

Årsrapport 2012



forca



Indhold

Indledning

Lave omkostninger, optimeret service og vækst	4
---	---

Beretning

Hovedtal og nøgletal	10
Udvikling	13
Ny lovgivning	13
Lovgivningsporteføljegruppen	14
Mere udvikling for færre penge	14
Betaling for udvikling	14
Den gode kravspecifikation	14
Større udviklingsprojekter i 2012	15
Individuelle kundeprojekter	16
Drift	17
- Medlemsservice	18
- Aktuarservice	19
- Økonomiservice	20
- Fondsservice	21
- It-drift	22
- Risikostyring	23
Forventninger til 2013	25
Medarbejdere	26

Regnskab

Ledelsespåtegning	29
Den uafhængige revisors erklæringer	30
Anvendt regnskabspraksis	31
Resultatopgørelse	34
Balance pr. 31.12.2012	35
Pengestrømsopgørelse	37
Noter	38

Forca A/S tilbyder pensionsvirksomheder ydelser inden for medlemsservice, aktuarservice, fondsservice og økonomi- og regnskabservice. På vegne af vores kunder servicerer vi i dag over 500.000 medlemmer.



”Når hver enkelt skal tage stilling til sin egen økonomi, skærpes interessen naturligt. Der kommer fokus på afkast, omkostninger og service.”

Lave omkostninger, optimeret service og vækst

Flere selskaber og brancheforeningen, Forsikring & Pension, har gennem årene prøvet at skærpe interessen for pension gennem informations- og markedsføringskampagner, men hidtil har interessen for pension været relativt lav. 2012 var året, hvor pension blev et alment samtaleemne.

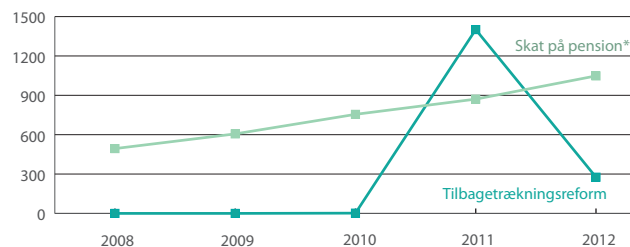
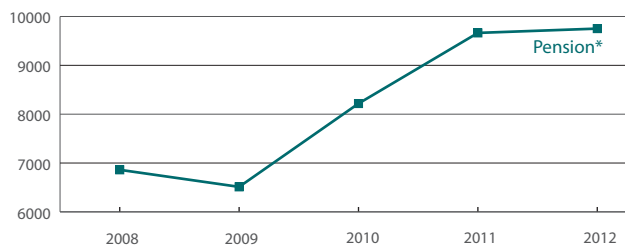
Det er ikke informations- og markedsføringskampagner, der har ført til paradigmeskiftet. Det er derimod finanskrisen, som har fået politikere og økonomer til at rette søgelyset mod de enorme pensionsformuer – både som investerings- og beskatningsgrundlag.

En afgørende faktor for den øgede interesse var muligheden for udbetaling af efterlønsopsparing. Tilbage-trækningsreformen med ændring af efterlønsordningen blev under intens debat vedtaget i maj 2011 som et middel til at få gang i økonomien.

Pension kom for alvor på dagsordenen, da over halvdelen af den voksne arbejdsstyrke midt i 2012 skulle tage stilling til, om de ønskede at fortsætte deres efterlønsordning eller få pengene udbetalt. Når hver enkelt skal tage stilling til sin egen økonomi, skærpes interessen naturligt. Der kommer fokus på afkast, omkostninger og service.

Vi ser det som en positiv udvikling og et ekstra incitament for Forca til at stræbe efter lave omkostninger, optimeret service og vækst. Vi forventer, at tilbagetrækning og pension også i fremtiden vil være på politikernes og mediernes dagsorden.

Medieomtale landsdækkende dagblade



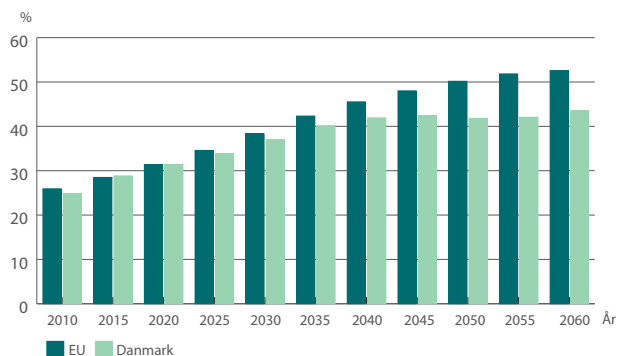
Totaler pr. søgeord pr. år. Optællingen viser, hvor mange artikler de angivne søgeord optræder i. (Kilde: Infomedia).

Skærpet offentlig regulering

Hele EU har en aldrende befolkning. Videnskabelig medicinsk udvikling øger levealderen, og samfundet er nødt til at ajourføre ressourcerne, så alle tilsvarende arbejder længere. Vi sparer dermed også op til pension i flere år.

Omkostningerne til forsørgelse af flere ældre kombineret med en mindre arbejdsstyrke vil være et issue mange år frem både i Danmark, EU og flere vestlige lande.

Forventet andel af ældre i forhold til arbejdsstyrken



Andelen af ældre forventes at stige. Figuren viser det forventede antal personer på 65 år og derover udtrykt i procent af det forventede antal personer i alderen 15-64 år.

(Kilde: Eurostat / EUROPOP2010).

Danmark har i pensionselskaberne oparbejdet store formuer, der kan tage vare på en del af denne forsørgelse.

De samme selskaber og formuer indtager en særlig rolle i finanskrisen. Dels er pensionselskaber sammen med bankerne kommet under Finanstilsynets skærpede tilsyn. Dels ses pensionsformuerne som et muligt bidrag til at hjælpe landet ud af finanskrisen.

Det er interessant at konstatere, at der synes at være behov for at regulere pensionssektoren, selvom ingen pensionselskaber har haft behov for hjælp eller garantier, som vi har set det med bankpakkerne. Finanskrisen har senest fået Finanstilsynet til at præcisere regler og krav til bestyrelserne.

De større, fundamentale EU-reguleringer som Solvens II lader vente på sig. Solvens II indebærer måling af effekten af passiver og aktiver ved forskellige scenarier som fx kombinationer af rentestød, ændret dødelighed og mange andre parametre, der stiller krav til nye it-systemer i branchen.

Finanstilsynet i Danmark var nået langt i Solvens II-processen, men planerne er udsat grundet forbehold i andre EU-lande. Detaljerne i Solvens II er således ikke kendte, og om en særlig dansk regulering bliver indført i 2013, og hvad den i givet fald vil indeholde, er for nuværende uvis.

Sammen med kunderne har Forca besluttet at stille udviklingsarbejdet i bero, indtil reglerne er på plads.

Finanspolitisk instrument

Pensionssektorens anden rolle i finanskrisen er som finanspolitisk redningsplanke. Beskatning af de store formuer, afkast eller pensionsindbetalinger er et tilbagevendende emne.

Arbejdsmarkedspensionerne bygger på solidaritet, hvor medlemmerne deler risikoen. Det er en udbredt holdning, at flertallet af danskere har behov for et sådant sikkert, kollektivt system. Obligatorisk opsparing har øjensynlig en positiv indvirkning på størrelsen af pensionsopsparing – det viser sammenligninger med andre lande, som ikke har tilsvarende system. Den skattemæssige begunstiggelse af opsparingen – med lavere pensionsafkastskat end afkastskat ved 'fri opsparing' – har motiveret og bidraget hertil.

Denne begunstiggelse er vigtig også i fremtiden. Men de store formuer frister finanspolitisk, og ny lovgivning er således blevet et vilkår og en udfordring for branchen, hvor nye regler skal implementeres på kort tid.

Det stiller konstant krav til to af Forcas kerneområder:

- 1) Udvikling og tilpasning af it-systemer
- 2) Omfanget og kompleksiteten af dialogen med medlemmerne.

Umiddelbart skulle man antage, at ny lovgivning ville udgøre en god forretning for Forca, da den øger efterspørgslen efter nogle af Forcas kerneydelser.

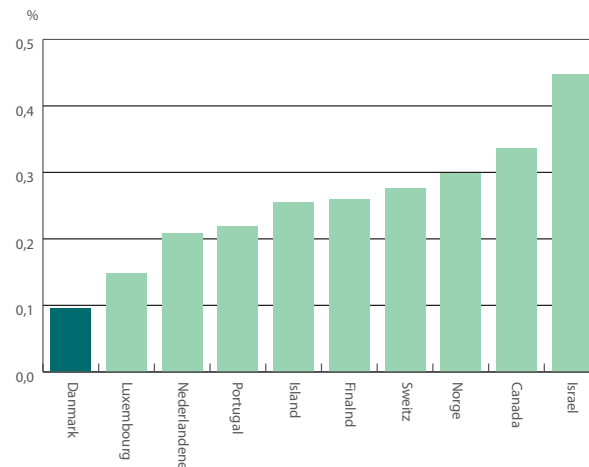
De øgede ressourcebehov strider imidlertid mod den vigtigste opgave, Forca varetager på kundernes vegne, og selve vores eksistensberettigelse: At minimere omkostningerne ved det kvalitetsniveau og den service, vores kunder ønsker.

Lovgivningsomfanget fremmer til gengæld stordriftsfordele og incitamentet til enten at søge sammen i administrative fællesskaber som Forca eller at fusionere. Dermed øges potentialet for Forcas vækst.

Nedbringelse af omkostninger til administration

Danske pensionsvirksomheder har i en årrække haft de laveste driftsomkostninger ved pensionsvirksomhed sammenlignet med en række andre OECD lande.

Omkostninger ved at drive pensionsvirksomhed



Lande med laveste driftsomkostninger (operating expenses) 2011. (KILDE: OECD.STAT)

De standardiserede, kollektive ordninger er med til at holde omkostningerne nede. Tendensen går i retning af mere diversifikation og individuelle løsninger, men det er i høj grad de kollektive ordninger, der er fundamentet for det effektive pensionssystem, som i 2012 sikrede Danmarks pensionssystem en placering som verdens bedste (Kilde: Melbourne Mercer Global Pensions Index).

Den stigende opmærksomhed på pensionsområdet øger konkurrencen i den private sektor og skaber tilsvarende pres på omkostningerne i arbejdsmarkedspensionerne.

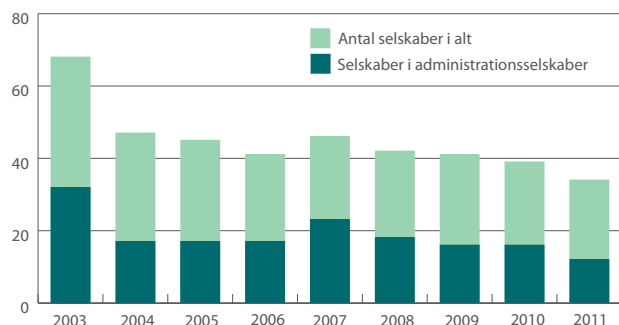
Stordrift og effektiviseringer er de primære veje til at opnå yderligere reduktion i omkostningerne.

Stordriftsfordele kan opnås på to principielt forskellige måder. Enten kan pensionskasserne slå sig sammen med andre – fusionere. Eller også kan de få nogen til at varetage administrationen fælles med andre pensionskasser – det vil sige outsource.

Vælger de at fusionere, vil nogle af de oprindelige selskaber blive opløst og forsvinde. Vælger de derimod at outsource administrationen, udnytter de blot deres samlede volumen og bevarer deres selskabers ansigt og særkende udadtil.

I Danmark ser vi både en konsolidering i sektoren med færre selskaber og et øget antal af selskaber, der indgår i administrative samarbejder.

Udviklingen i antal pensionsselskaber i Danmark



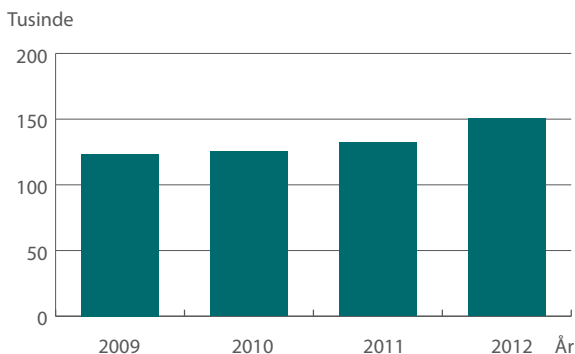
Forca A/S er ikke medregnet som administrationsselskab.
I 2011 fusionerede 4 pensionskasser i PKA. (Kilde: Finanstilsynet.)

Det giver mening at være flere om at dele omkostningerne til udvikling og drift. Det er Forcas mål at tiltrække nye kunder og dermed levere stordriftsfordele til både eksisterende og nye kunder.

Yderligere effektivisering

Der er behov for effektiviseringer for at nedbringe omkostningerne yderligere. Vi ser derfor en stigende grad af automatisering og selvbetjening, LEAN processer og prioritering af opgaverne – ikke blot i Forca, men i hele sektoren.

Antal telefonopkald i Forca



(Kilde: Forca)

Vi forventer, at kravene til kundeservice, tilgængelighed og rådgivning fortsat vil stige såvel inden for pensionssektoren som andre steder, for antallet af henvendelser stiger, og kompleksiteten øges.

Kunderne ønsker, at Forca kan levere disse ydelser stadig billigere og implementere ny lovgivning uden at udvide de økonomiske rammer.

Forca har efter sin opbygningsperiode nu været i stabil drift i et par år. Men det er ledelsens opfattelse, at vi kan få større effekt af stordrift på omkostningsniveauet, end vi hidtil har opnået.

I de kommende år ser vi det derfor som Forcas vigtigste opgave at maksimere de økonomiske stordriftsfordele.

Desuden er det Forcas strategi at gøre service og systemer skalerbare, således at nye kunder kan optages administrativt enkelt og hurtigt. I løbet af 2012 er de enkelte leverancer blevet prissat med henblik på at kunne skabe et præcist match i forhold til kundernes behov.

Vi ser dette som en afgørende kommercialisering for at nå længere i vores egentlige mission: At minimere vores kunders administrative omkostninger i forbindelse med de ønskede ydelser.

Gennemsigtighed og åbenhed

2012 har bragt en del debat om sammenligning af flere typer omkostninger, og brancheforeningen Forsikring & Pension har lanceret fælles rammer for beregninger.

Det er et positivt første skridt. Men tallene er fortsat komplicerede at tilgå, og det er fortsat svært at drage konklusioner ud fra sammenligningerne.

Forklaringerne herpå er mange. Produkterne er forskellige, og opsparingens størrelse og selskabernes investeringsstrategi har stor betydning på omkostningsniveauet.

Ser vi på medlemmernes behov, er der fortsat brug for en indsats for at gøre vores sektor gennemsigtig og bringe letforståelige oplysninger frem i lyset.

Vi påstår ikke at have løsningen, men vi har en forventning om, at branchen tager flere skridt i retning af gennemsigtighed og åbenhed om administrationsomkostninger og afkast. Vi ser den øgede interesse, der er kommet om pension, som en styrke og udviklingsmulighed for vores kunder og for Forca.



Investeringer i samfundet

Det vigtigste for medlemmerne er at opnå mest mulig pension. Nettoudbyttet for medlemmerne afhænger selvsagt af afkastet minus omkostninger. Effektivisering og besparelser må derfor ikke påvirke afkastet negativt.

De relativt små omkostninger i Danmark afspejler sig da heller ikke i tilsvarende små afkast. Tværtimod ligger den danske pensionssektor pænt i top i OECD's målinger.

2012 var et godt år med tocifrede pensionsafkast i stort set alle danske pensionselskaber, hvilket har baggrund i et marked, hvor både aktie- og obligationsmarkederne gav positive afkast.

Uanset om vores kunder vælger aktiv eller passiv forvaltning, og uanset hvilke investeringsstrategier de opererer ud fra, skal Forca til enhver tid tilbyde systemer, der matcher.

Fokus på medlemmernes behov

Tidligere reagerede medlemmerne sjældent på det materiale, de typisk modtog en gang årligt. I dag oplever Forca, at mange henvender sig med spørgsmål.

Der har da også været en del emner at tage stilling til i løbet af året, blandt andet:

- Samling af klatpensioner
- Sænket loft over ratepension
- Forlods beskatning af kapitalpension
- Offentliggørelse af nøgletal for sektoren
- Stillingtagen til efterlønsordning

Sammen med den øgede interesse for pension er medlemmernes krav om gennemsigtighed og tilgængelighed skærpet.

Vores kunder har en begrundet forventning om, at Forca på grund sin størrelse kan absorbere den øgede aktivitet, som interessen medfører, uden at omkostningerne øges i samme takt.

Dette søger Forca i samarbejde med kunderne at imødekomme med indsats på tre fronter:

1. Det er oplagt at udvikle mulighederne for øget og bedre selvbetjening på de medier, medlemmerne benytter.
2. Et forbedret sagsbehandlersystem som muliggør, at sagsbehandlingen sker i én sammenhængende proces.
3. Sidst, men absolut vigtigst, har vores kunder sammen med Forca gennemført en strategiproces for medlemmernes møde med pensionselskabet. Strategien skal i 2013 omsættes til konkrete tiltag.

Forca har nødvendigvis haft stor fokus på interne forhold og på at etablere funktionelle løsninger i sine første leveår. Der er i dag behov for en ny kurs.

Det er afgørende, at Forcas ledere og medarbejdere i 2013 og de kommende år har endnu mere fokus på medlemmernes behov. Tilfredse medlemmer er forudsætningen for vores kunders succes. Og dermed for Forcas.

Målinger blandt medlemmerne viser høj tilfredshed. Det er positivt, men forbrugerkravene vokser, og vores ambition går videre. Det bliver en opgave for Forca at tilføre kunderne opdateret viden, være innovativ og tage nye initiativer.

Med henblik på at følge kvaliteten i ydelser og processer har Forca i 2012 oprettet en intern risikostyringsfunktion. Målet for denne governance, som risikostyringen udgør, er først og fremmest at sikre ydelserne til kunderne og deres medlemmer.

Tre strategiske spor

Forca står således i en position, hvor strategien har tre spor:

- Vi skal reducere omkostninger til drift og udvikling mere markant end hidtil.
- Vi skal servicere vores nuværende kunder bedst muligt og se problemstillingerne ud fra medlemmernes interesse – "udefra og ind", som vi kalder det.
- Vi skal gøre virksomheden umiddelbart skalerbar, så nye kunder kan optages administrativt enkelt og hurtigt.

Vi ser dette som en udvikling, hvor vores nuværende kunder bliver endnu mere tilfredse med vores ydelser. Og en kommerialisering, der gør os parate til den næste kunde.

Vi forventer en fortsat konsolidering i sektoren. Enten ved fusioner eller gennem administrative samarbejder, som Forca repræsenterer.

Bestyrelsesformand
Carsten Koch

Administrerende direktør
Steen Gram-Hanssen



Beretning

Forcas driftsresultat for 2012 var et overskud på 0,5 mio. kr., der er et positivt resultat set i lyset af et vanskeligt år.

Dels har finanskrisen bevirket, at der er en generel tilbageholdenhed i branchen også hos Forcas kunder, der har efterspurgt lidt mindre udvikling end forventet. Dels har Forca været nødt til at bruge lidt flere ressourcer end beregnet på enkelte projekter og opgaver.

Endelig er årets resultat præget af udgifter i forbindelse med, at Forcas administrerende direktør i oktober fratrådte sin stilling efter gensidig overenskomst med Forcas bestyrelse. Forcas økonomidirektør blev konstitueret som administrerende direktør.

Hovedtal og nøgletal

Alle beløb i tkr.

	2012	2011	2010	2009	2008
EBIT-margin (%)	0,1 %	0,9 %	1,2 %	-6,1 %	-15,1 %
EBITDA-margin (%)	19,2 %	28,6 %	23,3 %	15,4 %	1,5 %
Afkast af investeret kapital (%)	11,7 %	19,7 %	13,4 %	7,3 %	0,6 %
Nettoomsætning/investeret kapital (%)	60,6 %	68,8 %	57,7 %	47,3 %	39,6 %
Egenkapitalens forrentning (%)	0,1 %	0,6 %	0,7 %	-1,8 %	-3,2 %
Soliditetsgrad	73,6	75,3	77,8	80,6	91,5
Årets nettoomsætning	316.887	358.543	298.901	246.202	211.624
Resultat af ordinær drift	206	3.092	3.448	-15.069	-32.010
Resultat af finansielle poster	454	1.014	1.658	2.787	8.482
Årets resultat	475	3.025	3.799	-9.237	-17.652
Balancesum	710.668	693.961	668.246	639.972	574.312
Investering i immaterielle anlægsaktiver	57.775	79.019	85.932	118.915	85.846
Investering i materielle anlægsaktiver	1.578	10.017	7.901	10.126	7.006
Egenkapital primo	522.835	519.810	516.011	525.248	542.901
Egenkapital ultimo	523.310	522.835	519.810	516.011	525.248

Udvikling

Såvel system- som produktudvikling er organiseret i projekter, og Forca gennemførte på kundernes vegne i alt 100.500 projekttimer i året, der gik. Solvens II fyldte meget i porteføljen, og en ny sagsbehandlerløsning, som skal sikre en endnu mere effektiv medlemsbetjening, blev sat i gang. Der var også en række kundeprojekter på medlems- og fondsområdet af både forvaltningsmæssig og strategisk karakter samt en større opgradering på it-plattformen (Sharepoint 2010).

Ny lovgivning

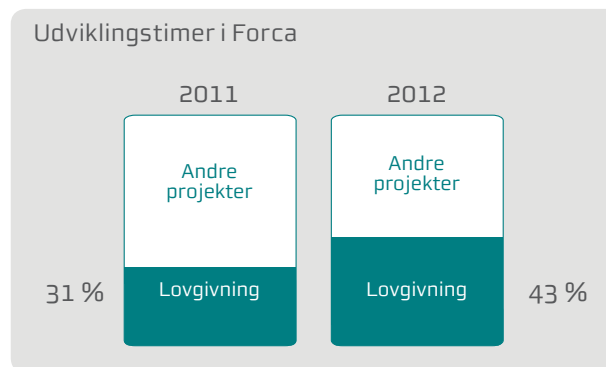
Kunderne og Forca arbejder sammen om lovgivningsporteføljen med henblik på at skabe bedst og billigst mulige løsninger på implementering af nye love og regler. Som hovedregel betyder det ensartede basisløsninger for alle kunder. Har kunderne derudover specifikke behov for yderligere tilpasninger, håndteres det individuelt.

Lovgivningsprojekter fyldte en anseelig del af porteføljen for 2012. Omkring 43 % af den samlede portefølje gik således til implementering af ny lovgivning. I Solvens II-programmet fik Forca etableret en AFM-løsning (Algorithmics Financial Modeler), der blandt andet kan udregne kapitalkravet i et pensionselskab. Desuden blev opgaver som kontribution, benchmark dødelighed samt ÅOK/ÅOP (Årlige Omkostninger i Kroner og Årlige Omkostninger i Procent) løst og implementeret. Årets afslutning bragte også en markant forbedret performance for Forcas kunder på PensionsInfo.

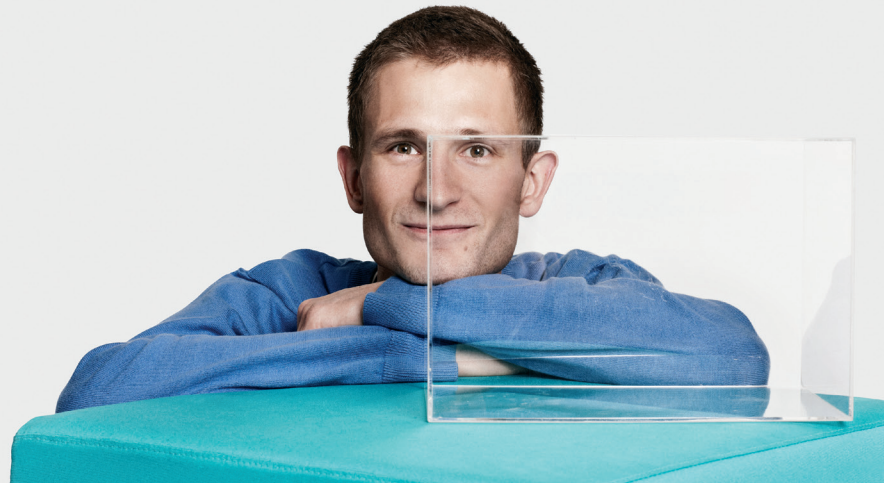
Lovgivningsporteføljegruppen

På grund af den store andel af lovgivningsprojekter besluttede Forca sammen med kunderne i slutningen af 2011 at oprette et særligt forum – en lovgivningsporteføljegruppe (LPG) bestående af repræsentanter fra kunderne og Forca. LPG's opgave er at koordinere al lovgivningsrelateret projektvirksomhed i Forca ved at forestå styring, prioritering og aftaler mellem parterne.

LPG kunne for alvor trække i arbejdstøjet i 2012. En vigtig opgave har været at koordinere de kvartalsmæssige fællesmøder med den eksisterende forretningsudvikling hos kunder og Forca. Det er lykkedes fint, og begge parter har fået værdifuld erfaring i at arbejde sammen om prioriteringen af ressourcer til fælles lovgivningsprojekter.



De øgede krav til branchen om at tilpasse sig ny lovgivning betød, at kunder og Forca i 2012 etablerede et særligt forum, som skal koordinere og styre de mange lovgivningsprojekter som en helhed. Kunderne er derved med til at prioritere, hvordan lovgivningstimerne skal bruges.



Mere udvikling for færre penge

Netop fælles projekter har der været en række af i 2012, og Forca forventer flere i de kommende år. Sammen med kunderne har Forca justeret releaseplan-processen med henblik på at skabe et bedre grundlag for mere fælles forretningsudvikling, hvor Forca og kunder deles om udviklingsudgifterne. Det vil reelt betyde mere udvikling for færre penge.

Releaseplan-processen

Planlægning af udviklingsprojekter sker gennem en releaseplan-proces, som styrer projekterne igennem både på kort og langt sigt. Forca holder som minimum fire årlige møder med kunderne, hvor projekterne bliver drøftet, prioriteret og planlagt:

- Møde 1: Ideer og input til næste års portefølje
- Møde 2: Overblik og prioritering af porteføljen
- Møde 3: Næste års portefølje – en skitse
- Møde 4: Strategisk udvikling på den lange bane (3-årig horisont).

Betaling for udvikling

For at kunne beregne en fair pris for den enkelte kunde i fælles udviklingsprojekter har Forca en betalingsmodel, der tager højde for, hvor meget den enkelte kundes kompleksitet påvirker udviklingsopgaven. Modellen blev i 2012 opdateret, og en række cost drivers ændret.

Den gode kravspecifikation

Forca har i årets løb arbejdet med at forbedre metoden til at stille og formulere præcise krav til projekter på tværs af afdelinger og forretningsområder. Formålet har været at øge kvaliteten af krav i et udviklingsprojekt for at forbedre grundlaget for at designe, bygge og teste de aftalte løsninger. Jo bedre behovene er defineret, og jo højere kvalitet kravene har, jo nemmere er det at designe og udvikle den rigtige løsning. Samtidig reduceres omkostningerne i projektet, fordi man undgår mange tilbageløb undervejs, og dermed bliver det nemmere at styre og prisfastsætte ændringer. I 2012 er metoden blevet færdig og afprøvet i pilotprojekter, og der er udpeget medarbejdere i Forca, som skal hjælpe med at implementere den i alle fremtidige projekter.

Større udviklingsprojekter i 2012

Solvens II

Solvens II-programmet fyldte meget i Forcas portefølje i 2012. Programmet, som udføres i et tæt samarbejde med kunderne, skal sikre, at selskaberne lever op til de lovgivningsmæssige krav, når de nye solvensregler træder i kraft. Løsningerne er udformet, så der også er mulighed for nye kunder i samme set-up.

Trods usikkerhed om reglernes endelige ikrafttræden har programmet fulgt de planlagte milepæle og den økonomiske ramme. Det har blandt andet resulteret i et set-up, der gør det muligt at foretage en SCR-beregning.

Umiddelbart før årsskiftet blev der på ny skabt usikkerhed om, hvornår Solvens II træder i kraft. På den baggrund har Forca sammen med kunderne besluttet at ændre programmets scope og at lukke det nuværende compliance-drevne program.

Ny sagsbehandlerløsning

I 2012 gik Forca i gang med at bygge en ny sagsbehandlerløsning, som integrerer sagsbehandler- og medlemsportal – et projekt, der forventes at løbe frem til 2015. En sagsbehandlerportal er medarbejdernes redskab til hurtigt at få et overblik over medlemmets ordning og dermed give medlemmet en hurtigere ekspedition. Medlemsportalerne er medlemmernes adgang til deres personlige oplysninger om deres pensionsordning.

For medlemmerne betyder løsningen, at de får flere muligheder for digital selvbetjening, og at de kan følge deres sag.

Valget på brugergrænseflade og workflow i sagsbehandlerløsningen faldt på Microsofts xRM platform. Projektet har udviklet en prototype, der viser, hvordan den fremtidige løsning kommer til at fungere, og desuden er arkitektur og overordnet design for den samlede løsning fastlagt og beskrevet. Hermed er et solidt fundament for den fremtidige løsning etableret.






Projektet har spændende perspektiver for eksisterende og nye kunder hos Forca, fordi flere automatiserede processer vil indebære bedre medlemsbetjening, øget effektivitet og færre omkostninger.

Fleksibel alderspension






Projektet Fleksibel alderspension er sat i gang, fordi PKA, PBU og Lærernes Pension ønsker at tilbyde deres medlemmer mere fleksible muligheder ved pensionering og en rådgivning, der klæder det enkelte medlem på til at vælge det bedste udbetalingsforløb. I 2012 er der arbejdet med foranalysen og rammerne for projektets indhold. Projektet realiseres i 2013 og 2014.

Større automatisering - flere fordele

Rådgiver - Sagsbehandlerportal

-  Hurtigere og mere effektiv datahentning
-  Alle data tilgængelige fra ét system/skærbillede
-  Besked om sagsbehandling sendes automatisk til den relevante afdeling
-  Visualisering af status på sagsbehandling
-  Automatisering af udvalgte opgaver

Medlem - Medlemsportal

-  Flere muligheder for selvbetjening
-  Visualisering af status på sagsbehandling
-    Al kommunikation bliver registreret

Individuelle kundeprojekter

Farvel til FSP Pension – goddag til AP Pension

I 2012 fik Forca en usædvanlig opgave: FSP Pension fusionerede med AP Pension, og Forca skulle medvirke til give FSP-medlemmerne en god overgang til AP Pension.

Arbejdet gik i gang i juni 2012, og den 26. september gav Finanstilsynet tilladelse til fusionen, som de mere end 17.000 pensionskunder blev orienteret om i et brev.

For Forca indebar første del af fusionsprocessen blandt andet at udskifte FSP-brandet med AP Pensions brand i såvel breve, på blanketter og kuverter som på digitale platforme og bygning. Opgaven blev løst i tæt samarbejde mellem Forca og AP Pension, og ændringen forløb tilfredsstillende for de involverede parter.

Anden del af opgaven er den gradvise overflytning af pensionskunder på forskellige ordninger til AP Pension. Det er en kompliceret øvelse at flytte pensionskunder fra én ordning til en anden på grund af en række afhængigheder til investering, regnskaber, risikostyring og krav om indberetning til myndighederne.

De første 7.000 kunder blev flyttet fra Forcas systemer til AP Pension ved årsskiftet 2013. Disse kunder har desuden taget stilling til, om de vil flytte deres depot til AP Pensions pensionsprodukt AP Netlink.

Det tidligere FSP Pensions øvrige 10.000 pensionskunder forventes gradvis overført til AP Pensions egen pensionsplatform. Indtil da vil kunderne blive administreret i fællesskab mellem Forca og AP Pension. Forca ser frem til at fortsætte det gode samarbejde med AP Pension, som indtil videre løber til 31. december 2014.

Ny levetidsmodel for PBU

Først på året igangsatte Forca et projekt for PBU, som ønskede at ændre det tekniske beregningsgrundlag for nye medlemmer, som bliver optaget i pensionsordningen. Formålet er at tage højde for medlemmernes længere levetid. Løsningen blev et nyt nyttegrundlag, som blev indført sammen med et nyt bonus- og forhøjelsesgrundlag i forbindelse med Forcas juni-release.





Drift

Mange driftsopgaver

De mange lovændringer gav anledning til ekstra mange telefonopkald og opgaver. Udeståender i det nye økonomisystem skulle løses, og der var brug for at øge hastigheden af leverancerne til PensionsInfo.

Forca havde her gavn af den store fleksibilitet og høje kapacitet, der er i organisationen, og som er en af fordelene ved stordrift. Det lykkedes derfor i nogen grad at udjævne spidsbelastningerne i Medlemsservice, og en god dialog med kunderne om prioriteringer betød, at Forca kom i mål til tiden med langt de fleste leverancer i den aftalte kvalitet.

Ny rapportering giver kunderne overblik

I 2012 udviklede Forca en ny form for rapportering, som område for område giver kunderne et samlet overblik over Forcas driftsleverancer og kvaliteten af dem. Den ensartede, centrale rapportering fra alle forretningsområder fungerer samtidig som dokumentation til kunderne for, at Forca lever op til de aftalte serviceleveranceaftaler (SLA).

2012 i tal

150.470 besvarede telefonopkald

112.476 ekspeditioner i medlems- og forsikringsystemet

Indbetalinger til 304.000 medlemskaber – hver måned

71.666 pensionsudbetalinger – hver måned

Fremregning af over 530.000 policer – hver måned

Indbetaling fra ca. 8.300 arbejdsgivere

Håndtering af bidragsindbetalinger på i alt 15 mia. kr.

Mere end 500.000 fondstransaktioner

Administration af danske og udenlandske investeringsporteføljer på ca. 250 mia. kr.

Administration af 44 juridiske enheder

Medlemsservice

Medlemsservice bar i året præget af ekstraordinært mange henvendelser fra medlemmerne i kølvandet på de mange lovgivningstiltag og ændringer på pensionsområdet. Medlemmerne havde dels spørgsmål i anledning af muligheden for at få efterlønsbidraget udbetalt og dels i forbindelse med opfordringen til at samle pensioner ved at overflytte en hvilende pensionsordning til den aktive. Men også skattereformen gav anledning til rigtig mange henvendelser.

En koordineret indsats, ledelsesmæssig opmærksomhed og høj prioritering af den daglige information gjorde, at Medlemsservice på kort tid tilpassede organisationen til mængden af opgaver. Medlemsservice har efterfølgende justeret arbejdsfordelingen mellem Back Office og Front Office, og er dermed endnu bedre forberedt på at håndtere særligt telefonbetjeningen i travle perioder.

Kunderne lytter med

Forca har løbende konstruktiv dialog med kunderne om forventninger, niveau og behov i forbindelse med servicen over for medlemmerne.

I 2012 blev der arbejdet på at etablere en velfungerende og effektiv proces med interne og eksterne audits på telefonbetjeningen. Forca og kunderne gennemlytter et tilfældigt udvalg af samtaler og vurderer dem sammen i forhold til en række parametre. Disse audits bliver også brugt til at vurdere behovet for kompetenceløft hos medarbejderne.

Performance i Medlemsservice

	2010	2011	2012	Mål
Performance ekspeditioner	96,38 %	97,17 %	96,75 %	98 %
Antal ekspeditioner	89.837	101.217	112.476	-
Performance telefoner	85 %	84 %	79 %	80 %
Antal opkald	125.220	132.089	150.470	-

Mere end 96 % af alle sager blev ekspederet inden for den aftalte tid. Performance på telefonerne på 79 % skal ses som resultat af en prioritering, som Forca foretog i tæt samarbejde med kunderne og i lyset af de ekstraordinært mange medlemshenvendelser, der var i 2012.

Medlemsservice har i samme forbindelse indført en række metoder – fx brug af en bestemt samtalestruktur og mindre anvendelse af fagudtryk – til at systematisere samtalerne med henblik på at højne den faglige kvalitet og medlemmets oplevelse.

Kunderne får således løbende indblik i og dokumentation for, at medlemsbetjeningen foregår både sikkert og betryggende, og at aftalerne med Forca om kvalitet overholdes.

Klager indgår i udviklingen af service

I arbejdet med at forbedre medlemsservicen indgår – de heldigvis få – klager fra medlemmer. Ledergruppen i Medlemsservice og de medarbejdere, der varetager klager, mødes regelmæssigt dels for at drøfte håndteringen af klager og dels for at vurdere, om der er behov for at ændre en proces, hvis et medlem har klaget over en fejl på det pågældende område. Klager bruges således til at højne kvaliteten i den daglige sagsbehandling.

Ny medlemsstrategi

I slutningen af 2011 igangsatte PKA, PBU og Lærernes Pension et samarbejde om at fastlægge en fælles medlemsstrategi, der både skal skabe mest mulig værdi for medlemmerne og udnytte stordriftsfordele og synergi på tværs af selskaberne. Arbejdet er foreløbig mundet ud i et fælles visionsdokument, der er forankret i Forcas projektcenter, og som i 2013 skal omsættes til konkrete projekter.

Aktuarservice

Ca. 4 % af alle pensionsberegninger i Forca udføres manuelt i Aktuariet. På nogle områder har Forca bevidst fravalgt it-understøttelse, fx hvor en cost benefit-analyse har vist, at en manuel beregning bedre kan betale sig, og hvor det vurderes ikke at forringe medlemmets oplevelse af servicen.

Også i 2012 blev der gjort en indsats for at nedbringe det i forvejen lave niveau af fejl i forsikringsbestanden ved blandt andet at etablere et team af aktuarer, der arbejder med kontroller af bestanden og genopretning af eventuelle fejl. Forca arbejder også i 2013 på at bringe niveauet af fejl endnu længere ned ved hjælp af nyudviklede it-værktøjer.

Aktuariet var i årets løb en vigtig medspiller i flere lovgivningstiltag og de udviklingsprojekter, de afføder.

AFM-programmel til Solvens II

Aktuariet har især arbejdet med passivsporet og implementerede i 2012 et såkaldt AFM-programmel (Algorithmic Financial Modeler), der kan udregne SCR (Solvency Capital Requirement) – tallet, der angiver, hvor stort kapitalkravet skal være, for at pensionskassen/selskabet drives forsvarligt.

Programmet kan desuden udarbejde cashflows, som tager højde for genkøbs- og fripolicesandsynligheder med udgangspunkt i Forsikring & Pensions 7-tilstandsmodel. Med cashflows kan pensionselskaber blandt andet tilrettelægge deres investeringsstrategi.

Benchmark for observeret dødelighed

Forca har i 2012 implementeret en beregningsfunktionalitet for kunderne med Finanstilsynets nye levetidsforudsætninger, som afspejler, at befolkningen lever længere og længere. Finanstilsynet har indført benchmarks for den observerede nuværende dødelighed og de forventede fremtidige levetidsforbedringer, som levetidsforudsætningerne i pensionselskaber skal sammenlignes med for at sikre, at selskaberne har tilstrækkelige hensættelser i forhold til deres forpligtelser.

Trimning af PKA's ordninger

Året har også været brugt på at imødekomme et ønske fra PKA om at gennemgå forsikringstekniske løsninger på udvalgte områder med henblik på aktuarmæssige justeringer.

Udvikling af projektkompetencer

I årets løb har Aktuariet etableret en gruppe af medarbejdere, der arbejder i projekter, med det formål at gøre Aktuariet endnu bedre til at deltage i projekter på tværs af Forcas forretningsområder. Ud over uddannelse i projektarbejds discipliner som kravstillen og forretningsklargøring har gruppen arbejdet intensivt med at evaluere indsatsen i projekter.

Serviceleverancer til kundernes aktuarer

	2010	2011	2012	Mål
SLA-performance	91,3 %	95,3 %	94,8 %	96 %

Enkelte leverancer i 2012 blev lettere forsinket som følge af driftsforstyrrelser på it-systemer.

Økonomiservice

Forbedringer af økonomisystemet

Udbetalinger af pension er en kritisk leverance og et område, der af samme grund har både kundernes og Forcas bevågenhed. I 2011 udskiftede Forca platformen for økonomisystemet med en Microsoft Dynamics AX ERP (Enterprise Resource Planning) løsning, som har betydet, at såvel hastighed som sikkerhed er øget.

Systemet kom ikke til at fungere optimalt så hurtigt som forventet. Men i løbet af 2012 lykkedes det at løse de sidste systemmæssige udfordringer med pensionsudbetalingerne, og med god indsats fra kunder og medarbejdere i Forca er alle udbetalinger i året sket til tiden.

Der er desværre stadig hængepartier, som gør, at kunderne ikke oplever kreditorhåndteringen administrativt fuldt tilfredsstillende. Derfor har Økonomi & Finans som en del af den daglige drift i 2012 arbejdet intenst på at gøre kundeoplevelsen bedre, og der arbejdes videre med de sidste udeståender på kreditorsystemet i første del af 2013.

Data Warehouse

I 2012 fik kunderne adgang til økonomidata via Forcas Data Warehouse. Data til alle typer rapporter hentes nu i "varehuset" i stedet for direkte i økonomisystemet, og det giver kunderne lettere adgang til at trække data om deres økonomi på en sikker måde. I 2012 blev der etableret en task force, som med detaljeret input fra kunder og interne aktører har lagt handlingsplaner for en bedre udnyttelse af Data Warehouse.

Besparelser på revision

På trods af flere revisoropgaver er det lykkedes at fortsætte den positive udvikling i de samlede omkostninger til revision for Forcas kunder og Forca. På kundernes vegne er der sparet mere end 10 % fra 2011 til 2012.

Fire nøgletal fra Økonomi & Finans

	2012
Regnskabservice (regnskab, skat og moms) for	44 selskaber
Rapporteringer til offentlige myndigheder	369 indberetninger
Håndtering af bidragsindbetalinger til pension	15 mia. kr.
Håndtering af udbetalte pensioner og forsikringer	7,8 mia. kr.



Fondsservice

Aktivsporet i Solvens II-programmet

Fondsservice har i 2012 bidraget til Forcas Solvens II-program med blandt andet udvikling af datagrundlag og beregninger af kundernes aktiver med henblik på at kunne levere input til den samlede Solvens II-rapportering til Finanstilsynet. Der er tale om omfattende og komplicerede risikoberegninger, som udvikles og beregnes i Forcas fondssystem, SimCorp Dimension.

Andre udviklingsprojekter i Fondsservice

Der sker jævnligt ændringer i investeringsprocesserne hos Forcas kunder, og Forca arbejder derfor løbende på forskellige udviklingsopgaver sammen med kunderne. I 2012 har Fondsservice blandt andet forbedret afkast-rapporteringen til Lærernes Pension, hvor Forca har forfinet opgørelsen og visningen af valutaafdækning i porteføljen. For PKA er der implementeret en ny type swaps i SimCorp Dimension, så dette nu indgår i den almindelige drift.

Årlig opgradering af SimCorp Dimension

Forcas fondssystem som er et af markedets førende standardssystemer inden for investeringsområdet, giver Forca mulighed for løbende at justere fondsadministrationen efter kundernes behov. Fondsservice har også i 2012 foretaget en opgradering af SimCorp Dimension (til version 5.1). Denne årligt tilbagevendende begivenhed er en fremtidssikring af den platform, Forca og kunderne arbejder på til daglig.

Effektivisering af processer

Fondsservice håndterer meget store datamængder og har også i 2012 arbejdet på at automatisere dataflows fra kunder, depotbanker og dataleverandører. Samtidig arbejdes der på yderligere at automatisere kontroller til afstemninger og prisindlæsning. På den måde opnår Forca og kunderne en højere datakvalitet samt mere effektive arbejds gange.

It-drift

Sharepoint 2010

I slutningen af 2011 etablerede Forca et projekt med det formål at opgradere Forcas webportaler fra Sharepoint 2007 til Sharepoint 2010. En væsentlig årsag til projektet var behovet for en ny og forbedret brugeradgang. Dertil kommer, at opgraderingen giver en række nye muligheder for at udvikle portalerne i fremtiden.

De opgraderede webportaler blev imidlertid forsinket og dermed dyrere end først antaget. Der viste sig at være behov for at ændre it-infrastrukturen, for at Sharepoint 2010-platfomen kunne fungere tilfredsstillende.

Ved årets udgang kørte portalerne, som de skulle, og projektet blev afsluttet.

Nye løsninger i it-driften

Svartider i Forcas medlemssystem er helt centralt for at understøtte en effektiv medlemsadministration. I 2012 blev der taget to initiativer for at reducere svartiderne: I foråret fik Forca to nye kraftigere databaseservere, hvilket har afhjulpet nogle af de tidligere udfordringer. I efteråret blev sikringen af databackup ændret fra at ske kontinuerligt til at ske med en tidsmæssig forsinkelse, så sikringen ikke belaster systemets kapacitet. Primo 2013 vurderes det, om der er behov for yderligere initiativer.

Der var i 2012 behov for at øge performance ved levering af data til PensionsInfo for at leve op til de fastsatte krav i branchen. Forca nedsatte i efteråret 2012 en særlig task force, der fik til opgave at finde en løsning. Løsningen blev at bygge et separat beregningsmiljø udelukkende til at levere data til PensionsInfo. Løsningen gav resultat, og i slutningen af året var den ønskede svartid nået. I 2013 arbejder Forca videre på at sikre stabiliteten.

Forca blev ramt af flere driftsforstyrrelser og nedbrud i 2012 – heraf to større driftsforstyrrelser i sidste halvdel af året, som blev håndteret efter de retningslinjer, der er fastlagt under Forcas it-beredskab. Ingen af hændelserne forårsagede tab af data, men gav anledning til forringet medlemsservice i en kort periode.

Oppetider på portaler i 2012*

System	2011	2012	Mål
Medlemsportal	99,68 %	99,79 %	99 %

*Oppetid betyder, at portalen/systemet er tilgængeligt for slutbrugeren.

Risikostyring

I løbet af 2012 er risikostyring blevet forankret i hele Forca. De eksisterende risikostyringsværktøjer er blevet videreudviklet, nye politikker er blevet godkendt af Forcas bestyrelse, og eksisterende politikker er blevet opdateret.

Politikkerne er et centralt styringsværktøj for Forca, idet de beskriver og dokumenterer det ansvar og de beføjelser, bestyrelsen uddelegerer til direktionen. En vigtig opgave for Forca i 2012 har således været at sikre, at der er en rød tråd fra den uddelegering, bestyrelsen godkender på strategisk niveau til den endelige implementering af opgaven i Forcas forretningsområder. Dette arbejde fortsætter i 2013.

I 2012 har Forca under risikostyringsafdelingen endvidere etableret en kontrolenhed, der har til opgave at overvåge Forcas kontrolmiljø. Kontrolenhedens arbejde tager udgangspunkt i en risikovurdering. Målet med aktiviteterne er at sikre, at politikker, processer og forretningsgange overholdes, og at eventuelle fejl og mangler forebygges, opdages og rettes rettidigt. Kontrolenhedens arbejde vil således være afsættet for revisionens videre arbejde.

Ny betalingsmodel

Forcas bestyrelse og kunder godkendte i 2012 en ændret prissætning af driftsleverancer. Tidligere var grundlaget for kundernes betaling en fast pris pr. medlem. I den nye model er hver enkelt leverance specificeret og prissat, og betalingen varierer med det antal leverancer, kunderne aftager.

Den ændrede prissætning betyder, at såvel ydelse som pris er mere gennemskuelige, og det giver kunderne mulighed for selv at påvirke deres omkostninger til administration ved fx at sanere deres regler eller vælge at automatisere flere processer.

Som en afledt effekt af den nye betalingsmodel er udviklings- og drifts-universet koblet tættere sammen. Forca har således udviklet en skabelon til kunderne, der tydeliggør både projektets benefits og de efterfølgende driftsomkostninger, der er ved projektet.

Den nye betalingsmodel markerer afslutningen på et længere forløb med kunderne, som også har resulteret i en model til prissætning af udviklingsprojekter, som allerede er implementeret.

Usikkerheder ved indregning og måling

En stor del af Forcas ressourcer anvendes til at udvikle systemer og software (immaterielle aktiver), der er en forudsætning for at kunne levere serviceydelser af høj kvalitet til kunderne jævnfør afsnittet om Drift side 17-23. Værdiansættelsen af systemer og software, både det der er under udvikling, og det der er i drift, bliver løbende værdimæssigt vurderet og eventuelle behov for nedskrivning af aktivernes værdi bliver af dækket via nedskrivningstest. Som anført i anvendt regnskabspraksis er det på værdiansættelsen af immaterielle aktiver, at ledelsens skøn og vurderinger

har den væsentligste effekt på regnskabet. Ledelsens skøn og vurderinger er baseret på forudsætninger, som ledelsen anser for ansvarlige, men som i sagens natur er usikre.

Der har i 2012 ikke været særlige forhold, som har haft indflydelse på indregning og måling af værdiansættelsen af immaterielle aktiver, ligesom der ikke har været øvrige, særlige forhold der har haft indflydelse på indregning og måling i årsrapporten.



Forventninger til 2013

De økonomiske forventninger til 2013 er et lille overskud i størrelsesordenen 3-5 mio. kr.

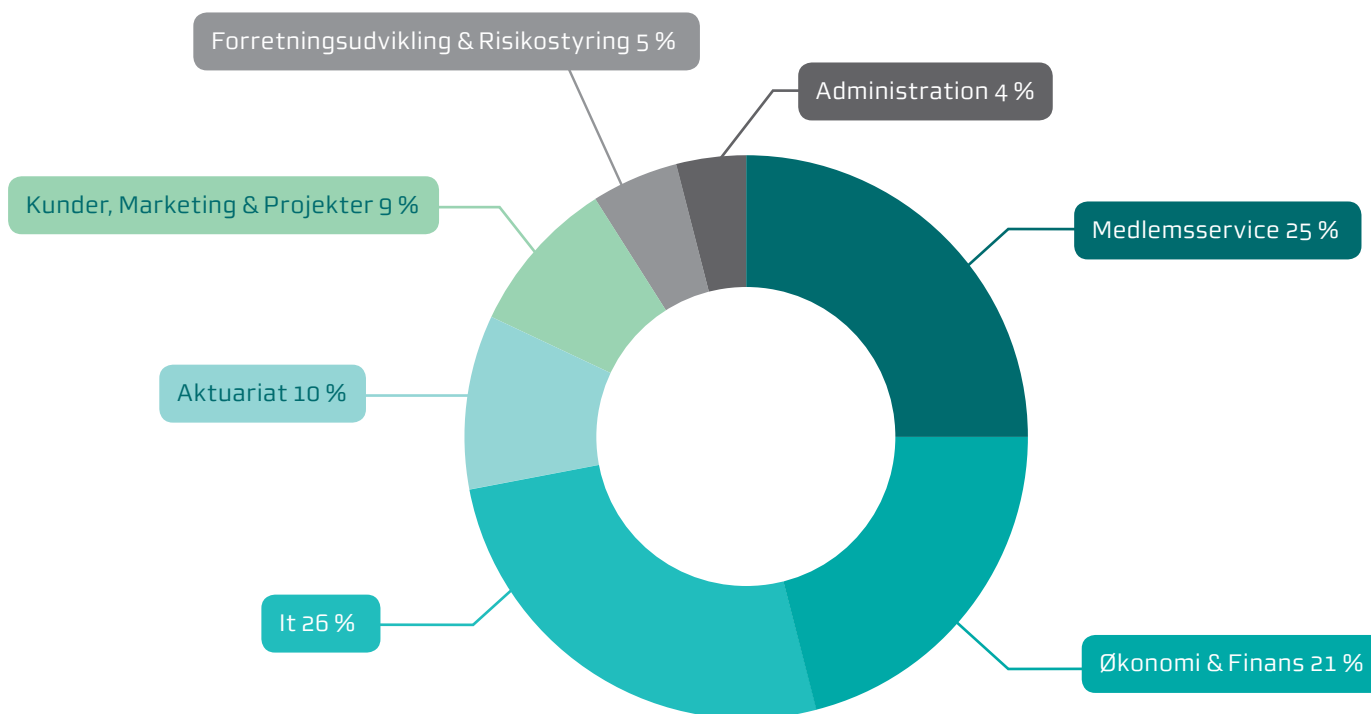
Det er fortsat målet at levere en overskudsgrad på 3-5 % med udgangen af 2014.

Siden oktober 2012 har Forcas bestyrelse arbejdet på at finde en ny administrerende direktør for Forca. Processen blev afsluttet medio marts med, at bestyrelsen udnævnte Steen Gram-Hanssen, som siden oktober 2012 har været konstitueret i stillingen.

Udviklingsporteføljen kommer i 2013 i hovedtræk til at bestå af et program for medlemsrettet udvikling i forlængelse af kundernes fælles medlemsstrategi, kundespecifik produktudvikling og videreudvikling af risikostyringen foruden en række lovgivningsprojekter.

Med vedtagelsen af den nye betalingsmodel har Forca nået en milepæl på vejen mod at blive en mere attraktiv samarbejdspartner med gennemskuelige services og priser, og det passer godt i et landskab, hvor der fortsat vil være stor opmærksomhed på omkostninger pr. medlem.

Medarbejderfordeling



Medarbejdere

Antallet af medarbejdere ligger en smule over niveauet for 2011, først og fremmest fordi der her har været behov for flere it-ressourcer på udviklingssiden.

Kompetenceudvikling for ledere

På kompetencesiden har der også i 2012 været særligt fokus på udvikling af projektledernes lederkompetencer. Således har alle projektledere været igennem et udviklingsforløb i ledelse af grupper og teams samt forandringsledelse.

En af de vigtige lederkompetencer i Forca er en coachende lederstil, så medarbejderne trives, udvikles og yder deres bedste. I 2012 har lederudviklingen i Forca

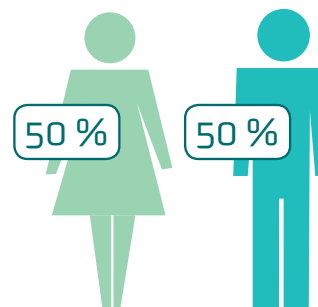
derfor blandt andet fokuseret på teamcoaching for ledere og projektledere. Det er en overbygning på tidligere afholdte kurser i basis-coaching, og deltagerne er blevet undervist i forskellige metoder til at coache og facilitere gruppe- og teamprocesser.

Alle ledere i Forca skal have en ledermæssig uddannelse svarende til deres aktuelle ledelsesniveau. For områdechefer sker dette blandt andet gennem programmet Advanced Business Development hos Center for Ledelse, mens afdelingschefer typisk kommer igennem et uddannelsesforløb hos Servicebranchens Chefakademi, der er et konsortium mellem CBS og en række servicevirksomheder. Uddannelsesforløbet fokuserer på krav til ledelse i servicevirksomheder.

Antal ansatte



Fordeling køn



Projektkompetencer hos medarbejdere

For at styrke Forcas evne til at gennemføre projekter er der også i 2012 arbejdet med at udvikle medarbejdernes kompetencer inden for projekt- og procesmetode. I alt 122 medarbejdere fra alle forretningsområder har været på kurser i projektdiscipliner som fx kravstillen og test. Det hænger sammen med Forcas stadige udvikling af projektmodel og udviklingsmetode.

CSR

I 2012 vedtog Forca en plan for arbejdet med CSR. Der vil i 2013 blive arbejdet videre med at implementere konkrete politikker på de områder, der er naturlige for Forcas virke. Dette vil primært omfatte social ansvarlighed, det vil sige Forcas ansvarlige behandling af medarbejdere i forbindelse med ansættelse, under ansættelse og i forbindelse med ophør af ansættelse. Desuden vil de miljøsyn, Forca tager i sit daglige virke, naturligt skulle formuleres i en konkret politik.

Sygefravær
Forca 2012

5,93 dage

Branchetal: 6,85 dage*

Medarbejderomsætning
Forca 2012

9,2 %

Branchetal: 9,4 %*

*Kilde: Finanssektorens Arbejdsgiverforening. Bemærk at optællingsperioden er forskellig for branchen og Forca. For medarbejderomsætning er branchetal fra perioden nov. 2010 - nov. 2011 og for sygefravær er tallene for 2011.



Ledelsespåtegning

Vi har dags dato aflagt årsrapport for regnskabsåret 1. januar – 31. december 2012 for Forca A/S.

Årsrapporten er aflagt i overensstemmelse med årsregnskabsloven.

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af selskabets aktiver og passiver, finansielle stilling, resultatet samt pengestrømme. Samtidig er det vores opfattelse, at ledelsesberetningen indeholder en retvisende redegørelse for udviklingen i selskabets aktiviteter og økonomiske forhold samt en beskrivelse af væsentlige risici og usikkerhedsfaktorer, som selskabet står overfor.

Årsrapporten indstilles til generalforsamlingens godkendelse.

Hellerup, den 20. marts 2013

Direktionen

Steen Gram-Hanssen
Administrerende direktør

Hellerup, den 20. marts 2013

Bestyrelsen

Carsten Koch
Formand

Peter Damgaard Jensen
Næstformand

Paul Brüniche-Olsen

Leif Brask-Rasmussen

Erik Nielsen

Bent Werge

Den uafhængige revisors erklæringer

Til kapitalejerne i Forca A/S

Påtegning på årsregnskabet

Vi har revideret årsregnskabet for Forca A/S for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2012, der omfatter anvendt regnskabspraksis, resultatopgørelse, balance, egenkapitalopgørelse, pengestrømsopgørelse og noter. Årsregnskabet udarbejdes efter årsregnskabsloven.

Ledelsens ansvar for årsregnskabet

Ledelsen har ansvaret for udarbejdelsen af et årsregnskab, der giver et retvisende billede i overensstemmelse med årsregnskabsloven. Ledelsen har endvidere ansvaret for den interne kontrol, som ledelsen anser for nødvendig for at udarbejde et årsregnskab uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl.

Revisors ansvar

Vores ansvar er at udtrykke en konklusion om årsregnskabet på grundlag af vores revision. Vi har udført revisionen i overensstemmelse med internationale standarder om revision og yderligere krav ifølge danske revisorlovgivning. Dette kræver, at vi overholder etiske krav samt planlægger og udfører revisionen for at opnå høj grad af sikkerhed for, om årsregnskabet er uden væsentlig fejlinformation.

En revision omfatter udførelse af revisionshandlinger for at opnå revisionsbevis for beløb og oplysninger i årsregnskabet. De valgte revisionshandlinger afhænger af revisors vurdering, herunder vurdering af risici for væsentlig fejlinformation i årsregnskabet, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl. Ved risikovurderingen overvejer revisor intern kontrol, der er relevant for virksomhedens udarbejdelse af et årsregnskab, der giver et retvisende billede. Formålet hermed er at udforme revisionshandlinger, der er passende efter omstændighederne, men ikke at udtrykke en konklusion om effektiviteten af virksomhedens interne kontrol. En revision omfatter endvidere vurdering af, om ledelsens valg af regnskabspraksis er passende, om ledelsens regnskabsmæssige skøn er rimelige samt den samlede præsentation af årsregnskabet.

Det er vores opfattelse, at det opnåede revisionsbevis er tilstrækkeligt og egnet som grundlag for vores konklusion.

Revisionen har ikke givet anledning til forbehold.

Konklusion

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af selskabets aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2012 samt af resultatet af selskabets aktiviteter og pengestrømme for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2012 i overensstemmelse med årsregnskabsloven.

Udtalelse om ledelsesberetningen

Vi har i henhold til årsregnskabsloven gennemlæst ledelsesberetningen. Vi har ikke foretaget yderligere handlinger i tillæg til den udførte revision af årsregnskabet.

Det er på denne baggrund vores opfattelse, at oplysningerne i ledelsesberetningen er i overensstemmelse med årsregnskabet.

København, den 20. marts 2013

Deloitte

Statsautoriseret Revisionspartnerselskab

Lars Kronow
Statsautoriseret revisor

Lars Skovsende
Statsautoriseret revisor

Anvendt regnskabspraksis

Årsrapporten er aflagt i overensstemmelse med årsregnskabslovens bestemmelser for regnskabsklasse C (stor).

Årsrapporten er aflagt efter samme regnskabspraksis som sidste år.

Beløb i resultatopgørelsen, balance og noter præsenteres i hele tusinde kroner. Hvert tal afrundes hver for sig. Der kan derfor forekomme afvigelser mellem de anførte totaler og summer af de underliggende tal.

Generelt om indregning og måling

Aktiver indregnes i balancen, når det som følge af en tidligere begivenhed er sandsynligt, at fremtidige økonomiske fordele vil tilflyde selskabet, og aktivets værdi kan måles pålideligt.

Forpligtelser indregnes i balancen, når selskabet som følge af en tidligere begivenhed har en retlig eller faktisk forpligtelse, og det er sandsynligt, at fremtidige økonomiske fordele vil fragå selskabet, og forpligtelsens værdi kan måles pålideligt.

Ved første indregning måles aktiver og forpligtelser til kostpris. Måling efter første indregning sker som beskrevet for hver enkelt regnskabspost nedenfor.

Ved indregning og måling tages hensyn til forudsigelige risici og tab, der fremkommer, inden årsrapporten aflægges, og som be- eller afkræfter forhold, der eksisterede på balancedagen.

I resultatopgørelsen indregnes indtægter i takt med at de indtjenes, mens omkostninger indregnes med de beløb, der vedrører regnskabsåret.

Regnskabsmæssige skøn og vurderinger

Udarbejdelsen af årsregnskabet forudsætter, at ledelsen foretager en række skøn og vurderinger omkring fremtidige forhold, der har væsentlig indflydelse på den regnskabsmæssige værdi af aktiver og forpligtelser. Det område, hvor ledelsens kritiske skøn og

vurderinger har den væsentligste effekt på regnskabet er på værdiansættelsen af immaterielle anlægsaktiver.

De anvendte skøn og vurderinger er baseret på forudsætninger, som ledelsen anser for ansvarlige, men som i sagens natur er usikre.

Omregning af fremmed valuta

Transaktioner i fremmed valuta omregnes ved første indregning til transaktionsdagens kurs. Tilgodehavender, gældsforpligtelser og andre monetære poster i fremmed valuta, som ikke er afregnet på balancedagen, omregnes til balancedagens valutakurs. Valutakursdifferencer, der opstår mellem transaktionsdagens kurs og kursen på henholdsvis betalingsdagen og balancedagen, indregnes i resultatopgørelsen som finansielle poster. Materielle og immaterielle anlægsaktiver og andre ikke-monetære aktiver, der er købt i fremmed valuta, omregnes til historiske kurser.

Resultatopgørelsen

Nettoomsætning

Nettoomsætningen ved salg af pensionservice og -administration indregnes i resultatopgørelsen, når levering har fundet sted. Nettoomsætning indregnes eksklusive moms, og måles til dagsværdien af det fastsatte vederlag.

Personaleomkostninger

Personaleomkostninger omfatter løn og gager samt sociale omkostninger, pensioner mv. til selskabets personale.

Under personaleomkostninger indregnes tillige personaleomkostninger vedrørende eget udviklet software og udviklingsprojekter, der ikke opfylder kriterierne for indregning i balancen.

Andre eksterne omkostninger

Andre eksterne omkostninger omfatter omkostninger til kurser og uddannelse, lokale og inventar, kontorhold, it-omkostninger, ekstern bistand, informationsvirksomhed,

møde- og rejseomkostninger samt omkostninger til revision.

Under andre eksterne omkostninger indregnes tillige andre eksterne omkostninger vedrørende eget udviklet software og udviklingsprojekter, der ikke opfylder kriterierne for indregning i balancen.

Finansielle poster (netto)

Finansielle poster omfatter renteindtægter og -udgifter samt bankgebyrer.

Skat

Årets skat, som består af årets aktuelle skat og ændring af udskudt skat, indregnes i resultatopgørelsen med den del, der kan henføres til årets resultat.

Aktuelle skatteforpligtelser eller tilgodehavende aktuel skat indregnes i balancen opgjort som beregnet skat af årets skattepligtige indkomst, reguleret for betalt acontoskat.

Udskudt skat indregnes af alle midlertidige forskelle mellem regnskabsmæssige og skattemæssige værdier af aktiver og forpligtelser, hvor den skattemæssige værdi af aktiverne opgøres med udgangspunkt i den planlagte anvendelse af det enkelte aktiv.

Udskudte skatteaktiver, herunder skatteværdien af fremførselsberettigede skattemæssige underskud, indregnes i balancen med den værdi, aktivet forventes at kunne realiseres til, enten ved modregning i udskudte skatteforpligtelser eller som nettoskatteaktiver.

Balancen

Immaterielle anlægsaktiver

Immaterielle anlægsaktiver omfatter software under udvikling, ibrugtaget egetudviklet software samt standard software.

Software under udvikling og ibrugtaget egetudviklet software vedrørende pensionservice- og administration indregnes som immaterielle anlægsaktiver i balancen. Kriterierne for indregning er, at det eget udviklede software skal være klart defineret og identificerbart, at

der skal påvises et potentielt fremtidigt marked eller påvises en udviklingsmulighed i virksomheden, hvor det er hensigten at markedsføre eller anvende det pågældende software og/eller processer, og dermed give en fremtidig økonomisk fordel. Udviklingsomkostninger der ikke kan leve op til disse krav indregnes som omkostninger i resultatopgørelsen.

Kostprisen for software under udvikling og ibrugtaget eget udviklet software omfatter omkostninger, herunder gager og øvrige omkostninger, der direkte og indirekte kan henføres hertil.

Ibrugtaget egetudviklet software afskrives lineært over den forventede brugstid, som sædvanligvis er opgjort til en periode på op til 10 år. Brugstiden på 10 år er fastsat af ledelsen og er begrundet i selskabets forretningsmodel.

Immaterielle anlægsaktiver nedskrives til genindvindingsværdi, hvis denne er lavere end den regnskabsmæssige værdi. Vurdering foretages på baggrund af nedskrivningstest.

Materielle anlægsaktiver

Grunde og bygninger, it-hardware og telefoni, inventar og maskiner måles til kostpris med fradrag af akkumulerede af- og nedskrivninger. Der afskrives ikke på grunde.

Kostprisen omfatter anskaffelsesprisen, omkostninger direkte tilknyttet anskaffelsen og omkostninger til klarlægning af aktivet indtil det tidspunkt, hvor aktivet er klar til at blive taget i brug.

Afskrivningsgrundlaget er kostpris med fradrag af forventet restværdi efter afsluttet brugstid. Der foretages lineære afskrivninger baseret på følgende vurdering af aktivernes forventede brugstider:

Bygninger	50 år
Installationer	op til 10 år
It-hardware og telefoni	op til 3 år
Andre anlæg, driftsmateriel og inventar	op til 5 år

Materielle anlægsaktiver nedskrives til genindvindingsværdi, hvis denne er lavere end den regnskabsmæssige værdi.

Fortjeneste og tab ved afhændelse af materielle anlægsaktiver opgøres som forskellen mellem salgsprisen med fradrag af salgskostninger og den regnskabsmæssige værdi på salgstidspunktet. Fortjeneste eller tab indregnes i resultatopgørelsen som korrektion til af- og nedskrivninger eller under andre driftsindtægter, i det omfang salgsprisen overstiger den oprindelige kostpris.

Tilgodehavender

Tilgodehavender måles til amortiseret kostpris, der sædvanligvis svarer til nominal værdi, med fradrag af nedskrivninger til imødegåelse af forventede tab.

Periodeafgrænsningsposter

Periodeafgrænsningsposter indregnet under aktiver omfatter afholdte omkostninger, der vedrører efterfølgende regnskabsår. Periodeafgrænsningsposter måles til kostpris.

Kortfristede gældsforpligtelser

Kortfristede gældsforpligtelser måles til amortiseret kostpris, der sædvanligvis svarer til nominal værdi.

Periodeafgrænsningsposter

Periodeafgrænsningsposter indregnet under forpligtelser omfatter modtagne indtægter til resultatføring i efterfølgende regnskabsår. Periodeafgrænsningsposter måles til kostpris.

Pengestrømsopgørelsen

Pengestrømsopgørelsen præsenteres efter den indirekte metode og viser pengestrømme vedrørende drift, investeringer og finansiering samt selskabets likvider ved årets begyndelse og slutning.

Pengestrømme vedrørende driftsaktiviteter opgøres som driftsresultatet reguleret for ikke-kontante driftsposter, ændring i driftskapital samt betalt selskabsskat.

Pengestrømme vedrørende investeringsaktiviteter omfatter køb af immaterielle samt køb og salg af materielle anlægsaktiver.

Likvider omfatter alene likvide beholdninger.

Nøgletal

Nøgletal er defineret og beregnet således:

EBIT-margin (%)

$$\frac{\text{Resultat af ordinær drift (EBIT)} \times 100}{\text{Nettoomsætning}}$$

= Virksomhedens driftsmæssige rentabilitet (ved resultat før renter og skat)

EBITDA-margin (%)

$$\frac{\text{Resultat af ordinær drift} + \text{tillagt årets afskrivninger (EBITDA)} \times 100}{\text{Nettoomsætning}}$$

= Virksomhedens driftsmæssige rentabilitet (ved resultat før renter, skat og afskrivninger)

Afkast af investeret kapital (%)

$$\frac{\text{Resultat af ordinær drift} + \text{tillagt årets afskrivninger (EBITDA)} \times 100}{\text{Gennemsnitlig investeret kapital}}$$

= Det afkast, som virksomheden genererer af investorerne midler

Nettoomsætning/Investeret kapital (%)

$$\frac{\text{Nettoomsætning}}{\text{Gennemsnitlig investeret kapital}}$$

= Virksomhedens kapitalintensitet og effektivitet i anvendelsen af investeret kapital

Egenkapitalens forrentning (%)

$$\frac{\text{Årets resultat} \times 100}{\text{Gennemsnitlig egenkapital investeret i virksomheden}}$$

= Virksomhedens forrentning af den kapital, som ejerne har investeret i virksomheden

Soliditetsgrad (%)

$$\frac{\text{Egenkapital} \times 100}{\text{Samlede passiver}}$$

= Egenkapitalens andel af virksomhedens samlede passiver

Resultatopgørelse

Alle beløb i tkr.

	Note	2012	2011
Nettoomsætning	1	316.887	358.543
Vareforbrug til viderefakturering		-4.557	-2.784
Personaleomkostninger	2	-181.563	-167.078
Andre eksterne driftsomkostninger	3	-69.817	-86.097
Afskrivninger	4	-60.744	-99.492
Resultat af ordinær drift		206	3.092
Finansielle poster (netto)	5	454	1.014
Resultat før skat		660	4.106
Skat af årets resultat	6	-185	-1.081
Årets resultat		475	3.025
Forslag til resultatdisponering			
Overført til næste år		475	

Balance

Alle beløb i tkr.

Aktiver	Note	2012	2011
Anlægsaktiver			
Immaterielle anlægsaktiver			
Ibrugtaget egetudviklet software		319.583	339.016
Software under udvikling		34.313	11.902
It-software		9.889	5.256
Immaterielle anlægsaktiver i alt	7	363.784	356.174
Materielle anlægsaktiver			
Grund og bygning		216.937	218.764
It-hardware og telefoni		8.642	14.264
Inventar og maskiner		2.550	4.103
Materielle anlægsaktiver i alt	8	228.130	237.132
Finansielle anlægsaktiver			
Udskudte skatteaktiver	9	18.670	18.855
Finansielle anlægsaktiver i alt		18.670	18.855
Anlægsaktiver i alt		610.584	612.161
Omsætningsaktiver			
Tilgodehavender			
Tilgodehavende fra salg og tjenesteydelser		73.272	62.856
Andre tilgodehavender		586	845
Periodeafgrænsningsposter	10	13.189	11.320
Tilgodehavender i alt		87.047	75.021
Likvide beholdninger		13.036	6.780
Omsætningsaktiver i alt		100.084	81.800
Aktiver i alt		710.668	693.961

Balance

Alle beløb i tkr.

Passiver	Note	2012	2011
Egenkapital			
Aktiekapital		30.000	30.000
Overført resultat		493.310	492.835
Egenkapital i alt	11	523.310	522.835
Kortfristede gældsforpligtelser			
Leverandørgæld		6.357	11.153
Bankgæld		10.010	45.380
Anden gæld	12	92.726	56.743
Periodeafgrænsningsposter		78.265	57.849
Kortfristede gældsforpligtelser i alt		187.358	171.126
Passiver i alt		710.668	693.961
Eventualforpligtelser	13		
Nærtstående parter	14		
Anvendt regnskabspraksis	15		
Øvrige oplysninger	16		

Pengestrømsopgørelse

Alle beløb i tkr.

	2012	2011
Årets resultat	475	3.025
Reguleringer	60.475	99.559
Ændring i driftskapital	39.576	-15.281
Pengestrømme fra drift før finansielle poster		
Renteindbetalinger og lignende	506	1.048
Renteudbetalinger	-52	-34
Pengestrømme fra ordinær drift	100.979	88.317
Pengestrømme fra driftsaktivitet		
Køb af immaterielle anlægsaktiver	-57.775	-79.019
Køb af materielle anlægsaktiver	-1.578	-10.017
Salg af anlægsaktiver	0	-8.963
Pengestrømme fra investeringsaktivitet		
	-59.353	-97.998
Ændring i likvider		
	41.627	-9.681
Likvider pr. 01.01	-38.601	-28.920
Likvider / Bankgæld pr. 31.12		
	3.026	-38.602
Reguleringer (specifikation)		
Afskrivninger	58.754	61.717
Renteomkostninger	52	34
Renteindtægter	-506	-1.048
Årets selskabsskat	185	1.081
Nedskrivning vedrørende afgangsførte anlægsaktiver	1.990	37.839
Gevinst/tab på driftsmidler	0	-64
	60.475	99.559
Ændring i driftskapital (specifikation)		
Ændring i tilgodehavender fra salg og tjenesteydelser	-10.416	-33.068
Ændring i andre tilgodehavender	258	-149
Ændring i leverandørgæld	-4.797	2.073
Ændring i anden gæld	35.983	6.786
Periodeafgrænsninger - aktiv	-1.869	15
Periodeafgrænsninger - passiv	20.416	9.062
	39.576	-15.281

Noter

Alle beløb i tkr.

NOTE 1

Nettoomsætning

Selskabets aktivitet i 2012 udgør administration af PKA A/S, Pædagogernes Pensionskasse (PBU), Lærernes Pension (LP) og FSP Pension (AP Pension) samt pensionskasser og selskaber tilknyttet disse.

Hele selskabets nettoomsætning og resultat af ordinær drift samt alle anlægsaktiver og forpligtelser vedrører denne aktivitet.

NOTE 2

Personaleomkostninger	2012	2011
Lønninger, honorarer mv.		
Lønninger og pensionsbidrag	-177.949	-163.066
Andre omkostninger til social sikring	-2.102	-1.248
Bestyrelsehonorarer	-520	-347
Lønsumsafgift m.m.	-993	-2.418
Lønninger, honorarer m.v. i alt	-181.563	-167.078

Udover de nævnte lønninger er der afholdt lønomkostninger på 23,5 mio. kr. (29,7 mio. kr. i 2011) i forbindelse med udvikling af ny it-software. Disse lønomkostninger er aktiveret til efterfølgende afskrivning.

Det samlede vederlag til bestyrelse udgør 520 tkr. mod tilsvarende 347 tkr. i 2011.

Selskabet har i 2012 beskæftiget 313 ansatte, mod 307 i 2011.

NOTE 3

Andre eksterne driftsomkostninger

I forbindelse med udvikling af ny it-software er der afholdt indirekte andre eksterne driftsomkostninger på 7,1 mio. kr., (13,3 mio. kr. i 2011). De indirekte andre eksterne driftsomkostninger er aktiveret til efterfølgende afskrivning.

Revisorhonorar	2012	2011
Omkostninger til Forcas revisor udgør:		
Revision	-458	-498
Erklæringsopgaver	-363	-110
Skatterådgivning	0	0
Andre ydelser	-215	-652

Alle beløb i tkr.

NOTE 4

Afskrivninger	2012	2011
Afskrivning immaterielle anlægsaktiver	-48.175	53.076
Afskrivning materielle anlægsaktiver	-10.580	8.641
Gevinst og tab ved salg af driftsmidler	0	64
Nedskrivning vedr. afgangsførte anlægsaktiver	-1.990	-37.839
Afskrivninger i alt	-60.744	-99.492

NOTE 5

Finansielle poster (netto)	2012	2011
Andre finansielle indtægter	506	1.048
Finansielle indtægter i alt	506	1.048

Andre finansielle indtægter består af renter af tidsindsud samt likvide beholdninger.

Andre finansielle omkostninger	-52	-34
Finansielle omkostninger i alt	-52	-34

NOTE 6

Skat af årets resultat	2012	2011
Regulering af udskudt skat	-185	-1.081
Skat af årets resultat i alt	-185	-1.081

Alle beløb i tkr.

NOTE 7

Immaterielle anlægsaktiver	Ibrugtaget egetudviklet it-software	It-software under udvikling	It-software	I alt
Kostpris primo	477.515	11.902	12.521	501.938
Anskaffelser i året	0	48.567	9.207	57.775
Overført fra udvikling	24.167	0	0	24.167
Afgang i året	0	-1.990	0	-1.990
Overført til ibrugtaget	0	-24.167	0	-24.167
Kostpris ultimo	501.682	34.313	21.729	557.723
Afskrivninger primo	138.498	0	7.266	145.764
Afskrivning i året	43.601	0	4.574	48.175
Afskrivning på afgang i året	0	0	0	0
Afskrivninger ultimo	182.099	0	11.840	193.939
Immaterielle anlægsaktiver i alt	319.582	34.313	9.889	363.784

NOTE 8

Materielle anlægsaktiver	Grund og bygning	It-hardware og telefoni	Inventar og maskiner	I alt
Kostpris primo	228.507	96.918	17.264	342.689
Anskaffelser i året	0	1.523	55	1.578
Kostpris ultimo	228.507	98.441	17.319	344.267
Afskrivninger primo	9.743	82.653	13.161	105.558
Afskrivning i året	1.827	7.145	1.608	10.580
Afskrivninger ultimo	11.570	89.798	14.769	116.137
Materielle anlægsaktiver i alt	216.937	8.643	2.550	228.130

NOTE 9

Udskudte skatteaktiver

Indregnet udskudte skatteaktiver vedrører de tidsmæssige afvigelser mellem skatteværdien og den regnskabsmæssige værdi af anlægsaktiver samt fremførte skattemæssige underskud.

NOTE 10

Periodeafgrænsningsposter

Periodeafgrænsningsposter under aktiver udgøres af forudbetalte lønninger og omkostninger.
Periodeafgrænsningsposter under passiver udgøres af modtaget forudbetalt nettoomsætning fra kunder.

NOTE 11

Egenkapital	Aktiekapital	Overført resultat	I alt
Egenkapital pr. 1.1.2012	30.000	492.835	522.835
Resultatdisponering	0	475	475
Egenkapital pr. 31.12.2012	30.000	493.310	523.310

Aktiekapitalen består af følgende aktier:
30.000 stk. aktier á nominel 1 kr.
Aktiekapitalen er ikke opdelt i klasser.

NOTE 12

Anden gæld	2012	2011
Offentlige institutioner	10.523	12.395
Feriepengeforpligtelse	38.014	37.195
Øvrig gæld	44.188	7.152
Anden gæld i alt	92.726	56.743

Note 13

Eventualforpligtelser

For selskabets ejendom, Tuborg Boulevard 3, 2900 Hellerup, er der tinglyst en forpligtelse på 2 mio. kr.

Selskabet har indgået kontrakter med årlige betalinger, der ikke overstiger 16,8 mio. kr.

Selskabet har stillet sikkerhed for medarbejderlån på i alt 5,6 mio. kr. Selskabet har herudover ikke påtaget sig pensions-, kautions-, garanti- eller andre forpligtelser, udover hvad der fremgår af årsrapporten.

NOTE 14

Nærtstående parter

Selskabet har udover direktion og bestyrelse følgende nærtstående parter:

Selskabet er ejet af følgende aktionærer, der hver besidder 33 1/3 % af aktierne og stemmerettighederne:

PKA A/S, Tuborg Boulevard 3, 2900 Hellerup.

Pædagogernes Pensionskasse, Øster Fælled Torv 3, 2100 København Ø.

Lærernes Pension, Philip Heymans Allé 3, 2900 Hellerup.

Selskabet har i 2012 varetaget administration for PKA A/S, Pædagogernes Pensionskasse , Lærernes Pension og FSP Pension (AP Pension), og har modtaget markedsbaseret vederlag herfor.

NOTE 15

Anvendt regnskabspraksis

Anvendt regnskabspraksis er beskrevet på side 31.

NOTE 16

Øvrige oplysninger

Administrerende direktør Steen Gram-Hanssen sidder i bestyrelsen i MS Svejseteknik, Hillerød.

Organisation

Direktion

Administrerende direktør

Steen Gram-Hanssen

Chefgruppe

Forretningsudvikling & Risikostyring

Michael Knie-Andersen, forretningsudviklingsdirektør

Kunder, Marketing & Projekter

Anne Marie Jess Hansen, kunde- og projektdirektør

Medlemsservice

Maybritt Mørch, medlemsdirektør

Aktuariat

Claes Vestergaard, matematisk direktør

Økonomi & Finans

Steen Gram-Hanssen, økonomidirektør

It

Carsten Tang, it-chef

forca

Forca A/S
Tuborg Boulevard 3
2900 Hellerup

Gentofte kommune
CVR nr. 29 85 05 50

www.forca.dk
forca@forca.dk

