater er positive, og vi forventer at udvide forløbet med yderligere 5-10 virksomhedskunder i 1. kvartal af 2021.

Derudover har vi i 2020 igangsat et pilotforsøg, hvor vi med hjælp fra kunstig intelligens identificerer de kunder, der har størst risiko for at blive langvarigt syge, og tilbyder disse kunder ekstra hjælp. Indsatserne er primært i forhold til psykiske lidelser samt fysiske skader i overkroppen. De første resultater er lovende, og kunderne er ofte meget taknemmelige for at få hjælp i en til tider uoverskuelig situation.

Endelig er vi i 2020 gået endnu tættere på kunderne, når de anmoder om udbetaling ved nedsat erhvervsevne. Alle skader visiteres nu, så vi tilbyder hjælp, hvor det er relevant. På den måde har vi haft markant flere kunder igennem PFA EarlyCare-forløb i 2020 end tidligere.



"I PFA hjælper vi årligt ca. 72.000 danskere, der har brug for deres sundhedsforsikring, og vi forsikrer cirka en halv million, så de kan få økonomisk støtte, hvis de midlertidigt eller permanent mister deres evne til at arbejde. Det giver os viden og erfaring, som vi bruger til at bidrage til at skabe et sundere arbejdsliv for at øge trivsel, produktivitet og velstand i samfundet."

### Mads Kaagaard

Koncerndirektør for Produkter & Udvikling  
Executive sponsor for et sundere arbejdsliv

PFA's arbejde med et sundere arbejdsliv bidrager til følgende verdensmål:



### Vidensdeling om stress og bæredygtig ledelse

Vi har igennem en årrække i samarbejde med organisationen Lederne drevet et advisory table om stress. Det udmøntede sig blandt andet i en rapport, vi offentliggjorde i 2020. Her præsenterede vi cases og en generel model til sammentænkning af performance og trivsel. Ambitionen var at inspirere danske ledere til handling, så vi får bæredygtig ledelse med øget performance, trivsel og forebyggelse af stress.

Vi vil i 2021 fortsætte samarbejdet med både Lederne og andre relevante aktører for at blive klogere på, hvordan vi i fællesskab kan skabe et sundere arbejdsliv i Danmark.

### Om PFA EarlyCare

PFA EarlyCare er en sundhedsløsning, der sikrer en tidlig indsats ved første tegn på længerevarende sygdom. Formålet er at hjælpe kunder allerede ved første dag i

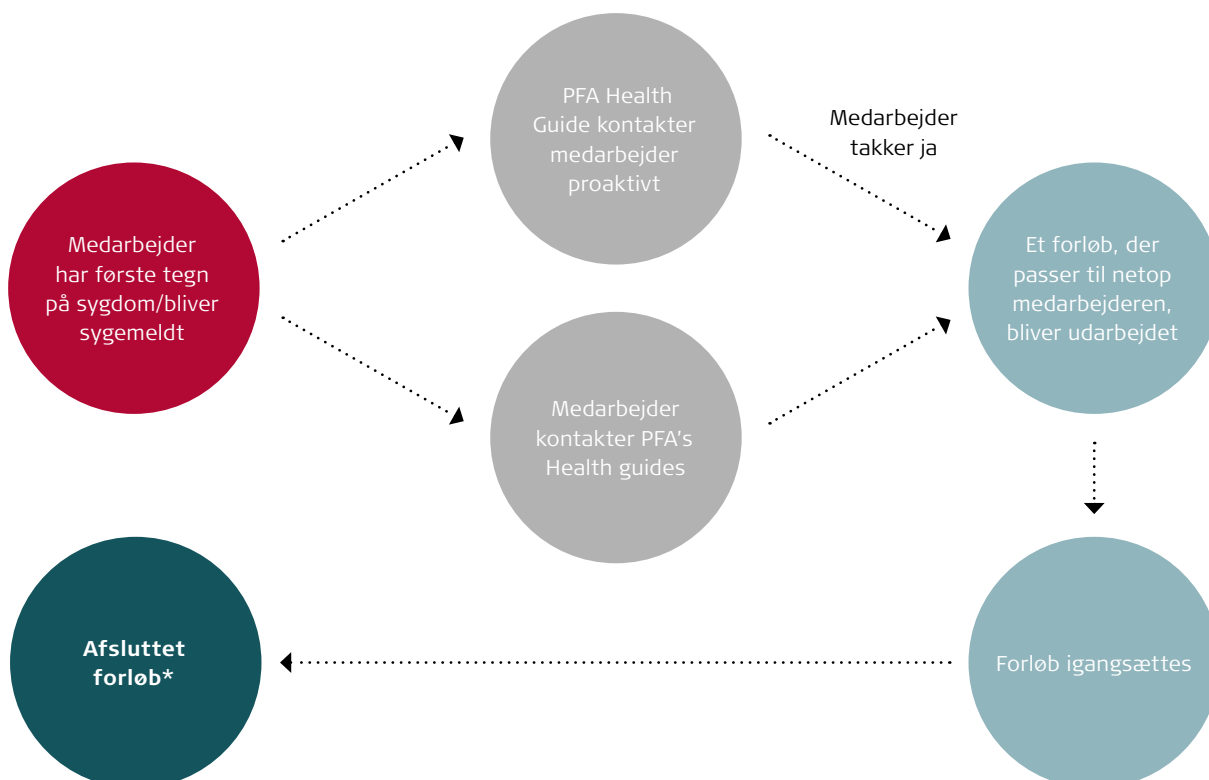
en sygemelding, hvis de bliver deltidssygemeldte eller er i høj risiko for en sygemelding. Med en holistisk tilgang har vi fokus på det hele menneske. Vi bruger den viden, vi har i PFA, og i samarbejde med vores partnere tager vi et fælles ansvar. Fordelene er bl.a. mindre lidelse for medarbejderen, færre tabte arbejdsdage og færre omkostninger for alle. Hvert enkelt forløb varierer afhængig af diagnose, person og livssituation. Der findes tre typer PFA EarlyCare-forløb: Endnu ikke sygemeldt, samt sygemeldt under eller over 3 måneder.

### Om proaktiv PFA EarlyCare

Det kan være svært at række ud og bede om hjælp, når man er blevet syg - derfor rækker vi med PFA EarlyCare proaktivt ud til kunderne\*, når vi ved, de er sygemeldte og tilbyder dem hjælp til at komme tilbage på arbejde. Den proaktive kontakt betyder, at vi nu hjælper mange flere kunder end tidligere.

\*Kunder, der har ansøgt om PFA Erhvervsevne eller brugt deres PFA Helbreds-sikring.

## Proaktive PFA EarlyCare-forløb og PFA EarlyCare-forløb



\*Afsluttet forløb: Medarbejder er raskmeldt og tilbage på arbejdet. Enkelte overgår til en længerevarende eller varig sygemelding



Antal opkald til  
PFA Sundhedscenter:

214.541



Kundetilfredshed  
PFA Sundhedscenter:

NPS på 62



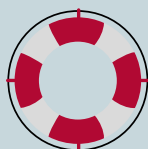
Antal proaktive  
opkald til kunder:

1.736



Samlet antal  
nyopstartede PFA  
EarlyCare-forløb:  
inklusive proaktive forløb

2.252



Antal proaktive PFA  
EarlyCare-forløb:

650



Antal afsluttede  
PFA EarlyCare-forløb  
i 2020:

De resterende løber  
videre ind i 2021 og bliver  
afsluttet løbende

1.240



Afsluttede proaktive  
PFA EarlyCare-forløb:

496



## Det gode seniorliv

” Et interview til et PFA Seniordag-arrangement medvirkede til, at vi som par fik åbnet snakken om seniorlivet, hvilket vi i dag er meget taknemmelige for.

Gert Rode,  
PFA-kunde





” Tal sammen som par om, hvordan den her nye verden ser ud. Og gå på pension forskudt. Det er et meget stort skifte, og mange har svært ved at håndtere det. Det er den største beslutning i ens liv.

Janne Sødring,  
PFA-kunde

Ægteparret Gert og Janne er gået på pension. Janne gik først på pension og Gert halvandet år efter. Gert var senest administrerende direktør i et dansk datterselskab i et internationalt firma. Janne var, efter 32 år i det største flyselskab i Skandinavien, mere end 6 år i Danmarks største medicinalfirma. I dag er Gert engageret i lokalpolitik og involveret i kommunens bæredygtighedsstrategi. Janne er formand i ejerforeningen, og derudover er de begge meget aktive. Ægteparret har to voksne børn og to børnebørn.

I 2020 blev Janne og Gert interviewet til PFA's virtuelle Seniordag med mere end 1.500 deltagere. Dagen havde fokus på, hvordan man træder fra arbejdsliv ind i det gode seniorliv.

Oplægsholderne var udover repræsentanter fra PFA blandt andet livsstilsekspert og tv-vært Christine Feldthaus, forfatter og journalist Peter Faber. Ida Wohlert fra Go' Morgen Danmark faciliterede dagen.

## Det gode seniorliv

# Nye muligheder for et godt og aktivt seniorliv

Pension og det gode seniorliv har fyldt meget i den offentlige debat og PFA's forretning det seneste år. Det skyldes blandt andet den politiske aftale omkring muligheden for tidligere tilbagetrækning for mennesker med særligt lange arbejdsliv, den såkaldte Arne-reform. Den faldt på plads i efteråret, hvilket betyder, at ca. 41.000 danskere vil få ret til tidlig pension fra 2022.

PFA støtter op om reformens intention om at hjælpe de nedslidte. Samtidig er det positivt, at man ikke har ændret på den generelt stigende pensionsalder, som er afgørende for at sikre det økonomiske fundament for velfærdsstaten med stadig længere levetider. Det længere arbejdsliv og risikoen for nedslidning håndteres dog ikke kun gennem tidligere pension. For PFA er det afgørende, at der også arbejdes mere målrettet med planlægning af senkarrieren og særligt mulighederne for i højere grad at overgå gradvist til pension.

Aftalen indebærer også en øget kompleksitet i det i forvejen komplekse danske pensionssystem. Som altid står vi naturligvis klar til at hjælpe vores kunder med at forstå deres muligheder i vores rådgivning, men enhver yderligere kompleksitet er et skridt i den forkerte retning. Med denne aftale er det ekstra vigtigt, at den nedsatte pensionskommission får lov til at rydde grundigt op i love og regler, der står i vejen for et simplere og mere gennemskueligt pensionssystem, som danskerne har fortjent. Det arbejde vil vi selvsagt følge med stor interesse og gerne bidrage til.

### Friplejehjem, seniorboliger og seniorbofællesskaber for 2,5 mia. kr.

At have en bolig, der passer til ens livssituation, er noget af det, som kan bidrage til at sikre et godt, trygt og aktivt seniorliv. Derfor tilbyder PFA en række forskellige boligformer til ældre, og i 2020 udbyggede vi vores boligtilbud til seniorer yderligere. Det skete blandt andet gennem et joint venture med non-profit omsorgsorganisationen OK-Fonden, hvor vi sammen skal etablere friplejehjem, seniorboliger og seniorbofællesskaber i 10 større danske byer. Byggerierne forventes at blive igangsat over de kommende år, og der er i alt afsat en samlet investeringssum på 2,5 mia. kr. Det første projekt beliggende i Slagelse er allerede besluttet.

Med friplejehjemmene kan vi nu tilbyde en fuld vifte af boligmuligheder for seniorer i både den 3. og 4. alder. For PFA har det altid været vigtigt at kunne supplere den offentlige velfærd gennem supplerende opsparing, forsikringer ved nedsat erhvervsevne og sundhedsforsikringer. På samme måde ser vi udviklingen af friplejehjem som et supplement til det offentlige tilbud og en løsning på de udfordringer, som samfundet står overfor i forhold til at sikre tilstrækkeligt med plejeboliger til de kommende ældre.



Løbende pensionsudbetalinger

**7,6 mia.kr.**



Kunder, der modtager en løbende pension

**102.000**



Antal kundemøder (rådgivning)

**73.275**



Kundetilfredshed rådgivning

**9,2 ud af 10**

I 2020 har vi også etableret det fælles selskab, der skal udvikle vores nye koncept for servicerede seniorboliger. Selskabet drives i et partnerskab med engelske Audley Group, og sammen vil vi over de kommende år opføre op mod 2.600 eksklusive seniorboliger med tilhørende service. I 2020 blev Mikala Kreiser ansat som administrerende direktør for det fælles selskab. Boligerne lanceres under konceptnavnet Evia Living, og interesserede kan nu skrive sig op på en interesseliste.

Vores seniorboligtilbud er en integreret del af vores værditilbud til kunder i alle aldre, idet man som PFA-kunde også kan give sine forældre eller bedsteforældre adgang til boligtilbuddet. I tillæg til boligerne har vi også udviklet PFA Seniorboligstandard, der indeholder 46 krav, der sikrer, at der er taget højde for de særlige behov, der følger med seniorlivet. Alle PFA's seniorboliger opføres efter standarden, og den er åben for alle at bygge eller renovere efter.



Seniorboligstandard®

**PFA Seniorboligstandard  
boliger opført**

**152**

**PFA Seniorboligstandard  
boliger under opførsel**

**184\***

### Bedre viden og værktøjer til senkarrieren kan blive win-win-win

Der er store gevinster at hente for medarbejdere, virksomheder, organisationer og samfundet, hvis man på arbejdspladserne bliver bedre til at styrke rammerne for den sidste fase af arbejdslivet og særligt gennem bedre mulighed for fleksibel tilbagetrækning. Mange seniorer ønsker ikke, at deres arbejdsliv skal stoppe fra den ene dag til den anden. Og virksomhederne har i stigende grad behov for at fastholde den erfarne arbejdsstyrke. På samfundsplan kunne vi forbedre de offentlige finanser med ca. 13,5 mia. kr., hvis vi i Danmark kunne nå det

\*forventet antal



"I PFA er vores løbende pensionsudbetaling ca. 7,6 mia. kr. til lidt mere end 100.000 pensionister, og dermed yder vi et betydeligt bidrag til den økonomiske tryghed i den tredje alder. Men det er ikke nok at have penge at leve for, livet skal også være godt at leve. Derfor understøtter vi vores kunder i at skabe forudsætninger og rammer for et trygt, aktivt og godt seniorliv. Vi supplerer det offentliges tilbud med nye løsninger, og vi bidrager aktivt til at sikre, at det danske pensionssystem løbende udvikles."

#### Allan Polack

Group CEO

Executive sponsor for det gode seniorliv

PFA's arbejde med det gode seniorliv bidrager til følgende verdensmål:



svenske niveau for beskæftigelse blandt seniorer. Det viser tal fra regeringens seniortænketa

For at imødekomme de udfordringer har PFA udviklet et samlet koncept for senkarrieren, som kan hjælpe til at styre dialogen på arbejdspladserne. Både helt konkret mellem leder og medarbejder, men også mere generelt i forhold til at fastlægge en sammenhængende strategi og politik for området. I 2020 tog vi endnu et skridt ved at lancere en kvalitetsstandard for senkarriere. Det er et værktøj, som kan styrke arbejdet med og fokus på senkarrieren i virksomhederne – herunder også dialogen

med ældre medarbejdere om deres ønsker og behov til senkarrieren, og hvad der er muligt på arbejdspladsen i den forbindelse. Vi har udviklet standarden i samarbejde med konsulenthuset Hildebrandt & Brandt.

I forbindelse med udviklingen af kvalitetsstandarder har PFA og Hildebrandt & Brandt i samarbejde med EPSI Rating Danmark gennemført undersøgelser blandt 2.500 beskæftigede danskere og 200 virksomheder om netop senkarriere. Af undersøgelserne fremgår det bl.a., at tre ud af fire virksomheder ikke har nogen klar politik for seniorarbejdslivet, og at under halvdelen af virksomhederne har indarbejdet samtale om seniorarbejdslivet i medarbejderudviklingssamtalerne.

Det kan betyde, at der ikke bliver taget en dialog om, hvad den ældre medarbejder har af ønsker og behov, og hvad der er muligt på arbejdspladsen - og det kan give anledning til misforståelser. Eksempelvis viser undersøgelserne, at tre ud af fire medarbejdere gerne vil gå ned i tid, efter de fylder 60 år, men 53 pct. ser det ikke som en mulighed at gå ned i tid i deres nuværende stilling. Og det er på trods af, at 80 pct. af virksomhederne siger, at medarbejderne har den mulighed allerede i dag. Nogle af de udfordringer ønsker vi at løse med kvalitetsstandarder, som udgør en del af det samlede koncept for senkarrieren.

#### Viden og inspiration om det gode seniorliv

I 2020 har vi fortsat vores arbejde med at dele viden og inspiration om det gode seniorliv. På grund af coronapandemien har det ikke i samme omfang kunnet ske ved fysiske begivenheder, men vi har til gengæld taget vores online-tilbud til det næste niveau og har derigennem været i kontakt med rigtig mange af vores kunder. Størst var PFA Seniordag 2020, som fandt sted som et to timers online-arrangement søndag den 1. november. 1.500 var logget på det virtuelle seniorprogram, og vi anslår, at op mod 3.000 så med, da størstedelen havde tilmeldt sig med ledsager. Programmet bød på oplæg fra både eksterne og interne eksperter, og vært var journalist Ida Wohler, der er kendt fra Go' Morgen Danmark.



**Deltagerantal til PFA's kurser og seniordage**

**6.321**



**Tilfredshedsscore fra kurser og gå-hjem-møder**

**9,0 ud af 10**

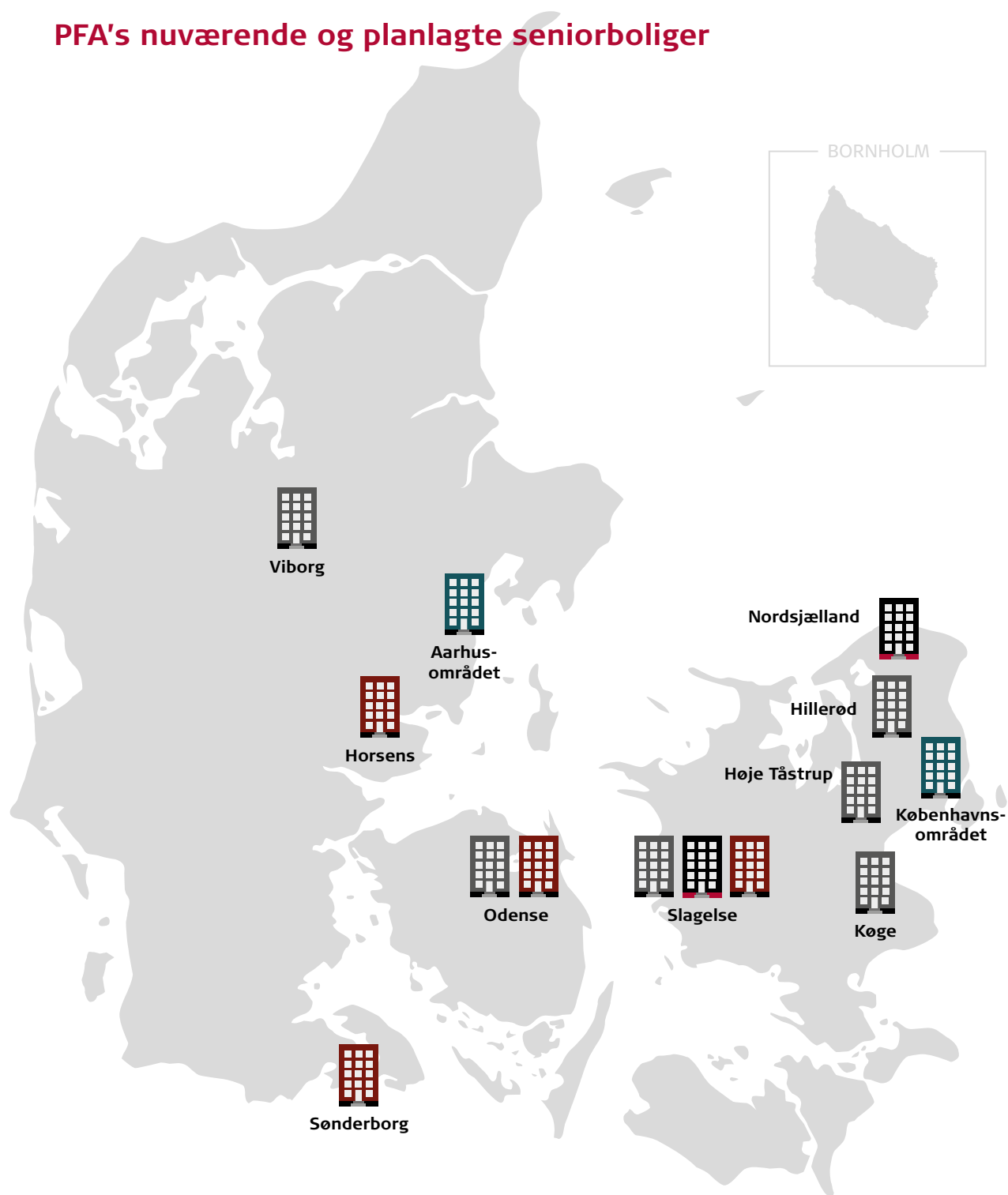
**Tilfredshedsscore fra seniorwebinarer**

**4,4 ud af 5**

I 2020 har vi dermed fortsat vores målrettede arbejde med både at komme med viden, løsninger og inspiration, der kan bidrage til at skabe et godt, aktivt og trygt seniorliv. Det arbejde fortsætter for fuld styrke de kommende år.



## PFA's nuværende og planlagte seniorboliger



### PFA Seniorboliger

Seniorvenlige boliger, der er bygget efter PFA Seniorboligstandard.



### PFA Seniorbofællesskaber

Her vil du have din egen bolig samtidig med, at du er en del af et uforpligtende fællesskab og har adgang til en række fællesarealer.



### Servicerede seniorboliger – Evia Living

Eksklusive servicerede seniorboliger, som kombinerer adgang til attraktive fællesfaciliteter med udvidet service og mulighed for pleje.



### Fripleshjem

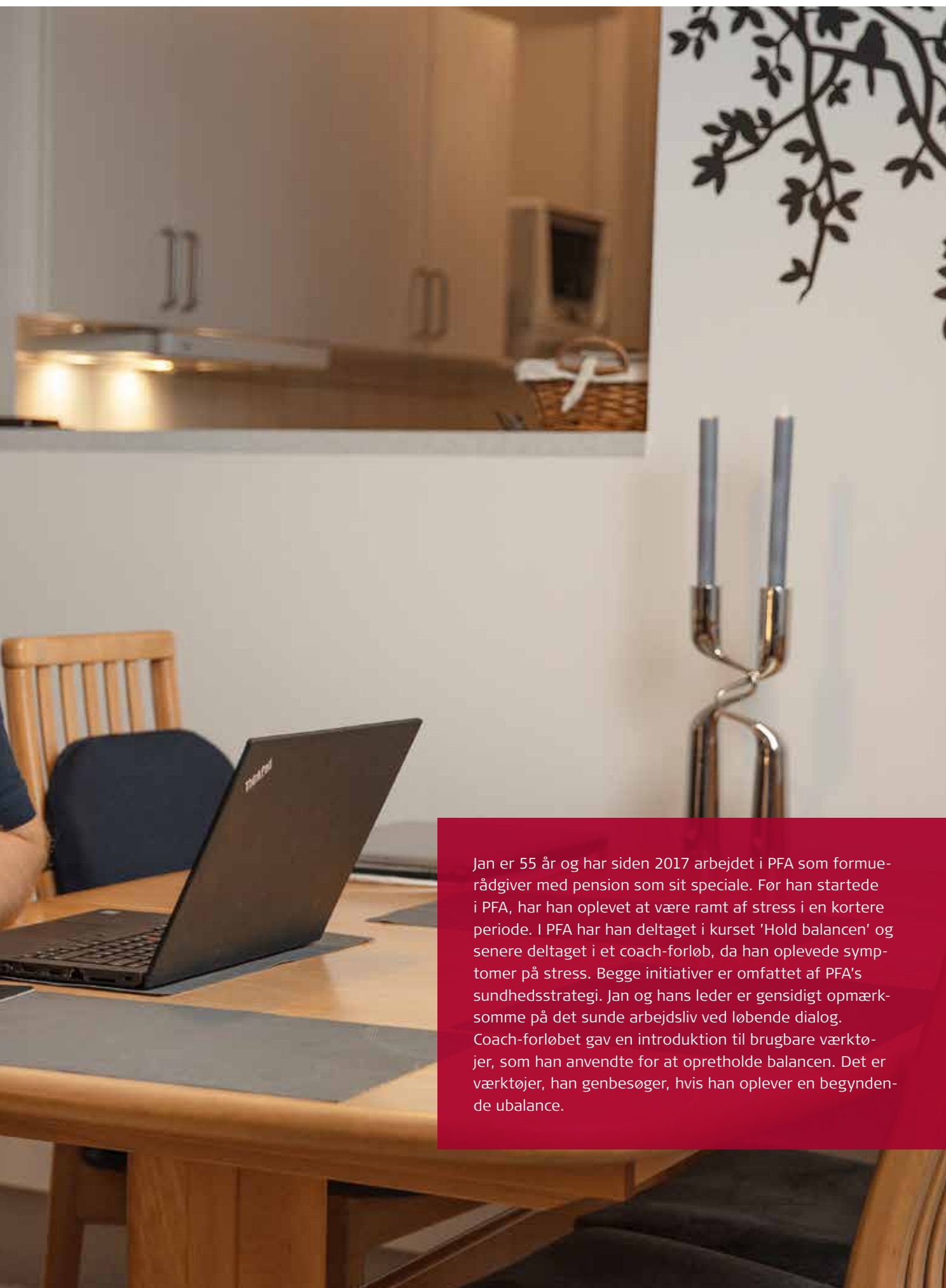
Private plejehjem drevet af OK-Fonden, som man frit kan tilvælge, hvis kommunen har visiteret til en plejehjemsplads.

## Et bæredygtigt PFA

” Åbenhed er nødvendigt i forbindelse med symptomer på stress. At man tør italesætte det. Den erkendelse har hjulpet mig. I PFA tages sundhedsarbejdet alvorligt, hvilket jeg selv har oplevet. Jeg deltog bl.a. i et coach-forløb med introduktion til brugbare værktøjer, som jeg har anvendt for at opretholde balancen.

Jan Godtfredsen, 55 år,  
Formuerådgiver, PFA.





Jan er 55 år og har siden 2017 arbejdet i PFA som formuerådgiver med pension som sit speciale. Før han startede i PFA, har han oplevet at være ramt af stress i en kortere periode. I PFA har han deltaget i kurset 'Hold balancen' og senere deltaget i et coach-forløb, da han oplevede symptomer på stress. Begge initiativer er omfattet af PFA's sundhedsstrategi. Jan og hans leder er gensidigt opmærksomme på det sunde arbejdsliv ved løbende dialog. Coach-forløbet gav en introduktion til brugbare værktøjer, som han anvendte for at opretholde balancen. Det er værktøjer, han genbesøger, hvis han oplever en begyndende ubalance.

## Et bæredygtigt PFA

# Engagerede medarbejdere løftede i en udfordrende tid

Vores rejse mod en bæredygtig nutid begynder med os selv, og derfor arbejder vi under overskriften "Et bæredygtigt PFA" for at integrere bæredygtighed i den måde, vi driver vores forretning på. Generelt gælder, at PFA naturligvis ønsker selv at leve op til de krav og forventninger, vi har til vores omverden og de selskaber og projekter, vi investerer i.

Når ansvarligheden i PFA's egen drift skal vurderes i 2020, kommer man ikke uden om coronapandemien. Den medførte et markant ændret arbejdsliv for de fleste medarbejdere og ledere, der på trods af de mange forandringer har sørget for, at PFA har været i stand til at være nærværende og relevant for vores kunder hele vejen igennem denne historiske periode. Selv da samfundet lukkede ned - første gang i marts og igen i efteråret - har PFA aldrig været lukket ned, vi har ud fra et forsigtighedsprincip siden foråret taget forholdsregler, som går videre end myndighedernes regler og retningslinjer.

Organisationens evne til at omstille sig og bevare engagement og produktivitet under store forandringer blev understreget i den årlige engagementsmåling. Hele 93,5 pct. af PFA'erne deltog i årets engagementsmåling, der viste en væsentlig fremgang i engagementet og en stigning på alle overordnede temaer i undersøgelsen i forhold til året forinden.

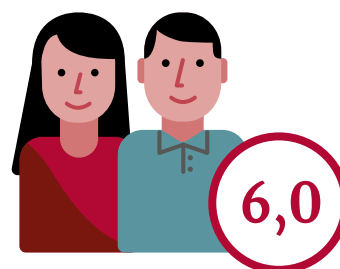
I 2020 introducerede vi også større fleksibilitet for PFA's medarbejdere. Med øget fleksibilitet i hverdagen får medarbejderne mulighed for i højere grad selv at tilrettelægge deres arbejdsliv. Og det kan være en vej til styrket produktivitet og trivsel og mindre stress.

PFA-medarbejderne har derfor fået mulighed for at arbejde hjemme op til to dage om ugen. Derudover har medarbejdere og ledere på alle niveauer i PFA fået ret til at gå på fire dages arbejdsuge for 80 procents løn samt retten til at gå tilbage til fuld tid igen. Tanken er, at vi gennem arbejdslivet gennemgår forskellige faser, hvor vi nogle gange har brug for mere tid uden for arbejde. Det kunne være til børn, videre uddannelse, andre projekter, eller hvis pårørende har brug for ekstra hjælp og omsorg.

Ligesom vi hjælper vores kunder med at skabe et sundere arbejdsliv, har vi over en årrække arbejdet målrettet med PFA-organisationens egen sundhed. I 2020 har vi særligt fokuseret på mental sundhed og ledelse. Yderligere brugte vi PFA selv som pilotvirksomhed på et nyt initiativ med proaktiv kontakt til udvalgte sygemeldte ud fra fraværslister for at sikre, at de får den rigtige hjælp hurtigt – læs mere på side 25.

Samlet set har indsatserne bidraget til, at sygefraværet i PFA er faldet markant de seneste år. Det er naturligvis positivt, og det vil vi arbejde for at gøre endnu bedre fremover.

### PFA's engagementsmåling



	2020	2019	2018
Medarbejderengagement*	6,0	5,9	5,9
PFA i forhold til finans- og forsikringsbranchen**	6,0 / 5,2	5,8 / 5,2	5,8 / 5,3
Vil anbefale andre at søge job i PFA	6,2	6,0	5,8

\*PFA's engagementsmåling baseres på en skala fra 1-7, hvor 7 er bedst. \*\*PFA's engagementsmåling sammenlignes med Analyzer's branchebenchmark fra den danske finans- og forsikringsbranche. I 2020 kunne 20 ud af 40 spørgsmål fra PFA's engagementsmåling benchmarkes mod branchen, hvorfor kun totalscoren for disse spørgsmål er anvendt i branchesammenligningen.





### En hjælpende hånd til samfundet under corona

Efter at coronapandemien ramte Danmark, tog PFA en række initiativer for at yde et bidrag til samfundet:

- Fremrykkede betalinger til leverandører for at hjælpe dem med likviditet i en svær tid
- Gjorde det muligt for sundhedsfagligt PFA-personale at hjælpe i sundhedsvæsenet
- Fremrykkede renoverings- og vedligeholdelsesopgaver for at støtte byggebranchen
- Gav en håndsrækning til trængte erhvervslejere, der havde svært ved at betale huslejen
- Sikrede vores kunder mulighed for digital behandling via PFA Helbredssikring
- Lavede coronasite og psykolog-hotline til vores virksomheds- og organisationskunder
- Åbnede for muligheden for at sætte pensionsindbetalingerne på pause for selvstændige og andre virksomheder.

### Mangfoldighed som en styrke

Vi arbejder på at fremme en mangfoldig og inkluderende kultur i PFA. Det gør vi, fordi vi tror på, at det skaber bedre resultater for vores kunder og større arbejdsglæde hos vores medarbejdere. I 2020 har vi udviklet en personalepolitik for mangfoldighed og inklusion. Afsættet for den er, at den enkelte skal have mulighed for at bidrage til resultatskabelsen og fællesskabet, som den man er. Vi ønsker at skabe lige muligheder for alle – så det er ambitioner, kompetencer og engagement, der afgør ens karrieremuligheder i PFA. Og så ønsker vi målrettet at arbejde for en kultur præget af åbenhed og frihed for bevidste og ubevidste antagelser, fordomme og diskrimination.

Udover udviklingen af personalepolitikken for mangfoldighed og inklusion har vi i 2020 afholdt en workshop for direktionen og direktørgruppen om blinde vinkler og ubevidste præferencer. Arbejdet med mangfoldighed vil fortsætte i 2021, hvor vi har en række initiativer planlagt – herunder workshops for ledere, og implementering i vores rekruttering, performance-opfølgning, lederudvikling og kommunikation.



"PFA blev stiftet for at gøre en positiv forskel i samfundet, og det ansvar tager vi på os i alt, vi gør. Som kundejet selskab har vi et interessefællesskab med vores kunder, og det afspejler sig i vores værditilbud."

### Anders Damgaard

Koncernfinansdirektør

Executive Sponsor for et bæredygtigt PFA

PFA's arbejde med et bæredygtigt PFA bidrager til følgende verdensmål:



### Minimering af PFA's klimapåvirkning

Som finansiel virksomhed er PFA's CO<sub>2</sub>-udledning i egne aktiviteter – det man i terminologien kalder scope 1 og 2 – lille relativt til den udledning, der sker i vores investeringer, som indgår i scope 3. Derfor har vi i en årrække arbejdet med CO<sub>2</sub>-udledningen af vores investeringer, og i år har vi forpligtet os til Paris-aftalens 1,5 graders scenario for vores investeringer og nettoudledning af CO<sub>2</sub> på nul fra dem senest i 2050 (læs mere på side 18). I 2020 har vi udvidet vores metode til opgørelse af vores egen CO<sub>2</sub>-udledning (scope 1 og 2), så vi bedre kan arbejde målrettet med at nedbringe den.

Vores initiativer kommer blandt andet til at inkludere solceller på vores ombyggede domicil, ligesom en gennemgang af vores største udledningsposter vil udmunde i planer for, hvordan vi får udledningen nedbragt yderligere.

Indtil vi kommer i bund med vores egen CO<sub>2</sub>-udledning, vil vi kompensere for vores aftryk gennem indkøb af verificerede CO<sub>2</sub>-kreditter, så PFA's drift fra 2020 vil være CO<sub>2</sub>-neutral, når disse medregnes. Vi vil sikre, at vi vælger initiativer, hvor klimaeffekten er verificeret, målbar og additionel. PFA anser ikke klimakompensation som en erstatning for en reel indsats for at nedbringe den faktiske udledning fra vores aktiviteter, men vi ser det som et bidrag, mens vi arbejder med at reducere udledningen.

### Dataetik og ansvarlig datahåndtering

I PFA arbejder vi med digitalisering for at leve op til fremtidens krav til et moderne pensionsselskab og for at gøre PFA endnu mere relevant for kunderne. Ny teknologi som kunstig intelligens og machine learning giver nye muligheder for at betjene vores kunder, men også nye risici. Takket være avanceret databehandling og kunstig intelligens vil PFA i de kommende år kunne tilbyde nye digitale services, som bliver langt mere målrettet den enkelte kundes situation og behov. Og vi vil via den nye teknologi få bedre mulighed for at identificere kundegrupper, som kan have særlig gavn af PFA's tilbud om forebyggende indsatser og behandling, og derved udbygge sikkerhedsnettet i PFA's forsikringsordninger.

PFA er bevidst om, at der med øget digitalisering følger et stort ansvar. Vi vil sikre, at vores kunder føler sig trygge i PFA uanset digitale forudsætninger, og at kunstig intelligens kun anvendes til formål, som er forenelige med PFA's grundlæggende værdier som kundeejet pensionsselskab.

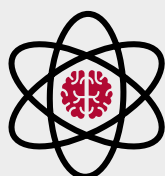
Ansvarligheden i dataanvendelsen følger ikke blot af de generelle persondataregler, som PFA er omfattet af, men også af PFA's egne dataetiske principper, som har til formål at agere kompas i PFA's fortsatte udvikling og anvendelse af avanceret dataanvendelse og kunstig intelligens.

PFA's arbejde med dataetik er en kontinuerlig indsats, som vil fortsætte i 2021, og det kan medføre, at principperne bliver tilpasset.

Som pensionsselskab for 1,3 mio. danskere har PFA indrettet sig til at behandle mange kundedata. Vi er underlagt omfattende lovgivningsmæssige forpligtelser i forhold til datasikkerhed og databeskyttelse, og det er en integreret del af vores kultur og processer, at data behandles sikkert og forsvarligt. I PFA udvikles IT-systemer og -processer med kundernes datasikkerhed for øje, og vi stiller høje krav til validitet og kvalitet af de data, der anvendes i kundeforholdet.

PFA har organiseret sig, så der løbende sker overvågning og kontrol af, at datasikkerheden til stadighed er robust. Vi har procedurer, der sikrer, at enhver mistanke om eller konstateret brud på datasikkerheden straks undersøges, så hændelsens omfang og betydning for PFA's kunder kan afdækkes, ligesom Datatilsynet underrettes efter gældende regler herom.

PFA Pension har i 2020 anmeldt 53 brud på persondatasikkerheden til Datatilsynet, hvilket har berørt i alt 1.096 personer. I 46 af de 53 anmeldte brud på persondatasikkerheden har der kun været 1 eller 2 berørte personer.



### PFA's dataetiske principper

- Anvendelse af kunstig intelligens skal ske på et forsvarligt grundlag – og være i kundernes og samfundets interesse.
- Udviklingen af algoritmer til brug for kunstig intelligens skal følge en kontrolleret og dokumenteret proces med indbygget vurdering af, at resultater er forklarlige og ikke-diskriminerende.
- Åbenhed og information skal sikre forståelse for og tillid til PFA's digitale kundeløsninger baseret på kunstig intelligens.
- PFA's kunder skal altid have adgang til råd, vejledning og klagebehandling fra en fysisk person.

Den fulde version af principperne og yderligere information kan findes på [pfa.dk](https://pfa.dk).

### Ansvarlig drift af domicilet

Igennem mange år er driften af PFA's domicil sket under hensyntagen til miljøet, og vi søger hele tiden indenfor de givne rammer at optimere mod en grønnere profil. Vi har stoppet produktion af kildevand i plasticflasker til brug ved mødeforplejning, ligesom vores kaffekopper ikke er lavet af plast. PFA's kantine er bronzemærket, og det er en målsætning, at økologiprocenten minimum er

45 pct. Råvarerne skal så vidt muligt være danske, ligesom miljømærkninger, dyrevelfærd og bæredygtighed tænkes ind. Yderligere skal alle rengøringsmidler som minimum være Svane-mærkede. På den måde forsøger vi at leve op til vores samfundsansvar ved at tænke miljø ind i de daglige valg, vi tager – både når det gælder grøn el, bæredygtig produktion af tryksager eller ved at udskifte plasticposer med lærredsnet, som kan genbruges.



### Arbejdsulykker

	2020	2019	2018
Antal arbejdsulykker	21*	9	8

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.

\*Stigningen i 2020 skyldes, at der er blevet anmeldt 10 sager vedr. coronavirus i forbindelse med udførsel af arbejde.

# PFA Brug Livet Fonden

PFA Brug Livet Fonden er PFA's velgørende fond, etableret i 2009. PFA Brug Livet Fonden ønsker at give en hjælpende hånd til ildsjæle i deres arbejde med at hjælpe andre til at bruge livet og kårer hvert år nye hjertesager. PFA har i årets løb samarbejdet med PFA Brug Livet Fondens hjertesager for at skabe synlighed om sagerne og deres aktiviteter. Dette blev bl.a. til en kort film om hver enkelt hjertesag i samarbejde med PFA Brug Livet Fonden. Filmene kan bruges af hjertesagerne i deres arbejde med at fortælle om deres sag. Dette kan bidrage til at tiltrække frivillige samt kommende samarbejdspartnere. De fem film kan findes på PFA Brug Livet Fondens hjemmeside. Derudover har vi engageret PFA-medarbejderne, som har bidraget til at samle ind til hjertesagerne ved at tage PFA's klimainvesteringsguide, hvilket udløste 100 kr. per medarbejder, der gennemførte guiden. Herudover valgte PFA at donere 100 kr. ekstra per medarbejder.

PFA Brug Livet Fonden modtog 54 indstillinger, hvoraf 45 levede op til fondens kriterier. Efter gennemgangen af årets indstillinger i december 2020, tegnede der sig et billede af, at børn og familier i svære situationer var omdrejningspunkt for de initiativer, hvor PFA Brug Livet Fonden mente at kunne gøre den største forskel for ildsjælene derude. I en tid præget af social isolation fandt PFA Brug Livet Fonden det særligt vigtigt, at der rettes en opmærksomhed mod dem, som skaber fællesskaber til at møde nogle af livets sværeste udfordringer. Dette var baggrunden for valget af årets hjertesager.

## Årets Hjertesager 2021 blev

- For Lige Vilkår, frivillige bisidderkors (50.000 kr.)
- Skyggebørn (50.000 kr.)
- Mentorbarn - Relationer for livet (25.000 kr.)
- Ønskeland (25.000 kr.)
- Forældre & Sorg - Landsforeningen Spædbarnsdød (25.000 kr.).



For Lige Vilkår, frivillige bisidderkorps blev i 2020 kåret som en af PFA Brug Livet Fondens Årets Hjertesager 2021. På billedet ses Pernille Baungaard og Julie Kyndesgaard fra For Lige Vilkår.



# Opfølgning på planlagte indsatser for 2020

Indsatser i 2020	Status	Beskrivelse
Indgå i partnerskaber med fokus på at skabe løsninger til et sundere og bedre arbejdsliv.	Gennemført	PFA samarbejdede i 2020 med 215 virksomheder om sundhedsindsatser og udkom med en rapport om stress og bæredygtigt arbejdsliv. Læs mere på side 25.
Udarbejde en overordnet strategi for PFA's arbejde med ansvarlighed for perioden 2020-2023 med afsæt i PFA's nye strategi Kommerciel Ansvarlighed 2023.	Gennemført	PFA's nye strategi for samfundsansvar 'En bæredygtig nutid' er udarbejdet og godkendt af direktionen. Læs mere på side 14-15.
Øge fokus på at tydeliggøre for den enkelte kunde, hvilken betydning vores investeringer - og dermed deres pensionsopsparing har for samfundet.	Gennemført	PFA har lanceret en ny klimastærk opsparingsløsning for vores kunder (PFA Klima Plus), hvor kunderne kan få en indikation af deres pensionsopsparings CO2-udledning.
Integrere en metode til at skabe mere transparens om den sociale og miljømæssige påvirkning fra vores investeringer i selskaber, der ikke er børsnoterede.	Delvist gennemført	Vi har videreudviklet arbejdet med bæredygtighed som en del af vores vurdering af mulige investeringsobjekter på det unoterede område.
Udarbejde en samlet status over PFA's bidrag til FN's Verdensmål 3, 7, 12, 13 & 17.	Delvist gennemført	PFA har udarbejdet en samlet oversigt over PFA's bidrag til FN's verdensmål. Se oversigten på side 44.
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.	Gennemført	PFA har videreudviklet det proaktive aktive ejerskab, hvilket blandt andet har ført til frasalg af en række fossile selskaber. Læs mere om PFA's arbejde med aktivt ejerskab på side 20.
Udvikle og implementere en ny grøn opsparingsløsning for vores kunder.	Gennemført	PFA Klima Plus er udviklet og lanceret. Læs mere på side 18.
Indsats i samarbejde med blandt andet PFA Brug Livet Fondens hjertesager for at skabe bedre betingelser på arbejdspladsen for pårørende til personer, der mistrives.	Planlagt, men ikke gennemført grundet coronarestriktioner.	PFA havde planlagt en konference med hjertesagerne, men denne blev ikke afholdt grundet coronarestriktioner.

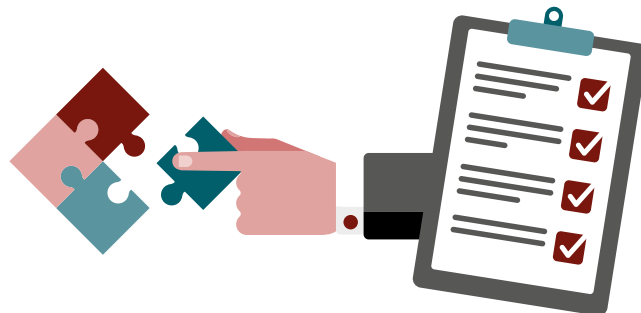
# Indsatser og mål for 2021

## Et bæredygtigt PFA

Initiativ	2021-mål
CO2-neutralt PFA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kvantificerede målsætninger + implementeringsplan for nedbringelse af PFA's scope 1 + 2-udledning fordelt på overordnede kategorier.</li><li>• Indkøb af klimakompensation fra verificerede projekter for PFA's 2020-udledning.</li></ul>
PFA's sundhedsstrategi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formulere vision og kvalificere sundhedsstrategiens formål og målsætninger indenfor fysisk, psykisk og social sundhed.</li><li>• Konkretisere strategiens indsatser og beslutte hvilke datagrundlag, der meningsfuldt viser udviklingen for indsatserne i 2021 og følge dem kvartalsvis.</li></ul>
Mangfoldighed i PFA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Workshops for chefer og ledere i PFA.</li><li>• Implementering i den årlige kompasdialog.</li><li>• Gennemgang af sprog i stillingsannoncer og intern kommunikation.</li><li>• Øget brug af cases i rekrutteringsforløb.</li></ul>
PFA Brug Livet Fonden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Støtte til årets hjertesager &amp; gennemførelse af ny kampagne i efteråret 2021.</li><li>• Videreudvikling af fonden – inkl. oplæg til evt. fornyelse af bestyrelse.</li><li>• Styrket social medie-indsats.</li></ul>
Ansvarlig datahåndtering	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ny dataetisk politik.</li><li>• Implementering af dataetisk politik, herunder uddannelse, forretningsgange mm.</li></ul>
PFA ESG-analyse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gennemførelse af en ekstern ESG-analyse af PFA.</li></ul>
PFA's skatte-footprint	<ul style="list-style-type: none"><li>• Udarbejde mere detaljeret version af PFA's skatte-footprint.</li></ul>

## Et sundere arbejdsliv

Initiativ	2021-mål
Adfærd, kultur & ledelse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Udvikle og lancere en standard for den sunde arbejdsplads.</li><li>• Samarbejde med eksterne partnere om at skabe mere viden og dialog om det bæredygtige arbejdsliv.</li></ul>
Proaktiv forebyggelse & behandling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Udbygge pilotsamarbejdet om proaktiv PFA EarlyCare til nye virksomhedskunder.</li></ul>



## Ansvarlige investeringer

Initiativ	2021-mål
PFA Klima Plus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leve op til CO2-kundeløftet.</li> </ul>
Eksposering mod fossil energi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivt ejerskab på fossile aktier.</li> <li>• Gennemgang og indsnævring af fossile erhvervsobligationer.</li> </ul>
Grønne investeringer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afsøge og skabe unoterede investeringsmuligheder, der kan understøtte ambitionen om at være bedst til bæredygtigt afkast og CO2-kundeløfterne.</li> </ul>
Code-of-Conduct & Skat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genbesøge og evt. opdatere PFA's code-of-conduct på investeringsområdet.</li> <li>• Tax Code of Conduct – indførsel af proces for spotchecks.</li> </ul>
CO2-målsætninger på den samlede investeringsportefølje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sætte kvantificerede målsætninger for de kommende års sænkning af PFA's CO2-udledning fra investeringer i overensstemmelse med retningslinjerne i Net-Zero Asset Owner Alliance for aktivklasserne: Ejendomme, kredit og aktier.</li> <li>• Sætte kvantificerede mål for grønne investeringer.</li> </ul>

## Det gode seniorliv

Initiativ	2021-mål
Sundhed & omsorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Øge investeringer i friplejehjem i partnerskab med OK-Fonden.</li> <li>• Bidrage til samfundsdebatten om fremtidens ældreomsorg.</li> <li>• Udbrede senior helbredssikring.</li> </ul>
Overgang fra arbejdsliv til seniorliv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udrulning af samlet PFA Senkarriere-koncept og understøtte virksomheds- og organisationskundernes seniorpolitikker.</li> <li>• Styrke udbredelsen af delpensionering med opsparing i PFA.</li> <li>• Gennemføre PFA Seniorforum.</li> <li>• Fortsætte seniorkurser og styrke mulighed for digitale seminarer.</li> </ul>
Bolig	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flere boliger bygget efter seniorboligstandarden.</li> <li>• Yderligere etablering af seniorbofællesskaber.</li> <li>• Styrket kommunalt samarbejde.</li> <li>• Første projekt for servicerede seniorboliger identificeret.</li> </ul>

# PFA & FN's verdensmål for bæredygtig udvikling

PFA bakker op om FN's 17 verdensmål for bæredygtig udvikling. Med mere end 1,3 mio. kunder og omkring 600 mia. kr. under forvaltning har vi betydelig indflydelse på verden omkring os. Her kan du læse om vores arbejde for at maksimere den positive indflydelse og minimere den negative med afsæt i verdensmålene.

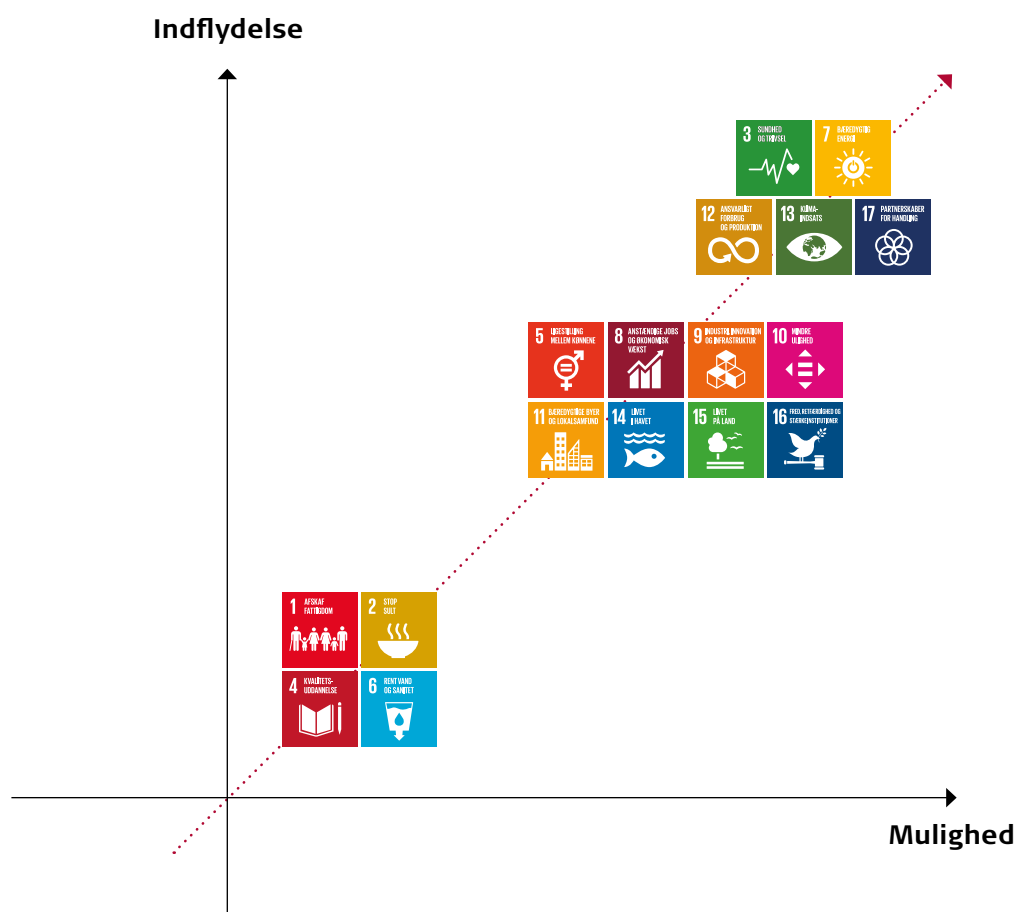
## Hvordan vi arbejder for at gøre en positiv forskel

Vi arbejder med verdensmålene, fordi vi som virksomhed skal løfte vores del af ansvaret for at skabe en bedre verden, og fordi vi tror på, at det kan skabe innovation og indtjeningsmuligheder at være med til at løse nogle af verdens store udfordringer. Vi har udvalgt fem mål, som har en direkte sammenhæng med vores kerneforretning, og som vi særligt vil bidrage til at opfylde.

Vi har særligt fokus på verdensmålene 3 (sundhed og trivsel), 7 (bæredygtig energi), 12 (ansvarligt forbrug og produktion), 13 (klimaindsats) og 17 (partnerskaber for

handling). Målene om klima og bæredygtig energi skal i høj grad realiseres gennem ansvarlige investeringer, mens sundhed og trivsel er en afgørende del af vores kerneleverancer omkring et sundt arbejdsliv og det gode seniorliv. Ansvarligt forbrug og produktion er både relevant for PFA som leverandør af følsomme ydelser, som investor og i vores egen drift, mens partnerskaber for handling er en integreret del af den måde, vi arbejder på.

Nedenfor er en oversigt over FN's 17 verdensmål og deres sammenhæng til PFA's forretning.





### Hvordan vi minimerer risikoen for negativ indflydelse

PFA's virke finder sted inden for områder, der har stor indflydelse på den enkelte person – hvad enten det drejer sig om økonomisk betryggelse i pensionstilværelsen, hjælp ved sygdomsforløb eller forsikringer ved alvorlige hændelser i livet. Hvis ikke vi lever op til vores kunders forventninger i disse situationer, kan det udgøre en risiko ift. sundhed og trivsel (mål 3). Samtidig betyder vores størrelse som investor, at vi med vores investeringer har en rækkevidde og potentiel påvirkning af virksomheder, lokalsamfund og verden, som kan være betydelig. Det medfører i princippet en risiko for at påvirke alle 17 verdensmål negativt.

Endelig trækker verdensmålene ikke altid i samme retning. Et dilemma kan eksempelvis være mellem afskaffelse af fattigdom (mål 1) og anstændige jobs og økonomisk vækst (mål 8) på den ene side og klimaindsats (mål 13) og biodiversitet (mål 14 og 15) på den anden side.

For at mindske risikoen for, at vores forretning har en negativ påvirkning på omverdenen, har vi politikker, retningslinjer og processer, der adresserer de centrale risici. Nedenfor er en ikke-udtømmende oversigt over de centrale rammer, vi har lagt for at minimere risikoen for at påvirke omverdenen negativt.

---

## Ansvarlige investeringer

- PFA's politik for samfundsansvar
- PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab
- PFA's retningslinjer for stemmeafgivelse på selskabers generalforsamlinger
- PFA's retningslinjer for implementering af ansvarlig skattepraksis i investeringsprocessen
- PFA's retningslinjer for ansvarlige investeringer i statsobligationer
- PFA's retningslinjer for implementering af Paris-aftalen i investeringsprocessen
- PFA's retningslinjer for implementering af FN's retningslinjer for menneskerettigheder og erhverv i investeringsprocessen
- UN Global Compacts 10 principper for ansvarlig virksomhedsadfærd.

## Et sundere arbejdsliv

- PFA's politik for samfundsansvar
- UN Global Compacts 10 principper for ansvarlig virksomhedsadfærd.

## Det gode seniorliv

- PFA's politik for samfundsansvar
- UN Global Compacts 10 principper for ansvarlig virksomhedsadfærd.

## Et bæredygtigt PFA

- PFA's politik for samfundsansvar
- UN Global Compacts 10 principper for ansvarlig virksomhedsadfærd
- PFA's skattepolitik
- PFA's personalepolitik
- Personalepolitik for mangfoldighed og inklusion
- Måltal og politik for kønsmæssig sammensætning blandt ledere for PFA-koncernen.

# Forretningsmodel, politikker, data og nøgletal

## 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. På grund af de mere end 1,3 mio. kunder, virksomhedens ophav og dens forretningsmæssige aktiviteter er PFA en integreret og central aktør i det danske samfund. Det giver et særligt samfundsmæssigt ansvar, som også kommer til udtryk i omverdenens forventninger til selskabet. Derfor er det en del af forretningsmodellen at bidrage til at understøtte en positiv udvikling af samfundet med afsæt i PFA's forretning. Dette sker både ved at integrere bæredygtighed og ansvarlighedshensyn i den daglige drift og ved aktivt at præge udviklingen og debatten på relevante områder.

For at sikre, at PFA med sit virke bidrager til at løse de overordnede samfundsmæssige udfordringer benytter PFA aktivt FN's verdensmål til at planlægge og rapportere på arbejdet med samfundsansvar med særligt fokus på mål, hvor forretningsmodellen naturligt kan bidrage til en bæredygtig samfundsudvikling. PFA's aktiviteter understøtter især verdensmålene 3 (sundhed & trivsel), 7 (bæredygtig energi), 12 (ansvarligt forbrug & produktion), 13 (klimainsats) og 17 (partnerskaber for handling), men er ikke afgrænset til disse. Yderligere er vi bevidste om at begrænse vores negative aftryk.

Læs mere om PFA's arbejde med FN's verdensmål på side 44. Og du kan se en visuel fremstilling af PFA's forretningsmodel på side 8-9.

## Politikker

### Rammen for PFA's arbejde med samfundsansvar

PFA blev stiftet for at gøre en positiv forskel i samfundet, og i dag er ledestjernen for den indsats vores overordnede formål: En bæredygtig nutid for det gode liv i fremtiden. PFA's politik for samfundsansvar og vores nye strategi for samfundsansvar "En bæredygtig nutid" sætter rammen og retningen for vores arbejde med samfundsansvar. Med afsæt i den ramme defineres og evalueres mål og indsatser ved indgangen til hvert år.

### 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 antikorruption. Arbejdet tager udgangspunkt i at efterleve:

- UN Global Compacts 10 principper for ansvarlig virksomhedsadfærd med fokus på menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og anti-korruption. 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, og i 2020 forpligtede vi os til, at vores investeringer vil leve op til målet i aftalen om en temperaturstigning på maksimalt 1,5 grader i dette århundrede. Det skete gennem vores medlemskab af den FN-stiftede organisation Net-Zero Asset Owner Alliance.
- 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 dobbeltbeskatning 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, hvoraf de relevante kan findes på pfa.dk.

## Ansvarlig skattepraksis

PFA's ansvarlige skattepraksis er beskrevet i afsnittet for 'Ansvarlige investeringer' på side 21 i rapporten.

## Ændringer og tilføjelser i PFA's politikker og retningslinjer i 2020

### Revideret politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab

PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab danner rammen om vores arbejde med at integrere ansvarlighed i vores investeringsproces. PFA baserer sin politik for ansvarlige investeringer på internationale standarder og politikker. 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.

Vi har i 2020 revideret politikken. Dette betød bl.a. en præcisering af vores risikoprofil, samt at der i afsnittet beskrivende klima- og miljøhensyn blev tilføjet 'at give kunderne mulighed for at investere ekstra klimavenligt gennem produktet PFA Klima Plus'. Yderligere er politikken opdateret med den aktuelle sammensætning af PFA's Responsible Investment (RI) Board, og afstemningsreglerne er blevet tilføjet.

### Retningslinjer for afgivelse af stemmer

PFA stemmer som udgangspunkt på alle danske selskabers generalforsamlinger, hvor der er mulighed for det. Ved stemmeafgivelse på udenlandske selskabers generalforsamling træffer PFA en konkret vurdering af behovet for deltagelse i afstemningen. Denne vurdering baseres på størrelsen af PFA's ejerandel i det pågældende selskab, selskabets ESG-risiko samt hensynet til at påvirke en bæredygtig og værdiskabende kurs for selskabet. Herudover afhænger PFA's deltagelse i udenlandske afstemninger af de fremsatte forslag samt investeringsrelaterede overvejelser.

Stemmeafgivelse på danske selskabers generalforsamlinger håndteres internt af PFA. Afstemning på udenlandske generalforsamlinger foretages i samarbejde med en rådgivende stedfortræder. Uanset brug af rådgivende stedfortræder ved stemmeafgivelse er det PFA, der i hvert enkelt tilfælde beslutter, om der stemmes, og hvad der stemmes.

### 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 PFA's samfundsansvar, hvilket også afspejler sig i strategien for samme. Det daglige arbejde med samfundsansvar og koordinering af indsatser udføres af teamet Bæredygtighed i samarbejde med andre afdelinger og selskaber i PFA-koncernen. Bæredygtighed er en del af afdelingen Koncernkommunikation & Eksterne Relationer.

Ansaret 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 koncerninvesteringsdirektør (CIO), koncernfinansdirektør (CFO), ledelse og medarbejdere fra PFA Asset Management, direktør for Koncernkommunikation & Eksterne Relationer og chef for Bæredygtighed. Kommissorium for boardet findes på pfa.dk.

# Implementering af UN Global Compacts 10 principper i overblik

PFA bakker op om FN's 17 mål for bæredygtig udvikling og tager afsæt i de mål, der relaterer sig til vores kerneforretning. Derudover baserer vi arbejdet med samfundsansvar på internationale principper, aftaler og konventioner. Arbejdet tager udgangspunkt i internationale anerkendte principper, som er vedtaget i FN og OECD, og gælder blandt andet OECD's retningslinjer for multinationale selskaber og UN Global Compact, der har 10 principper for efterlevelse af menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupation, som PFA tilsluttede sig i 2009. Derfor vedrører de aktiviteter og resultater, der er beskrevet i denne rapport, også de 10 principper. Skemaet nedenfor beskriver arbejdet i hovedtræk og har reference til hvor i rapporten, det behandles.

Global Compact Princip	PFA-aktivitet	Side i CR-rapport
Princip 1-10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politik for samfundsansvar, Politik for ansvarlige investeringer og CR-strategi 'En bæredygtig nutid'</li> <li>Screening af PFA's aktie- og obligationsportefølje</li> <li>Engagementsdialog med selskaber, der bryder PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab</li> <li>Responsible Investment Board-møder, vurderinger og beslutninger</li> <li>Code of Conduct og risikovurdering af leverandører.</li> </ul>	46 55 55 47 59
Princip 1-2 Menneskerettigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Due diligence på menneskerettighedsområdet i arbejdet med at integrere FN's retningslinjer for menneskerettigheder og erhverv (UNGP) i investeringsprocessen.</li> </ul>	50
Princip 3-6 Arbejdstagerrettigheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medarbejdertilfredshed, sundhedsindsatser og kompetenceudvikling</li> </ul>	34
Princip 7-9 Klima og miljø	<ul style="list-style-type: none"> <li>Due diligence og arbejdet med at håndtere klimarisici er indarbejdet i investeringsprocessen</li> <li>PFA rapporterer på CO2-eksponeringen fra aktieporteføljen</li> <li>PFA arbejder ud fra retningslinjer og metode for arbejde med CO2-kortlægning af den danske ejendomsportefølje</li> <li>PFA redegør for vores egen miljø- og energipåvirkning fra vores kontorer samt bæredygtighedstiltag</li> <li>PFA har i 2020 forpligtet sig til, at de samlede investeringer skal være CO2-neutrale senest i 2050 – og det nylancerede produkt PFA Klima Plus vil være CO2-neutralt allerede i 2025.</li> </ul>	50 10 21 64 18
Princip 10 Anti-korrupation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Et område, PFA har fokus på i screening og dialog med selskaber og samarbejdspartnere</li> <li>PFA har fokus på at uddanne alle medarbejdere i PFA-koncernen årligt om forebyggelse af korrupation, hvidvask, terrorfinansiering og beskyttelse af persondata</li> <li>PFA gennemfører løbende en kortlægning og vurdering af de interne processer med henblik på at undgå, at medarbejdere involveres i korrupation, bestikkelse og besvigelse.</li> </ul>	55 60 52

WE SUPPORT





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

Anbefaling	Følger	Forklaring på følger delvist/ følger ikke anbefalingen:
<b>1. Politik for aktivt ejerskab</b> DET ANBEFALES, at institutionelle investorer offentliggør en politik for aktivt ejerskab i forbindelse med aktieinvesteringer i danske børsnoterede selskaber.	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.
<b>2. Overvågning og dialog</b> DET ANBEFALES, at institutionelle investorer overvåger og er i dialog med de selskaber, de investerer i, under behørig hensyntagen til investeringsstrategien og proportionalitetsprincippet.	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.
<b>3. Eskalering</b> 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.	Ja	PFA's politik indeholder muligheder for, at PFA kan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tilkendegive sin holdning på et selskabs generalforsamling</li> <li>• afholde møder med ledelsen</li> <li>• samarbejde med andre investorer</li> <li>• stemme for og imod forslag på generalforsamlinger</li> <li>• frasælge sin position.</li> </ul>
<b>4. Samarbejde med andre investorer</b> 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.	Ja	PFA samarbejder blandt andet via medlemskab af Climate Action 100+ og NEC med andre investorer om aktivt ejerskab. 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.
<b>5. Stemmepolitik</b> 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	Ja	PFA's tilgang til stemmeafgivelse på selskabers generalforsamlinger er skrevet ind i politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab. PFA offentliggør på sin hjemmeside stemmeafgivelsen i børsnoterede selskaber.
<b>6. Interessekonflikter</b> DET ANBEFALES, at politikken for aktivt ejerskab indeholder en beskrivelse af, hvordan interessekonflikter i relation til aktivt ejerskab identificeres og håndteres.	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.
<b>7. Rapportering</b> DET ANBEFALES, at institutionelle investorer mindst én gang årligt rapporterer om deres aktiviteter inden for aktivt ejerskab, herunder stemmeaktivitet.	Ja	PFA rapporterer årligt om aktiviteter og resultater i forbindelse med aktivt ejerskab. Se side 55 til 59. Derudover opdaterer PFA løbende log over ejerskabsdialog på pfa.dk.

# Due diligence og risikovurdering

Nedenstående er PFA's oversigt over de væsentligste risici i relation til virksomhedens forretningsaktiviteter, herunder, hvor det er relevant og proportionalt, i relation til virksomhedens forretningsforbindelser, produkter og tjenesteydelser, som indebærer en særlig risiko for negativ påvirkning indenfor menneskerettigheder, sociale forhold, miljø- og klimamæssige forhold samt bekæmpelse af korruption. Dette supplerer informationerne på side 44-45, hvor PFA's forretning og indflydelsen på FN's verdensmål for bæredygtig udvikling beskrives.

PFA har i 2020 fortsat arbejdet med at forankre processer for risikostyring dybere på investeringsområdet. Et andet område, hvor vi arbejder med proaktiv risikostyring, er på området kunstig intelligens. Dette arbejde er beskrevet nærmere på side 38.

PFA har fortsat arbejdet med at risikovurdere CR-indsatsen gennem analyser og dialog med kunder og øvrige eksterne interessenter. Formålet med risikovurderingen er at sikre, at vores processer er solide, og at de prioriterede indsatser forebygger de identificerede risici. I skemaet herunder er emnerne for risikovurderingen listet, og vi har på baggrund af vores erfaringer fra 2020 opdateret vurderingen i forhold til PFA's muligheder og forebyggende indsatser.

Risici	Mulighed for PFA	Forebyggelse
<b>Ansvarlig værdiskabelse</b>		
Negativ miljø- og klimapåvirkning.	Investere i grøn omstilling.	Klimahensyn er integreret i politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab og investeringsprocesserne.
	Redegøre for PFA's interne indsats for at reducere miljøpåvirkningen.	Måle og kommunikere om CO2-udledningen af PFA's aktieporteføljer.
	Sænke CO2-udledningen i PFA's ejendomme og øvrige porteføljer.	PFA vil i 2021 sætte kvantificerede mål for CO2-udledningen med afsæt i rammerne fra Net-Zero Asset Owner Alliance – og fortsætte arbejdet med at kortlægge CO2-udledningen i de forskellige aktivklasser.
At PFA via sine investeringer bidrager til ulovlige aktiviteter som fx negativt indvirkning 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 arbejder på 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 og retningslinjer for, hvordan PFA agerer på området.
		PFA har sammen med andre selskaber udarbejdet fælles skatteprincipper for at sikre ansvarlig skatteadfærd, når der foretages unoterede investeringer gennem eksterne forvaltere.
		PFA har en Code of Conduct, som beskriver PFA's forventninger til investeringsmodparter og partnere.
		PFA foretager via eksternt samarbejdspartner skatteescreeninger på noterede investeringer. PFA gennemfører skatte due diligence på unoterede investeringer.
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.
<b>Samfund</b>		
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 events mv.
	Dialog med kunder og andre stakeholders for at kortlægge forventninger til PFA.	PFA har et kunderåd, seniorkunderåd, kundepanel og en systematiseret dialog med interessenter for at kunne inddrage viden og feedback i arbejdet.
<b>Kunder</b>		
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 indledende dataetiske principper og vil i 2021 fastlægge en politik på området.
Medarbejdere		
At PFA's medarbejdere eller kunder involveres i korruption, bestikkelse eller hvidvask.	Beskytte kunder og medarbejdere mod involvering i ulovlig og uetisk adfærd.	PFA har gennemført en kortlægning og vurdering af de interne processer med henblik på at undgå, at medarbejdere involveres i korruption og bestikkelse.
		Alle PFA-medarbejdere gennemgår årligt e-learning vedrørende forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering og om beskyttelse af persondata.
		PFA har en whistleblower-portal, hvor medarbejdere, kunder og samarbejdspartnere har adgang til at indberette sager.
At medarbejdere pga. sygdom eller andet pludselig ikke længere har mulighed for at arbejde.	PFA EarlyCare hjælper kunder/medarbejdere tilbage på arbejdet.	PFA EarlyCare har fokus på forebyggelse og i stigende grad en proaktiv indsats.
At medarbejdere diskrimineres eller ikke trives.	Sikre at medarbejdere er engagerede, sunde og trives på arbejdspladsen.	PFA's politik for samfundsansvar samt medarbejderpolitikker og en årlig engagsmåling med opfølgende dialog i afdelingerne.
		Der er udarbejdet en sundhedsstrategi for PFA.
		Der udarbejdes også den lovpligtige APV med fokus på psykisk og fysisk arbejdsmiljø.



# Nøgletal, data og databeskrivelse

Formålet med denne del af rapporten er at give et overblik over samt dokumentere udviklingen. Tallene for 2020 optræder sammen med tal fra de to foregående år. Hvis tallene har ændret sig væsentligt fra 2019, eller der er indført en ny måde at opgøre tallene på, beskrives det kort i det enkelte skema. Der findes også nøgletal og data for samfundsansvarsarbejdet tidligere i rapporten.

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. Denne del af rapporten indeholder yderligere databeskrivelse for ESG-nøgletal, og uddybende nøgletal og data for PFA's arbejde med samfundsansvar.

## ESG-nøgletal (miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige nøgletal)

PFA-koncernen rapporterer på ESG-nøgletal (miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige nøgletal) for årene 2019 og 2020 i Årsrapport 2020 for PFA Holding og PFA Pension og PFA's CR-rapport 2020.

## Miljødata (Environmental)

### CO<sub>2</sub>-udledning i virksomheden

**CO<sub>2</sub>, scope 1:** Scope 1 inkluderer PFA's bilpark, som består af benzin- og dieslbiler. CO<sub>2</sub>-beregningen er foretaget af leasingselskabet. Tallet for 2020 dækker perioden 01.12.2019-31.11.2020, og for 2019 perioden 01.12.2018-31.11.2019. Opgørelsesmetoden er opdateret siden sidste rapportering til en mere fyldestgørende og præcis metode efter fuld overgang til leasingselskab. 2019-tallene er opgjort efter den nye metode og divergerer derfor fra tallene i CR-rapporten 2019.

**CO<sub>2</sub>, scope 2:** Scope 2 er summen af (Elforbrug på PFA's tre lokationer i København \* emissionsfaktor oplyst af leverandør + elforbrug på PFA's kontor i Aarhus \* emissionsfaktor oplyst af leverandør + elforbrug på PFA's kontor i Vejle \* emissionsfaktor oplyst af leverandør + fjernvarmeforbrug på PFA's tre lokationer i København \* emissionsfaktor oplyst af leverandør + fjernvarmeforbrug på PFA's kontor i Aarhus \* emissionsfaktor oplyst af leverandør + Fjernvarmeforbrug på PFA's kontor i Vejle \* emissionsfaktor oplyst af leverandør i Aarhus, da leverandøren i Vejle ikke kan oplyse emissionsfaktor). Emissionsfaktoren for el på PFA's kontorer i København er angivet som 0, da PFA gennem Ørsted har købt grønne certifikater, som dækker PFA's elforbrug. Læs mere om PFA's holdning til CO<sub>2</sub>-neutralitet på side 38.

### Udledning fra børsnoterede aktier

Udledning fra børsnoterede aktier er medtaget i kategorierne: 'Total udledning i ton CO<sub>2</sub>', 'CO<sub>2</sub>-aftryk i ton/mio. USD investeret', 'Carbon intensitet i ton CO<sub>2</sub>/mio. USD i omsætning' samt 'Vægtet gennemsnit carbon intensitet i ton CO<sub>2</sub>/mio. USD i omsætning'. Derudover vises 'PFA's CO<sub>2</sub>-aftryk fra aktieporteføljen i forhold til verdensindekset i procent' på 'Alle aktier' samt vores nye ekstra klimavenlige produkt 'PFA Klima Plus'. PFA kortlægger CO<sub>2</sub>-udledningen i aktieporteføljerne med udgangspunkt i tal fra leverandører (MSCI), der samler selskabernes CO<sub>2</sub>-udledning. PFA benytter data og et analyseværktøj fra MSCI ESG til at estimere den afledte CO<sub>2</sub>-udledning fra aktieporteføljen.

### Øvrige miljødata

#### Energiforbrug:

Energiforbruget er beregnet som summen af ((Benzinforbrug i liter \* vægtfylde i kg/l / 1000 \* brændværdi i GJ/t) + (dieselforbrug i liter \* vægtfylde i kg/l / 1000 \* brændværdi i GJ/t) + (samlet elforbrug i kWh / 1000 \* 3,6) + (samlet fjernvarmeforbrug i MWh \* 3,6).

**Vedvarende energiandel:** (Vedvarende energi/Energiforbrug) \* 100. Den vedvarende energiandel udgør den del af PFA's elforbrug, som er dækket af grønne certifikater købt gennem Ørsted. Læs mere om PFA's holdning til CO2-neutralitet på side 38.

**Vandforbrug:** Summen af vandforbruget på PFA's fem lokationer er medtaget under denne sektion.

## Sociale data (Social)

De 'sociale nøgletal' tager udgangspunkt i den vejledning, som FSR – danske revisorer, Nasdaq og Finansforeningen lancerede i juni 2019.

**Kønsdiversitet:** Kønsdiversitet er rapporteret på flg. niveauer: Direktionen, direktører, chefer og ledere. Nøgletallene tager udgangspunkt i vejledningen. Tallene er opgjort pr. 31/12-2020 og 31/12-2019.

**'Fastholdelse af kunder'** følger ikke vejledningen\*. Her er medtaget fastholdelse af virksomheds- og organisationskunder (Antal kunder primo 2020 - antal opsigelser i 2020) / Antal kunder primo 2020 \* 100.

**Skatter:** 'Betalte skatter og afgifter i mio. kr.' er medtaget under denne sektion.

## Ledelsesdata (Governance)

**Bestyrelsens kønsdiversitet:** Antal kvindelige bestyrelsesmedlemmer/Antal bestyrelsesmedlemmer \* 100. Tallet er opgjort på baggrund af bestyrelsens sammensætning pr. 31/12-20.

**Tilstedeværelse på bestyrelsesmøder:** Summen af (Antal bestyrelsesmøder medlemmet har været tilstede / antal bestyrelsesmøder afholdt i den periode medlemmet har været medlem \* 100) per bestyrelsesmedlem / antal bestyrelsesmedlemmer. Tallet inkluderer alle bestyrelsesmedlemmer over året.

**Lønforinkel mellem CEO og medarbejdere:** Lønforinkel mellem CEO og medarbejdere er i overensstemmelse med vejledningen fra FSR opgjort som CEO-kompensation (taget fra lønnoten om direktionens løn i årsregnskabet) / median medarbejderløn.

### 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 2020, medmindre andet er angivet i noten.

### Tal for arbejdet med ansvarlige investeringer

Tal for selskabsscreeninger og dialog med selskaber er baseret på samarbejdet med en ekstern leverandør (Sustainalytics), i samarbejde med andre forvaltere og de selskaber, PFA selv har været i dialog med i årets løb. Data for afstemning på selskabers generalforsamlinger er baseret på vores egen opgørelse af de selskaber, som PFA har stemt på løbet af året.

### Tal for CO2- og ressourceforbrug

For at udarbejde tallene for CO2- og ressourceforbrug i PFA er der involveret en række leverandører af el, varme, papir og transport, som har leveret tal for 2019 og 2020. Beregningsmetoden for CO2-forbruget er i 2020 ikke længere Klimakompassets CO2-beregner, som de foregående to år (2018 og 2019). Dette gør en forskel i forhold til sammenligning af tal over årene. I CR-rapport 2019 blev det på siderne 66-69 om miljøregnskabet yderligere oplyst, at tallene ikke sammenlignelige med de øvrige år, da PFA i april 2018 begyndte ombygning af vores hovedsæde. Dette medførte, at ca. 800 medarbejdere flyttede til andre og mindre kontorlokaler. El- og varmekonsumet for disse kontorer er medregnet i miljøregnskabet for 2018, 2019 og 2020 for at give et retvisende billede af PFA's forbrug. CO2-emissioner fra flyrejser er ikke opgjort i 2019 og 2020, da det ikke har været muligt at registrere samtlige flyrejser.

# Data og nøgletal for ansvarlig værdiskabelse

## Data for aktivt ejerskab

### PFA udøver aktivt ejerskab

PFA prioriterer aktivt ejerskab, hvor vi omsætter vores aktieposter til indflydelse. Det gør vi for at skabe det bedst mulige afkast til vores kunder, og fordi vi mener, at det kan være den mest effektive måde at understøtte en bæredygtig udvikling på. Hvis man frasælger aktierne i et selskab, afskærer man sig også for muligheden for at påvirke det. PFA stemmer derfor på selskabers generalforsamlinger og fører dialog med selskaber og partnere omkring miljømæssige, sociale og ledelsesmæssige forhold også kaldet ESG-faktorer.

PFA forvalter mere end 95 pct. af de samlede investeringsmidler internt og har derfor indsigt i de selskaber, vi investerer i. Det giver gode forudsætninger for at føre dialog direkte med selskaber for at opnå en dybere forståelse for deres forretningsmodeller og planer, ligesom det giver gode betingelser for gennem kritisk dialog at påvirke selskaber i en mere bæredygtig retning.

Aktiv ejerskabsdialog forudsætter en vedholdende indsats over tid, hvorfor PFA kontinuerligt overvåger og screener sine investeringer. På baggrund af dette indgår PFA i dialog med selskaber ud fra to perspektiver: PFA fører proaktiv dialog med udvalgte selskaber, hvor PFA kan bidrage til at flytte dem i en bæredygtig retning inden for specifikke områder – eksempelvis ved at sætte krav til deres ambitioner omkring den grønne omstilling. Derudover fører PFA reaktivt kritisk dialog med selskaber, der har brudt – eller mistænkes for at bryde – PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab. Hvis den kritiske dialog ikke fører til de ønskede forbedringer, kan PFA vælge at ekskludere et selskab.

PFA fører både dialog på egen hånd og i samarbejde med andre investorer og samarbejdspartnere. Eksempelvis er PFA en aktiv part i det investordrevne initiativ Climate Action 100+, der har til formål at samle en række af de største internationale investorer om det fælles mål at sikre, at verdens største udledere af drivhusgasser tager del i den grønne omstilling. Initiativet har allerede opnået markante resultater. PFA er også medlem af Nordic Engagement Cooperation, hvor PFA sammen med ligesindede investorer fra Norge, Sverige og Finland sætter fokus på ESG-områder i dialogen med udvalgte selskaber og sektorer.

PFA prioriterer transparens for at give vores kunder og andre interessenter indblik i vores beslutninger og baggrunden for dem. Derfor offentliggør vi halvårligt lister over vores aktieposter og andre investeringsaktiver, ligesom vi løbende offentliggør fremdriften i den kritiske dialog med selskaber, der bryder – eller mistænkes for at bryde – vores politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab. Derudover bruger vi hvert år betydelige ressourcer på vores års- og CR-rapporter, som giver et dybere indblik i vores arbejde med ansvarlige investeringer.

### 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 direkte engagementsdialog med en række selskaber og har løbende dialog med eksterne forvaltere om PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab.

I 2020 er PFA's portefølje for aktier og kreditobligationer løbende screenet gennem Sustainalytics for potentielle brud på politikken. Ved udgangen af 2020 var der 66 selskaber, som enten har forbrudt sig mod vores politik, eller hvor der har været indikationer på, at selskabet har begået brud mod vores politik. Nedenstående oversigt viser den indbyrdes fordeling. Tallene inkluderer selskaber, hvor Sustainalytics dialog med selskabet er noteret som afsluttet i forlængelse af brud / indikation herpå.

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

	2020	2019	2018	2017
Engagementsdialog med selskaber, hvor der er konstateret brud mod PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab	16	15	18	34
Engagementsdialog med selskaber, hvor der er indikationer på brud mod PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab	50	40	33	75
<b>Engagementsdialog via Sustainalytics total fordelt på selskaber</b>	<b>66</b>	<b>55</b>	<b>51</b>	<b>109</b>

I løbet af 2020 har Sustainalytics afsluttet 3 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	13	17 %
Menneskerettigheder	30	40 %
Arbejdstagerrettigheder	4	5 %
Korruption og forretningsadfærd	28	38 %
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100 %</b>

Note: Procentsatserne er afrundet.

Der har i 2020 været flere selskaber, hvor der har været en dialog om flere emner.

### Oversigt over PFA's direkte dialog med selskaber

	2020	2019	2018	2017
Engagementsdialog med selskaber, hvor der er konstateret brud mod PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab	1	3	4	7
Engagementsdialog med selskaber, hvor der er indikationer på brud mod PFA's politik for ansvarlige investeringer og aktivt ejerskab	5	9	9	6
<b>PFA's direkte engagementsdialog total fordelt på selskaber</b>	<b>6*</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>13</b>

PFA har bl.a. været i direkte dialog med Danske Bank og Macquarie angående brud / indikationer herpå ift. PFA's ansvarlighedspolitik.

\*Ud over det anførte i ovenstående tabeller, har vi gennem vores medlemskab af Nordic Engagement Cooperation været den primære investor i dialogen med Enbridge, Volkswagen og Johnson & Johnson.

PFA deltager desuden i udvalgte dialoger i samarbejde med Sustainalytics. Status på dialoger opdateres løbende og kan findes i PFA's log under ansvarlige investeringer på pfa.dk.

## Landescreeninger

PFA screener og analyserer selv investeringer i udenlandske statsobligationer. Listen over lande, PFA investerede i ved udgangen af 2020, 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, Glass-Lewis, som leverer analyser og stemmeanbefalinger. Det er altid PFA, der beslutter, hvad der stemmes ved generalforsamlingen. Vi har i årets løb evalueret arbejdet med stemmeafgivelse herunder omfanget af udenlandske selskaber, hvor vi har prioriteret at afgive stemme på generalforsamlingen.

I 2020 har PFA gjort brug af sin stemmeret på 33 danske selskabers generalforsamling. Udenlandske selskabers generalforsamlinger bliver prioriteret med udgangspunkt i specifikke ESG-relaterede problematikker og temaer, som vi har fokus på. I 2020 blev der afgivet stemme på 124 generalforsamlinger, på baggrund af omfattende analyse af punkterne på dagsordenen samt vurdering af, hvorledes punkterne på dagsordenen stemte overens med vores fokus på selskabet. Afstemningerne relaterede sig til emnerne ledelsesforhold, menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder samt miljø og klima.

### PFA afgav stemmer på følgende danske selskabers generalforsamling:

Carlsberg	H+H International	Ørsted
Danske Bank	Hvidbjerg Bank Aktieselskab	Pandora
Demant	ISS	Ringkjøbing Landbobank
Djurslands Bank	Kreditbanken	Rockwool
The Drilling Company of 1972	Lån & Spar Bank	SimCorp
DSV Panalpina	Lollands Bank	Skjern Bank
FLSmidth & Co.	Møns Bank	Solar
Fynske Bank	Netcompany Group	Sydbank
Genmab	Nordfyns Bank	Tryg
GN Store Nord	Novo Nordisk	Vestas Wind Systems
H. Lundbeck	Orphazyme	Zealand Pharma

### PFA afgav stemmer på generalforsamlinger i følgende udenlandske selskaber:

Adidas AG	Equinor ASA	Novartis AG
Aflac Inc.	Estee Lauder Cos. Inc.	Oracle Corp.
Alia Group Limited	Exxon Mobil Corp.	Paychex Inc.
Alibaba Group Holding Ltd	Facebook Inc.	Pepsico Inc.
Allstate Corp.	Fiat Chrysler Automobiles NV	Pfizer Inc.
Amadeus IT Group S.A.	Fortive Corp	Procter & Gamble Co.



Amazon.com Inc.	Fortum Oyj	Progressive Corp.
American Electric Power Company Inc.	Freeport-McMoRan Inc	Public Service Enterprise Group Inc.
Anglo American PLC	GlaxoSmithKline PLC	Reckitt Benckiser Group PLC
Anthem Inc.	Hershey Company	RELX PLC
Aon PLC	Hiscox Ltd	Republic Services Inc.
Astra Zeneca PLC	Home Depot Inc.	RIO Tinto Ltd.
AT&T Inc.	Honda Motor	Rio Tinto PLC
Automatic Data Processing Inc.	HSBC Holdings PLC	Royal Dutch Shell PLC
Barclays PLC	Iberdrola S.A.	RSA Insurance Group PLC
Baxter International Inc.	ING Groep N.V.	S&P Global Inc.
BHP Group Limited	Insurance Australia Group Limited	Sabre Corp.
BHP Group PLC	Intel Corp.	Sage Group PLC
Boston Scientific Corp.	International Business Machines Corp.	Sanofi
Cabot Oil & Gas Corp.	Johnson & Johnson	SAP SE
Centene Corp.	JPMorgan Chase & Co.	Siemens AG
Chevron Corp.	Kering SA	Southern Company
Chubb Limited	Kerry Group PLC	Stryker Corp.
Church & Dwight Co., Inc.	Kimberly-Clark Corp.	Swiss Reinsurance Co. Ltd
Citigroup Inc.	Koninklijke Philips N.V.	Thermo Fisher Scientific Inc.
Clorox Co.	LafargeHolcim Ltd	TJX Companies Inc.
Coca-Cola Company	Eli Lilly & Co.	Tokyo Electric Power Co. Holdings Inc.
Cognizant Technology Solutions Corp.	Lvmh Moet Hennessy Vuitton SE	Total
Colgate-Palmolive Co.	Marathon Oil Corporation	Travelers Companies Inc.
Compass Group PLC	Marsh & McLennan Cos., Inc.	Unilever N.V.
ConocoPhillips Company	Mastercard Incorporated	UnitedHealth Group Inc.
Danaher Corp.	McDonald's Corporation	Verizon Communications Inc.
Danone	McKesson Corporation	Vodafone Group PLC
Devon Energy Corporation	Merck & Co Inc.	Waste Management Inc.
Dollar General Corporation	Microsoft Corporation	Wells Fargo & Co.
Dominion Energy Inc.	Mondelez International Inc.	Willis Towers Watson PLC
Duke Energy Corporation	Nestle S.A.	WPX Energy Inc.
Ecolab Inc.	NextEra Energy Inc.	Xcel Energy Inc.
Eni SpA	Norwegian Cruise Line Holdings Ltd	Zurich Insurance Group AG

Ovenfor er 117 firmaer anført. PFA stemte på 124 udenlandske generalforsamlinger. Forskellen mellem de to tal er antallet af ekstraordinære generalforsamlinger, der er blevet afholdt af selskaber, hvor vi forvejen stemte på deres ordinære generalforsamling. PFA's stemmer på generalforsamlinger i udenlandske selskaber kan findes på PFA's stemmelog på [pfa.dk](https://pfa.dk).

### **Eksklusion**

I 2020 identificerede vi på baggrund af nye data fra Sustainalytics yderligere et selskab, der var eksponeret mod produktionen af kontroversielle våben, og som ikke allerede var ekskluderet. Selskabet blev ekskluderet fra PFA's investeringsunivers. I 2020 blev to selskaber desuden tilføjet vores eksklusionsliste, og to andre selskaber fjernet. Eksklusionslisten findes på [pfa.dk](https://pfa.dk) såvel som listen over selskaber og lande, der investeres i.

### **Dialog og transparens om arbejdet med ansvarlige investeringer**

I 2020 har det fortsat været højt prioriteret at indgå i en konstruktiv dialog med eksterne interessenter om vores arbejde med ansvarlige investeringer. Det har bidraget væsentligt til at få input til at forbedre vores processer og fokusområder for ansvarlige investeringer.

Udover den løbende dialog med medier og de mest relevante NGO'er har vi i årets løb haft en struktureret dialog med eksterne interessenter i forbindelse med udviklingen og lanceringen af PFA Klima Plus for yderligere at kvalificere vores arbejde med ansvarlige investeringer:

- To NGO-rundbordsseminarer
- En journalistmiddag
- En række bilaterale møder med klimaordførere, NGO'er, tænketanke og uddannelsesinstitutioner.

## **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. PFA's Code of Conduct findes på [pfa.dk](https://pfa.dk).

Der har i 2020 været et skærpet fokus fra PFA's procurement-afdeling i forhold til, at PFA's leverandører underskriver Code of Conduct og udfylder PFA's selvalueringsskema som en del af kontraktindgåelsesprocessen. I få tilfælde har dette givet anledning til yderligere opfølgning på enkelte leverandører, hvor manglende svar eller fokus på at få integreret samfundsansvar i leverandørens organisation ikke har været tilfredsstillende. PFA indgår en del mindre leverandøraftaler, og til dette formål er der udarbejdet standardindkøbsbetingelser, hvor Code of Conduct og PFA's selvalueringsskema er inkorporeret.

## **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 2020 indberettet 6 sager, som er behandlere og afsluttede.

### **Forebyggelse af korruption**

PFA accepterer ikke korruption, svindel og anden økonomisk kriminalitet og har derfor processer, der skal sikre, at vores medarbejdere ved hvilken adfærd, der forventes af PFA. PFA har fokus på at uddanne alle medarbejdere i koncernen årligt om forebyggelse af korruption, hvidvask, terrorfinansiering og beskyttelse af persondata. PFA's personalepolitikker er beskrevet på pfa.dk.

PFA opfordrer alle medarbejdere og eksterne partnere til at rapportere om uretmæssig forretningsadfærd. Dette kan ske via vores whistleblower-ordning. Alle PFA's medarbejdere gennemgår en gang om året et e-learningprogram omhandlende information om PFA's etablerede whistleblower-ordning.

### **Hvidvask, persondata og efterlevelse af lovkrav**

I 2020 blev den obligatoriske årlige e-learning ift. forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering samt for persondatabeskyttelse (persondataforordningen) gennemført for alle medarbejdere i PFA. Arbejdet med systemunderstøttelse og videreudvikling af processer ifm. håndteringen af forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering samt databeskyttelse er fortsat med en bred forankring på tværs af enheder i PFA.

# Partnerskaber for handling

## 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 2020 blandt andet deltaget på følgende vis:



DANSK  
ERHVERV

Dansif

Forsikring  
& Pension



VELKOMMEN  
HJEM



- Medlem af Aktive Ejeres Covid-19 Advisory Board
- Medlem af Carbon Disclosure Project - CDP
- Deltager i Climate Action 100+
- Medlem af Danish Green Building Council
- Medlem af Dansif
- Medlem af Dansk Erhvervs CSR-netværk
- Medlem af Finans Danmark
- Medlem af Forsikring & Pensions SRI-arbejdsgruppe
- Medlem af Global Real Estate Sustainability Benchmark - GRESB
- Medlem af Nordic Engagement Cooperation
- Medlem af Ocean Plastic Forum
- Underskriver af Principles for Responsible Investment - PRI
- Deltager i Regeringens klimapartnerskaber med Group CEO Allan Polack
- Benyttet Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD's anbefalinger
- Medlem af The Institutional Investors Group on Climate Change - IIGCC
- Medlem af UN Global Compact
- Medlem af UN Global Compact Network Denmark
- Medlem af United Nations-convened Net-Zero Asset Owner Alliance
- 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.)

	2020*	2019	2018
Selskabsskat	0	0	0
Lønsumsafgift	166	157	131
Ejendomsskat	124	110**	96**
Skadesforsikringsafgift	8	7	7
Øvrige afgifter	2	1	1
Pensionsafkastskat	3.909	6.749	841
Afgifter efter pensionsbeskatningsloven:	765	679	616
A-skat og AM-bidrag (pensioner):	4.845	4.765	4.546
A-skat og AM-bidrag (medarbejdere):	443	421	414
Moms	39	44	94
<b>Sum</b>	<b>10.301</b>	<b>12.933**</b>	<b>6.746***</b>

\* 2020: Tallene er opgjort pr. 31. december 2020 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 reguleret.

## Støtte til foreninger og frivilligt arbejde

### Mentorordning for veteraner

PFA har siden 2017 støttet og samarbejdet med organisationen Velkommen Hjem, som tilbyder mentorforløb til hjemvendte veteraner. Udvalgte 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 et netværk med andre virksomheder, der også støtter organisationen Velkommen Hjem.

### Bidrag til politiske partier

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

### Omdømme

PFA arbejder målrettet 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. Samfundsansvar er et centralt område i PFA's kommunikation og i den måde, som PFA ønsker at involvere sig i samfundsdebatten. Dette engagement er en medvirkende årsag til, at PFA's omdømme ligger på et højt niveau, og at PFA er det mest omtalte pensionselskab i pressen. Der bliver arbejdet målrettet med kommunikationsinitiativer inden for de tre fokusområder:



## **Ansvarlige investeringer**

Omtalen af PFA på området for ansvarlige investeringer har i 2020 været præget af lanceringen af PFA Klima Plus, der er den største produktlancering i PFA i de seneste 10 år. I februar blev det offentliggjort, at PFA i forsommeren ville lancere en ny banebrydende klimafokuseret livscyklus pensionsløsning, hvilket gav meget omtale. Og da kunderne for første gang kunne investere i PFA Plus den 22. juni, var det igen noget, der vakte stor interesse i medierne. Siden har der været stor interesse i at følge, hvordan PFA Klima Plus har klaret sig, hvilket der er kommet mange omtaler og opslag ud af. Det vakte også opsigt, da PFA i maj meldte ud, at de var med i et konsortium, der ønsker at finansiere og drive en energio i Nordsøen svarende til ca. 25 traditionelle havmølleparker. I foråret under førstebølgen af coronapandemien var Group CEO Allan Polack også meget aktiv i den offentlige debat for at give de mange hjælpepakker en grøn retning. Her opfordrede han bl.a. regeringen til at reaktivere de 13 klimapartnerskaber og bede dem prioritere, hvilke projekter der vil give den største positive effekt på beskæftigelsen og økonomien på kort sigt. Generelt oplever vi stor bevågenhed blandt medier og interessenter i vores arbejde med ansvarlighed i vores investeringsprocesser, som vi ønsker dialog og transparens omkring.

## **Et sundere arbejdsliv**

Et sundere arbejdsliv har spillet en stor rolle i 2020. Her har der særligt været fokus på de effekter, som corona har fået på den måde, vi nu tilrettelægger vores arbejdsliv på. Her er PFA gået foran på flere områder og været meget aktiv i debatten om, hvordan man både fysisk og psykisk bedst muligt klarer sig igennem en hverdag på hjemmekontoret uden sine normale kollegaer og arbejdsredskaber omkring sig. Det er blevet til et stort antal artikler og opslag med gode råd og påpegning af, hvor vigtigt det er at få sig nogle gode rutiner og huske på sit helbred i en ny og anderledes hverdag. PFA har i 2020 indført muligheden for to faste ugentlige hjemmearbejdsdage, hvilket har givet stor bevågenhed. Samtidig har PFA som et af de første selskaber herhjemme indført muligheden for, at alle medarbejdere kan få en arbejdsuge på fire dage og 80 pct. af sin løn, hvilket er noget, som medierne har set med stor interesse på. En ny rapport fra PFA og Lederne satte fokus på, hvordan man bedst muligt arbejder med performance og trivsel i en virksomhed. For at have en sund forretning handler i dag både om at have plus på bundlinjen og plus på medarbejdertrivslen, og derfor er virksomheder nødt til at sammentænke trivsel og performance i deres forretningsmodel.

## **Det gode seniorliv**

Det gode seniorliv bliver en stadig vigtigere driver for PFA's omdømme, hvor PFA markerer sig som markedsleder med et stort og alsidigt produktudbud. Da de traditionelle populære Seniordage, som PFA normalt arrangerer, måtte aflyses i 2020 pga. corona, blev der i stedet afholdt en virtuel og digital Seniordag med stor succes. Det vakte opsigt, da PFA som de første herhjemme lancerede en "kvalitetsstandard for senkarriere", som skal styrke dialogen om senkarrieren på arbejdspladsen og bidrage til at forløse det store potentiale, der ligger i at fastholde langt flere seniorer på arbejdsmarkedet. De gav ligeledes genlyd, da PFA og OK-Fonden i september indgik et joint venture, der skal etablere friplejehjem, seniorboliger og seniorbofællesskaber i 10 større danske byer. Byggerierne forventes at blive igangsat over de kommende år, og der er i alt afsat en samlet investeringssum på 2,5 mia. kr. Generelt engagerer PFA sig meget gerne i debatten på seniorområdet, og gør i vores kommentarer og historier til medierne og på sociale medier meget ud af at sætte fokus på, hvordan man indretter sin seniortilværelse bedst muligt økonomisk, arbejdsmæssigt og socialt.

## **Priser og anerkendelser**

### **PFA igen kåret til Årets Digitale Pensionsselskab**

PFA løb for andet år i træk prisen som årets digitale virksomhed i pensionsbranchen. Prisen uddeles af FinansWatch og analysebureauet Wilke, som blandt andet fremhæver PFA's arbejde med digitale kundeløsninger, sociale medier, kunstig intelligens og robotteknologi.

### **PFA Invest til tops i imageundersøgelse**

PFA Invest har i mange år ligget i top blandt danske investeringsforeninger, når man ser på evnen til at skabe afkast i forhold til risiko og omkostninger. De stærke resultater på investeringsområdet er nu blevet fulgt op med endnu en fjer i hatten i form af en førsteplads i FinansWatch og Wilkes netop offentliggjorte imageundersøgelse af danske investeringsforeninger.

### PFA er fortsat et stærkt brand i pensionsbranchen

PFA landede i 2020 som nummer 35 i Wilkes årlige imageundersøgelse og bevarer dermed positionen som Danmarks stærkeste brand blandt både de kommercielle og ikke-kommercielle pensionsselskaber, der er med i undersøgelsen.

## Miljøregnskab for PFA's kontorer i Danmark

### CO2-emissioner i PFA

	2020	2019	2018
CO2-emission i alt (ton)	711	1.683	1.503
CO2-emission pr. medarbejder (ton)	0,50	1,27	1,12

### CO2-emissioner fra el

	2020	2019	2018
El-forbrug kWh	2.261.027	1.919.828	1.665.067
CO2-forbrug fra el (ton)*	27	343	297

\* CO2-udledningen er for 2018 og 2019 beregnet med Klimakompassets CO2-beregner. Vedrørende 2020 tallene: PFA's el-forbrug er højere i 2020. CO2-forbrug fra el (ton) er derimod lavere. Årsagen er, at al el brugt på Københavnske lokationer er dækket af grønne certifikater fra Ørsted, og dermed regnes som 0 CO2-udledning.

### CO2-emissioner fra fjernvarme

	2020	2019	2018
Fjernvarmeforbrug kWh	2.583.290	2.956.800	3.155.100
CO2-forbrug fra fjernvarme*	163	337	360

\* CO2-udledningen er for 2018 og 2019 beregnet med Klimakompassets CO2-beregner. 2020 tal er udregnet fra de miljødeklarationer, de enkelte selskaber har offentliggjort.

### Papirforbrug

	Papir ton	CO2 ton*
2020	17	16
2019	56	148
2018	64	168

Papirforbrug omfatter kopipapir, tryksager og papir til kundebreve. CO2 ton oplyst af vores leverandører og herefter lagt sammen.

\* CO2-udledningen er for 2018 og 2019 beregnet med Klimakompassets CO2-beregner. Dette er ikke gældende for 2020. I 2020 har vi anvendt leverandørens opgørelser. En leverandør har til brug for opgørelsen benyttet en LCA-metodik baseret på FN's GHG-protokol inkl. scope 1-3. Hvor der ikke var en opgørelse med fra leverandøren, er tallet omregnet efter 'Erhvervsstyrelsens CO2-beregner på virksomhedsguiden.dk, 2020'.

## CO2-emissioner fra biler

Benzinbiler	Antal biler	Liter forbrug
2020	16	26.886
2019	18	30.695
2018	14	14.630
Dieselmotorer		
2020	94	155.933
2019	122	189.254
2018	101	130.066
Biler total	Antal biler	CO2 ton*
2020	110	478
2019	140	575
2018	115	380

\*CO2-udledningen er for 2018 beregnet med Klimakompasets CO2-beregner. Tallet for 2019 er justeret i forhold til rapporteringen sidste år, så metoden stemmer overens med den brugte metode i 2020. Perioden for både 2019 og 2020 er d. 1.12 – 31.11. Derfor er tallene ikke fuldt sammenlignelige med 2018.

## CO2-forbrug (ton)

	2020	2019	2018
El	27	343	297
Fjernvarme	163	337	360
Fly	N/A	N/A	131
Benzinbiler og dieselmotorer	478	575	380
Bortskaffelse af affald	27	41	NA
Papirforbrug	16	387*	335*
<b>I alt</b>	<b>711**</b>	<b>1.683**</b>	<b>1503</b>

2020 tal: Tal er oplyst af Nordania Leasing. Tal er trukket for 1.12.2019-31.11.2020.

2019 tal: Tal er oplyst af Nordania Leasing. Tal er trukket for 1.12.2018-31.11.2019. I CR-rapport 2019 var tallet 558 samlet for biler, men justeret til 575 i år. Dette medfører en lille ændring for 2019 i den samlede CO2-udledning i tons samt pr. medarbejder øverst ovenfor.

2018 tal: Dieselmotorer: 346 ton og benzinbiler: 34 ton.

\*2019 og 2018 tal for papirforbrug inkluderer også afledte effekter af scope 1 og scope 2 (dvs. Klimakompas er anvendt til beregning).

\*\*Det samlede tal er ikke sammenligneligt med 2018 data, da flyrejser eksempelvis ikke var inkluderet i 2019 og 2020. Yderligere er CO2 for bortskaffelse af affald tilføjet.

## Overview over CO2-udledning fordelt på scopes (ton)

	2020	2019
Scope 1	478	575
Scope 2	190	680
Scope 3	43	428
<b>I alt</b>	<b>711</b>	<b>1.683</b>

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

Tallet for scope 1 for 2019 og 2020 og tallet for scope 2 for 2020 er beregnet efter ny beregningsmetode. Dette betyder, at scope 1-tallet nu er 575 modsat tidligere rapporteret 558. Scope 2- og scope 3-tal fra 2019 er overført fra CR-rapport 2019.

Scope 1 = benzin- og dieselforbrug, Scope 2 = el og fjernvarmeforbrug. Scope 3 = bortskaffelse af affald og papirforbrug. Derudover indgår afledte værdier fra scope 1 og 2 også i 2019-tallet.

### Reduktion af papirforbrug

	2020	2019	2018
Reduktion af breve, der er sendt via e-Boks	221.489 kg papir	14.549 kg papir	16.612 kg papir
Reduktion af breve lagt på Mit PFA	1.070.212 kg papir	755.732 kg papir	506.038 kg papir
<b>Samlet reduktion i kg papir</b>	<b>1.291.701 kg papir</b>	<b>770.281 kg papir</b>	<b>522.650 kg papir</b>

### Affaldsforbrug (ton)

	2020	2019	2018
<b>Samlet affaldsmængde</b>	<b>120</b>	<b>203</b>	<b>232</b>

Mængden omfatter følgende affaldstyper: Forbrændingseget affald, pap, papir, fortroligt papir, plastfolie, jern og metal, madaffald, glas, elektronikaffald og blandet affald til sortering. Det lavere tal i 2020 vurderes at skyldes færre medarbejdere på PFA's kontorer pga. coronapandemien. Primært brændbart affald og madaffald er de store forskelle.

# 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 <sup>1</sup>	Telefonopkald til PFA Rådgiv- ningscenter	E-mails til PFA Rådgivningscen- ter <sup>2</sup>	Telefonopkald til PFA Sund- hedscenter <sup>3</sup>	I alt
2020	73.275	228.295	95.728	214.541	<b>611.839</b>
2019	70.566	221.987	86.619	217.317	<b>596.489</b>
2018	69.642	226.973	NA <sup>2</sup>	189.430	<b>486.045</b>

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 kun PFA Sundhedscenter som ny definition. Tallene er tilrettet bagudrettet for 2018 og 2019.

## Afgjorte klagesager<sup>1</sup> i Afdelingen for Klager & Kundetilfredshed opdelt efter udfald

	Delvist med- hold (pct.)	Ikke medhold (pct.)	Imødekommet (pct.)	Medhold (pct.)	Bortfaldet (pct.)
2020	3	54	20	10	3
2019	4	42	24	14	1
2018	4	37	38	17	3

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

## Henvendelser og proaktive kundetillidsmandssager

Antal klager	Total	Imøde- kommet	Medhold	Ikke medhold	Verse- rende	Henvist til klageafd.*	Bortfaldet
2020	211	117	25	29	2	28	10
2019	166	87	32	25	12	4	6
2018	198	142	19	29	2	4	2

\* Henvist til klageafdeling eller anden funktion.

PFA's kundetillidsmand startede i 2014 med proaktivt at behandle sager. I dag kommer størstedelen af henvendelserne direkte fra kunderne. (Enten via mitpfa.dk eller via PFA.dk). Langt størstedelen af henvendelserne imødekommes via dialog og afklaring af årsagen til kundens henvendelse.



# Data og nøgletal for medarbejdere

## - og arbejdsforhold

### Antal medarbejdere

	2020	2019	2018
Antal medarbejdere (gennemsnitligt antal heltidsansatte)	1.396	1.323	1.337
Personaleomsætning i pct.	10,8	14,0	14,0

### Anciennitet og alder 2020

	Anciennitet	Alder
Mænd	7,4	44,3
Kvinder	8,5	44,2
Medarbejdere (mænd og kvinder)	7,9	44,2

Ovenstående tal er eksklusive studentermedhjælpere. PFA har ved udgangen af 2020 113 studentermedhjælpere ansat.

### Medarbejdere i fleksjob

	2020	2019	2018
Antal i fleksjob	7	7	8

### Arbejdsulykker

	2020	2019	2018
Antal arbejdsulykker	21	9	8

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. Stigningen i 2020 skyldes, at der er blevet anmeldt 10 sager vedr. coronavirus i forbindelse med udførsel af arbejde.

### Sager om diskriminerende adfærd

	2020
Sager om diskriminerende adfærd	0

2020 er det første år, at PFA rapporterer på sager om diskriminerende adfærd.

## PFA engagementsmåling

	2020	2019	2018
Medarbejderengagement*	6,0	5,9	5,9
PFA i forhold til finans- og forsikringsbranchen**	6,0 / 5,2	5,8 / 5,2	5,8 / 5,3
Vil anbefale andre at søge job i PFA	6,2	6,0	5,8

\*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 2020 kunne 20 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

	2020			2019			2018		
	Mænd	Kvinder	Andel kvinder pct.	Mænd	Kvinder	Andel kvinder pct.	Mænd	Kvinder	Andel kvinder pct.
Direktører	13	4	24	14	3	18	13	4	24
Mellemledere	44	20	31	38	17	31	33	16	33
Teamledere	49	41	46	43	36	46	41	35	46
<b>I alt</b>	<b>106</b>	<b>65</b>	<b>38</b>	<b>95</b>	<b>56</b>	<b>37</b>	<b>87</b>	<b>55</b>	<b>39</b>

Tallene i tabellen ovenfor omfatter ikke direktionen.

På PFA samlet niveau har vi nået måltal for kvinder i lederroller på teamniveau mens vi ikke har nået målene for kvinder på mellemleder- og direktørniveau.

### PFA's direktion

PFA's direktion består ved udgangen af 2020 af fire mænd og 0 kvinder.

### PFA's kunderåd

PFA's kunderåd har 74 medlemmer, hvoraf 42 er mænd og 32 er kvinder. Det svarer til en andel af kvinder på 43 pct.

### PFA's seniorkunderåd

PFA's seniorkunderåd har 14 medlemmer, hvoraf 8 er mænd og 6 er kvinder. Det svarer til en andel af kvinder på 43 pct.

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

PFA har senest i august 2020 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., hvilket er opfyldt ved udgangen af 2020 og ønskes opretholdt, for bestyrelser med fire medlemmer er målsætningen 25/75 pct., hvilket er opfyldt ved udgangen af 2020 og ønskes opretholdt, og ved flere end fire medlemmer, dog ikke for PFA Holdings og PFA Pensions bestyrelser, er målsætningen 40/60 pct., hvilket ikke var opfyldt ved udgangen af 2020, jf. herom nedenfor. Måltallet for den kønsmæssige fordeling i PFA Holding

og PFA Pensions bestyrelse er fastsat til 33,33/66,67 pct., hvilket ikke var opfyldt ved udgangen 2020, jf. herom nedenfor.

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 2020 var den kønsmæssige fordeling i PFA Holdings og PFA Pensions bestyrelser, som er identiske, 26,67/73,33 pct., og måltallet var således ikke opfyldt ved udgangen af 2020, hvilket skyldes PFA's ejerstruktur og deraf følgende procedure for valg af bestyrelsesmedlemmer. Målsætningen er en andel af det underrepræsenterede køn på 33,33 pct. i 2025. PFA's ejerstruktur og den deraf følgende procedure for valg af bestyrelsesmedlemmer gør det imidlertid kun muligt at ændre kønssammensætningen gradvist og over årene.

#### **Bestyrelser med 3 medlemmer**

For bestyrelser med tre medlemmer, gældende for bestyrelserne i visse af koncernens ejendomsselskaber, var måltallet opfyldt ved udgangen af 2020, idet fordelingen af køn er 33,33/66,67 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 2020, 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 2020, idet fordelingen af køn er 0/100 pct. Som ovenfor nævnt, ønskes en ligelig fordeling af kvinder og mænd på bestyrelsesniveau, hvilket sammen med øvrige kvalifikationer er i fokus, når der skal findes bestyrelseskandidater, men da der i forbindelse med nyvalg til bestyrelsen ikke har været egne- de kandidater af det underrepræsenterede køn, har det ikke været muligt at opfylde målsætningen.

#### **Øget mangfoldighed og øge antal af det underrepræsenterede køn i lederstillinger i PFA**

For at styrke mangfoldighed i PFA og nå de konkrete måltal for kvinder i lederroller på direktør og chefniveau har vi i 2020 udarbejdet en personalepolitik for mangfoldighed og afholdt workshop med direktion og direktører i PFA med henblik på at øge bevidsthed om blinde vinkler og ubevidste præferencer.

Vores 2021 aktiviteter for at øge mangfoldighed og øge antal af det underrepræsenterede køn i lederstillinger i PFA er flg:

- Implementering af personalepolitik for mangfoldighed Q1 2021
- Vi vil se konkret på rekrutteringsprocessen og udnævnelsesprocessen i PFA
- Afholdelse af workshops for ledere omkring blinde vinkler og ubevidste præferencer
- Arbejde med sproglighed i stillingsannoncer og intern kommunikation

Læs mere om PFA's måltal for at øge andelen af det underrepræsenterede køn i bestyrelser og PFA's ledelsesniveau på [pfa.dk](https://pfa.dk).

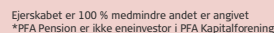


## Bæredygtige bygninger i Aarhus

Bæredygtigt ejendomsbyggeri er både en gevinst for klimaet og økonomien. Som landets største ejendomsinvestor har PFA derfor stort fokus på dette område, både når der bygges og renoveres. Her ses PFA's erhvervslejemål, Pakhusene i Aarhus, som har fået en DGNB guld-certificering for at leve op til en række standarder i forhold til klima, miljø og social bæredygtighed.



## Koncerndiagram pr. 31. december 2020



Aktionærer i PFA Holding A/S 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.

Der er etableret en række nye datterselskaber til brug for alternative investeringer. Der er derudover ikke foretaget væsentlige justeringer i PFA-koncernen.



**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 A/S
- PFA DK Ejendomme Lav A/S med datterselskaber
- PFA DK Ejendomme Høj A/S med datterselskaber
- PFA DK Boliger Lav A/S med datterselskaber
- 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 Nordic Real Estate Low P/S med tilhørende komplementar og datterselskaber
- Anpartsselskabet af 28. februar 2018 GP
- PFA Sommerhuse ApS
- PFA Kollegier ApS
- PFA Infrastruktur Holding ApS med datterselskaber
- 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
- PFA Audley PropCo P/S med tilhørende komplementar
- PFA Kapitalforening
- PFA Investment Fund



## PFA-kollegier i de store studiebyer

PFA besluttede i anledning af sin 100-års fødselsdag i 2017 at opføre PFA-kollegier i København, Aarhus, Aalborg og Odense. Billedet er fra Odense-kollegiet, som stod færdig i 2020 og huser 298 studerende. Kollegiet i Aalborg blev også åbnet i 2020, her er der plads til 220 studerende.



**PFA Holding A/S**

CVR: 22 43 80 18

Sundkrogsgade 4

2100 København Ø

Telefon: 39 17 50 00

pfa.dk



**PFA**  
Mere til dig