

Formandens mundtlige beretning

- ordinær generalforsamling i PFA Holding den 23. april 2014

København

23. april 2014

2013 var et modsætningsfyldt år. Kigger vi på samfundsøkonomien var der bedring i de store landes økonomier, og den globale økonomi fik et bedre fodfæste efter flere år på gyngende grund og decideret recession i nogle lande. Men det var en noget ujævn udvikling med flere bump på vejen.

Igennem året var der tiltagende vækst i bruttonationalproduktet i landene i Eurozonen og især i USA, hvor opsvinget var drevet af vækst i privatforbruget og i investeringerne. Men i Europa var der kolossale forskelle på sundhedstilstanden i de enkelte landes økonomier. Og hvor mange lande i det nordlige Europa oplevede et vist økonomisk opsving, kæmpede flere sydeuropæiske lande med at komme ud af finanskrisens kløer.

Det var et rigtigt godt år for aktier og et tilsvarende svagt obligationsår. Men også på aktiemarkederne pegede pilene både op og ned. Mens aktier på de modne markeder i USA, Japan og Europa gave høje afkast, faldt aktiekurserne i emerging markets. Herhjemme var aktiemarkedet i hopla, og med en samlet stigning på 28 pct. var danske aktier blandt de stærkeste i Europa. Obligationer derimod led under en stigende rente hen over året og gav dermed kurstab over en bred kam.

Så vi oplevede 2013 som et modsætningsfyldt og svært investeringsår. Derfor er vi glade for, at PFA's samlede afkast blev et plus på 2,4 mia. kr., og vi kunne fastholde vores enestående track rekord med positive investeringsafkast hvert eneste år - nu for 12. år i træk.

PFA's kunder oplevede først og fremmest, at deres pensionsopsparing blev meget mere værd med PFA Plus. Havde man appetit på lidt risiko i PFA's livscyklusprodukt, fik man over 20 pct. i afkast før skat. Også de mest forsigtige kunder fik forrentet deres opsparing med ganske pæne procenter. Op til 6,4 pct. afhængig af, hvor tæt man var på pensionering. Sagt på jysk, meget fornuftige afkast.

PFA Plus har været helt afgørende for PFA's vækst de senere år. PFA har kunnet fastholde kunderne og tiltrække nye i en grad, der har gjort os til absolut markedsleder, og det skyldes ikke mindst den stærke værdiskabelse til kunderne i PFA Plus. Flere markedsanalytikere og medier fremhævede således PFA Plus som

PFA Holding A/S

Sundkrogsgade 4

DK-2100 København Ø

Telefon: 39 17 50 00

Telefax: 39 17 59 50

pension@pfa.dk

www.pfa.dk

CVR: 2 24 38 018

et af de absolut stærkeste livscyklusprodukter i 2013 og med bedste afkastperformance i de seneste tre og fem år.

Men også produktets enkelhed og en solid it-understøttelse med brug af moderne pensionsportaler, som leverer en god kundeoplevelse, har haft stor betydning for PFA Plus' gennemslagskraft. Det er ikke lang tid siden, vi lancerede PFA Plus - det var i 2009 - og med udgangen af 2013 er der allerede 285.000 Plus-kunder med en opsparing på 63 mia. kr. På meget få år er PFA Plus således blevet det foretrukne markedsrenteprodukt herhjemme.

En anden årsag til PFA's fortsatte fremgang er vores evne til at skabe værdi til kunderne. Det handler om selve forretningsmodellen, hvor vi sikrer kunderne en meget høj andel af den samlede værdiskabelse i PFA. En side af dette er lave omkostninger og konkurrencedygtige priser. En anden side er KundeKapital.

KundeKapital er til alle PFA's kunder. Eksisterende som nye. Ved udgangen af 2013 udgjorde KundeKapital over 20 mia. kr. Heraf stod en tredjedel på individuelle kunders konti, mens to tredjedele er kollektiv KundeKapital, som løbende fordeles til PFA's nuværende og nye kunder. Sådan blev det skabt i 2003 med Finanstilsynets godkendelse, naturligvis. Vi synes derfor, det er lidt ærgerligt, at vi med selv samme Finanstilsyn nu drøfter rimeligheden i anvendelsen af KundeKapital. PFA har af principielle grunde valgt at tage uenigheden videre til Erhvervsankenævnet, fordi tilsynet vil ændre på, at KundeKapital behandles på samme måde som PFA's egenkapital, selvom det blev skabt sådan. Vi søger at vinde genklang for, at vi anvender KundeKapital fuldstændigt, som det var tiltænkt ved etableringen. Behandlingen af spørgsmålet har trukket ud og bliver formentlig afgjort til efteråret.

Denne uenighed ændrer ikke ved, at vi har et tæt og godt samarbejde med Finanstilsynet, hvilket vi igen oplevede, da de gennemførte en ordinær inspektion af PFA Pension i efteråret 2013. En grundig og arbejdskrævende proces, som blev håndteret meget professionelt. I den efterfølgende redegørelse skrev tilsynet og jeg citerer: "I forhold til sammenlignelige selskaber havde PFA i 5 årsperioden 2008-2012 højere afkast på gennemsnitsrenteprodukter og lavere gennemsnitlige omkostninger" citat slut, så kommer vi vist ikke nærmere til at få ros fra tilsynet.

Og så er vi tilbage ved den anden del af værdiskabelsen, nemlig lave omkostninger. PFA har fokus på at drive en effektiv virksomhed og udnytte de skalafordele vi har til at bringe enhedsomkostningerne ned til fordel for kunderne.

Det er gennem flere år lykkedes at effektivisere PFA og håndtere en kraftig stigende aktivitet, uden at omkostningerne er fulgt med op. Det ses blandt andet ved, at kundernes indbetalinger siden 2008 er vokset med næsten 60 pct. I samme periode er de samlede omkostninger i PFA vokset med 3 pct. Sammen

med markedets stærkeste livscyklusprodukt, PFA Plus, er det en del af "hemmeligheden" bag PFA's solide vækst de seneste år.

PFA er også et godt bud på en aktør i den konsolideringsproces, der foregår i pensionssektoren. Antallet af pensionselskaber og pensionskasser er blevet halveret de seneste ca. 10 år, og meget tyder på, at den proces vil fortsætte fremover. Vores evne til at håndtere stigende aktivitet og et større forretningsomfang, uden at omkostningerne løber løbsk, sætter os i stand til at indgå i et tættere samarbejde med andre pensionsaktører, hvis de måtte ønske det, og vi passer sammen forretningsmæssigt.

Det er dog ikke afgørende for PFA's fortsatte udvikling, at vi finder sammen med andre aktører. Her ligger vores fokus mere på at gøre os fortjent til vore kunders fortsatte tillid.

Vi har udviklet en transformationsmodel, der skal sikre PFA's fortsatte udvikling gennem en række strategiske initiativer inden for fem områder. Det handler om at øge værdiskabelsen til kunderne, at sikre en bedre kundeoplevelse, at levere en kontrolleret vækst, at styrke PFA's omdømme og at gøre PFA til en mere performancedrevet organisation på de indre linier. Bag transformationsmodellen ligger en række konkrete forretningsmæssige mål frem mod 2017 for omfanget af PFA's forretning.

Finanstilsynet varslede i efteråret sidste år nye regler for, hvordan pensionselskaberne beregner de ekstra beløb, som kunderne får med, når de flytter deres opsparing fra gennemsnitsrente til markedsrente. PFA har hilst bestræbelserne på at skabe ensartede vilkår, velkommen. Det er positivt, at kunderne også i andre selskaber ligesom i PFA får andel i de reserver, de har været med til at bygge op, når de skifter opsparingsmiljø. Og det er sundt, at principperne for en sådan beregning bliver ensartet. I PFA er vi nu så langt, at vi kan beregne overførelstillæg efter de nye mere individuelle principper, men afventer den nye bekendtgørelse fra Finanstilsynet, hvor beregningsmetoden gennemgås i detaljer.

Et andet område der trænger til et større serviceeftersyn, er reglerne for beskatning af pensionsopsparing og i særdeleshed samspelet med offentlige ydelser. Det handler om, at vi skal beskytte den danske pensionsmodel, der har givet Danmark en særposition som et land med styr på alderdomsforsørgelsen. Der er behov for at genetablere et system, hvor det uanset indkomst altid kan betale sig at spare op til pension. Det er en helt central del af et moderne velfærdssamfund, at borgerne er med til at sikre deres egen alderdom. Derfor foreslog PFA allerede i begyndelsen af marts, at regeringen nedsætter en arbejds-

gruppe, der skal kortlægge i hvilket omfang det samlede skattetryk og modregningsregler udhuler danskernes incitament til at spare op til pensionen. Vi kan se, at der er mange, der interesserer sig for denne velfærdsudfordring, og jeg vil gerne herfra gentage opfordringen af hensyn til sammenhængskraften i vores velfærdssystem.

2013 var også året, hvor vi sendte et af de mest kendte danske opsparingsprodukter på pension. Kapitalpensionen blev afløst af ratepension eller livrente med skattefradrag eller den nye alderspension, hvor man sparer op uden fradrag. Til gengæld er udbetalingen skattefri. Politikerne gav forbrugerne mulighed for at tjene en mindre bonus, hvis de valgte at betale skatten på deres kapitalpension med det samme. Så ville skatten blive 2,7 pct. lavere end hos de opsparer, der vælger at vente med at betale skat til udbetalingstidspunktet. Det var en rimelig kompleks øvelse for pensionselskaberne at udvikle det nye produkt, især da de regler, branchen skulle følge som sædvanlig kom på plads meget sent. Helt vildt svært blev det, da man i 11. time besluttede, at selskaberne også skulle medtage kundernes andele af reserver, der endnu ikke var fordelt, når vi opgjorde det beløb, som skulle beskattes med kapitalpensionen.

Det har stor betydning for PFA's kunder, fordi vi er et pensionselskab med store fælles kapitalreserver som blandt andet KundeKapital. Da vi ikke præcist kender kundens andel af de fremtidige reserver, betyder det, at vi risikerer at forfordele nogle kunder frem for andre. Derfor er det nødvendigt at gøre ordningens værdi op inkl. KundeKapital og så flytte den over i markedsrente, hvor der ikke er kollektive reserver. Vi har forsøgt at gøre det så let som muligt for de pensionsopsparende, ved at udvikle en portalløsning, hvor man kan se sine egne ordninger og få en anbefaling om, hvorvidt det kan betale sig at straks beskatte kapitalpensionen.

Pension er kompliceret. Både når man skal tænke sine egne og familiens fremtidige behov igennem og træffe nogle valg om, hvor meget man skal spare op og med hvilke produkter. Vi har over en halv million personlige kundekontakter i løbet af et år. Flest over telefonen, men også møder, hvor vi sidder ansigt til ansigt med kunderne og rådgiver dem om deres pensionsordning. Hertil kommer kundernes opslag på PFA's portaler, kundebreve og anden skriftlig kontakt.

Når vi spørger kunderne, kan vi se og høre, at kundetilfredsheden er høj, når de har været i kontakt med os. At de bliver hjulpet og får indsigt. Men det er også et vilkår, at danskerne er mindre positive, når man generelt spørger ind til pension og forsikring. At de er forvirrede og har svært ved at overskue og sætte sig ind i alle reglerne. Det stiller krav til os om at udvikle vores måde at kontakte og rådgive kunderne på. Det er i dette lys, at man skal se PFA's tiltag i 2013 om at

certificere alle vores rådgivere på Forsikringsakademiet som et supplement til deres formelle uddannelse. Så de i praksis beviser, at de mestrer pensionsfagligheden og kan bringe deres viden i spil på en god måde, der giver mening for kunderne.

Som branche skal vi også gøre vores til at gøre det lettere for de pensions opsparende. Det handler om at skabe overblik, levere viden og indsigt på enkel vis. Adgangen til Pensionsinfo kan vi i Danmark med rette være stolte af. Der er ikke mange andre lande, hvor man samler alle ordninger på tværs af markedet og på enkel vis leverer fuldt overblik til forbrugeren om pensionsopsparing, forsikringer, forventet udbetaling med mere.

Arbejdet med at skabe større gennemsigtighed om omkostninger og afkast fortsætter. Også inden for opsparing med markedsrente, så det bliver lettere for forbrugerne at skelne mellem aktørerne og se, hvem der gør det godt og mindre godt.

I PFA tænker vi meget over pension. Nok ikke så overraskende. Og bruger mange kræfter på at fortælle om virksomheden, om produkterne og hvordan vi forvalter kundernes opsparing. Det gør vi naturligvis først og fremmest direkte til kunderne, men også gennem medier og i kontakten med andre, der måtte interessere sig for pensionsvilkår, opsparing og investering. Vi havde alene 3.600 omtaler i landsdækkende medier sidste år og forventer markant at overgå det tal i år. På den måde er pension slet ikke et lavinteresseområde, og vi opprioriterer medieindsatsen i disse år, fordi vi som markedsleder ønsker at udbrede kendskabet til pensionsforhold og til, hvordan vi forvalter kundernes penge og driver virksomheden til fordel for kunderne. Det giver også et kendskab til PFA og et positivt omdømme, som er vigtigt for PFA både af kommercielle grunde i konkurrencen i markedet, men også som en væsentlig aktør og talsmand i branchespørgsmål.

PFA har en stærk imageposition, som yderligere er blevet styrket de senere år. I 2007 var vi et stykke vej fra top10-listen i imagemålinger blandt finansvirksomheder. I dag er PFA det tredjestærkeste finansielle brand og klart det mest kendte og bedst omtalte pensionselskab.

PFA købte både et forsikringselskab og en bank i 2013. Vi overtog Mølholm Holding A/S, som ejer forsikringselskabet Mølholm Forsikring A/S, der er specialist i sundhedsforsikringer med behandlingsgaranti og er blandt de største aktører med 180.000 kunder og mere end 4.000 virksomhedsaftaler. Med ejerskabet fik vi fordoblet vores markedsandel indenfor sundhed og forebyggelse og med den samlede viden hos PFA og Mølholm vil vi kunne satse endnu mere på

forebyggelse af skader, der også vil kunne forbedre resultatet af PFA's andre forsikringer.

En særlig nyskabelse i 2013 har glædet mig utroligt meget – nemlig vores nye bank. Nu giver vi vores kunder en ny mulighed for at nyde godt af PFA's investeringsekspertise, også når de er gået på pension. Banken skal levere enkle opsparingsydelse til kunder i PFA, der har frie midler andre steder eller får udbetalt en kapitalpension fra PFA eller fra et andet pensionselskab for den sags skyld. Og de kan med fordel bruge vores bank, fordi vi deler de fordele, vi opnår som stor investor, med kunderne, fuldstændig som vores forretningsmodel tilsiger. Dermed kan vi også som bank levere investeringsprodukter til ganske attraktive priser. Vi har egentlig længe villet tage dette skridt, da det stod mere og mere klart, at der var behov i markedet for andre aktører end de traditionelle banker til at levere opsparings- og investeringsprodukter. Men vi har ganske enkelt haft travlt med mange andre udviklingsinitiativer. 2013 blev så året, hvor vi gik i gang, fik nødvendige tilladelser, indgik samarbejdsaftaler og købte en bank, som dannede grundlag for PFA Udbetalingsbank. Og allerede på årets første arbejdsdag i 2014 kunne vi som planlagt slå dørene op til den nye bank. Jeg er overbevist om, at vi over de næste par år kan tiltrække en del opsparingskroner, der ellers ville være gået til de traditionelle banker. Man kan også se etableringen af PFA Udbetalingsbank som endnu et led i PFA's udvikling til en pensionskoncern, der tilbyder kapitalforvaltning som selvstændigt produkt til både professionelle og private kunder.

Apropos investeringsekspertise, så lad mig vende tilbage til investeringsresultaterne i 2013, som jeg også nævnte indledningsvist. Det er blevet vanskeligt at opnå særligt høje afkast på obligationsporteføljerne i takt med, at renterne bevæger sig opad. Derfor er vi – og andre pensionselskaber – på udkig efter andre gode langsigtede investeringer, som kan supplere traditionelle obligationskøb og investeringer i børsnoterede aktier. Det betyder, at erhvervsobligationer og investeringer i unoterede virksomheder samt ejendomme fylder mere og mere. Alene på ejendomsområdet gav vi i 2013 tilsagn om at investere 5 mia. kr. i nye ejendomsprojekter og dette fokus er fortsat i år. Også unoterede investeringer enten direkte eller via fonde fylder meget mere end for år tilbage. Man har da også kunne opleve PFA som en meget aktiv investor i 2014.

Det er vigtigt for PFA at forvalte kundernes opsparing på ansvarlig vis. Vi ser ikke en modsætning mellem at skabe et højt afkast og investere ansvarligt. Snarere hænger de to forhold uløseligt sammen. Blandt nye initiativer i 2013 var PFA's nye model for investeringer i statsobligationer, der sætter os bedre i stand

til at håndtere de dilemmaer, der følger med til- og fravalg af lande, som PFA investerer i.

Et andet eksempel er investeringer i klyngebomber og landminer, som længe har været ekskluderet, når PFA investerer. Vi har nu etableret PFA's egne indeksfonde til kunder, der selv vælger at stå for investeringer og gerne vil investere via indeksfonde. Dermed er kunderne sikre på ikke at bidrage til investeringer i virksomheder, der producerer sådanne våbentyper.

Det er blot to eksempler på arbejdet med ansvarligheden i investeringerne, der foregår som en integreret del af investeringsprocessen hos PFA. Vi tager med andre ord stilling til etik og ansvarlighed samtidig med at vi går efter det højst mulige afkast.

PFA satte for 2013 måltal for den kønsmæssige sammensætning i bestyrelsen og blandt ledere i PFA, og vi har rapporteret om efterlevelsen i ledelsesberetningen i årsrapporten og i CSR rapporten, samt på PFA's hjemmeside. PFA er en attraktiv og krævende arbejdsplads, og vi ansætter de bedst mulige kvalificerede medarbejdere, som skal have lige muligheder for at gøre karriere uanset køn. Denne holdning indebærer, at vi tilstræber et bredt rekrutteringsgrundlag og tilbyder fleksible rammer i tilrettelæggelsen og udførelsen af arbejdet, vi stræber efter en ligelig kønsfordeling blandt deltagerne i udviklingsprogrammer og netværk og rapporterer jævnligt om resultater inden for dette. Vores overordnede mål i koncernen er en kønsmæssig fordeling blandt ledere på 60/40, hvilket også i lovens forstand svarer til ligestilling. I 2013 var der 39 pct. kvindelige ledere, hvilket var en anelse højere end året før. Målsætningen for bestyrelserne i PFA Holding og PFA Pension er at øge andelen af det underrepræsenterede køn til 25 pct. frem mod 2017. Andelen i dag er 10 pct. og når man tæller de medarbejdervalgte bestyrelsesmedlemmer med er den 20 pct. Blandt ledere i PFA er målsætningen for det underrepræsenterede køn i direktion og direktørkreds også en andel på 25 pct. i 2017 mod 15 pct. i dag. Det er bestyrelsens holdning, at disse måltal sikrer den nødvendige diversitet i PFA's ledelse og samtidig tager højde for, hvor virksomheden står i dag.

Vi oplyser også om lønvilkår som en del af reglerne om aflønning i den finansielle sektor. Det har ingen praktisk betydning for PFA Holding, da hverken bestyrelse eller direktion modtager særskilt honorar for deres arbejde i PFA Holding. Man kan finde detaljerede oplysninger om aflønning af bestyrelse, direktion og væsentlige risikotagere på PFA's hjemmeside, i årsrapporten og CSR rapporten.

Afslutningsvis vil jeg gerne sige tak. Endnu et godt år med gode resultater er føjet til rækken af gode år med gode resultater. Tak til bestyrelsen for samarbejdet i 2013. Tak til koncernledelsen og den øvrige ledelse i PFA for de mange gode resultater, I har skabt sammen med PFA's medarbejdere i 2013, lad os føje 2014 til rækken af gode år.