

LEMBAGA KUMPULAN WANG SIMPANAN PEKERJA

**MASA DEPAN  
CEMERLANG  
KEHIDUPAN  
TERJAMIN**

**Golden Years  
Golden Living**

2012

LAPORAN TAHUNAN • ANNUAL REPORT

# KANDUNGAN CONTENTS

- 1** **Pernyataan Visi, Pernyataan Misi, Nilai-Nilai Korporat, Lagu KWSP**  
*Vision Statement, Mission Statement, Corporate Values, EPF Song*
- 2** **Profil Korporat**  
*Corporate Profile*
- 5** **Integriti Korporat**  
*Corporate Integrity*
- 10** **Perutusan Pengerusi**  
*Chairman's Statement*

## **MAKLUMAT KORPORAT** **CORPORATE INFORMATION**

- 22** **Peristiwa Penting**  
*Milestones*
- 26** **Diari Korporat 2012**  
*Corporate Diary 2012*
- 31** **Fakta Sekilas Pandang**  
*Facts at a Glance*
- 32** **Sorotan Kewangan Lima Tahun**  
*Five-Year Financial Highlights*
- 34** **Carta Organisasi**  
*Organisation Chart*
- 36** **Struktur Korporat Kumpulan**  
*Group Corporate Structure*

## **KEPIMPINAN** **LEADERSHIP**

- 38** **Maklumat Lembaga dan Panel Pelaburan**  
*Board and Investment Panel Information*
- 40** **Ahli Lembaga**  
*Members of the Board*
- 59** **Ahli Jawatankuasa Lembaga dan Panel Pelaburan**  
*Board and Investment Panel Committees*

- 61** **Ahli Silih Ganti Lembaga Wakil Kerajaan**  
*Alternate Members of the Board Government Representatives*
- 62** **Ahli Panel Pelaburan**  
*Members of the Investment Panel*
- 70** **Pengurusan Kanan**  
*Senior Management*
- 79** **Ahli Jawatankuasa Penasihat Syariah 2012-2014**  
*Shariah Advisory Committee Members 2012-2014*
- 80** **Ketua Cawangan/Perkhidmatan/Penguatkuasaan**  
*Head of Branches/Services/Enforcement*

## **ULASAN PRESTASI** **PERFORMANCE REVIEW**



- 82** **Anugerah dan Pengiktirafan**  
*Awards and Recognition*
  - 85** **Kad Skor Korporat**  
*Corporate Scorecard*
  - 88** **Ulasan Operasi**  
*Review of Operations*
- ## **INISIATIF TRANSFORMASI** **TRANSFORMATION INITIATIVES**
- 122** **Mencapai Kecemerlangan Perkhidmatan Pelanggan**  
*Towards Customer Service Excellence*
  - 128** **Budaya Kualiti dan Inovasi**  
*Culture of Quality and Innovation*
  - 132** **Pembangunan Modal Insan**  
*Human Capital Development*

## **HUBUNGAN PIHAK BERKEPENTINGAN** **STAKEHOLDER ENGAGEMENT**

- 135** **Kempen Pendidikan dan Kesedaran**  
*Educational and Awareness Campaigns*
- 138** **Tanggungjawab Korporat**  
*Corporate Responsibility*

## **AKAUNTABILITI** **ACCOUNTABILITY**



- 146** **Pernyataan Tadbir Urus Korporat**  
*Statement on Corporate Governance*
- 163** **Pengurusan Risiko**  
*Risk Management*
- 175** **Pernyataan Pengurusan Risiko dan Kawalan Dalaman**  
*Statement on Risk Management and Internal Control*
- 181** **Laporan Jawatankuasa Audit Lembaga**  
*Board Audit Committee Report*
- 188** **Pernyataan Audit Dalam**  
*Statement on Internal Audit*
- 192** **Pernyataan Pengurusan Risiko Pelaburan**  
*Statement on Investment Risk Management*

## **RASIONAL KULIT** **COVER RATIONALE**



Untuk ketenangan jiwa dan keselesaan kewangan dalam menghadapi cabaran hidup selepas bersara nanti, KWSP sebagai sebuah organisasi keselamatan sosial berusaha dengan penuh kesungguhan untuk memperbaiki kualiti kehidupan ahli, menerusi pengurusan simpanan yang berhemah sekaligus menyediakan faedah-faedah persaraan. Dengan pengalaman dan kemahiran pengurusan dana ini, KWSP berazam untuk sentiasa memberikan yang terbaik agar ahli-ahli dapat menikmati hari-hari persaraan dengan gembira, dan penuh keyakinan bahawa keperluan persaraan mereka sentiasa terjaga.

*For personal and financial peace of mind during retirement years, we add the gold to your golden years. Living in retirement offers different challenges and as a social security organisation, we are committed towards improving the quality of lives of our members through the prudent management of their savings as well as offering retirement benefits. We have a wealth of experience and expertise that puts us in good stead as we work towards delivering results to ensure that our members enjoy their golden years in the safe knowledge that their needs are being taken care of.*

## STATISTIK STATISTIC



- 194** Kadar Caruman  
*Contribution Rates*
- 195** Kadar Dividen  
*Dividend Rates*
- 196** Profil Ahli Aktif Mengikut  
Lingkungan Umur dan Jantina  
setakat 31 Disember 2012  
*Active Members' Profile By  
Age Group and Gender as at  
31 December 2012*
- 197** Profil Ahli Aktif Mengikut  
Lingkungan Simpanan dan  
Jantina setakat 31 Disember  
2012  
*Active Members' Profile By  
Savings Range and Gender as  
at 31 December 2012*
- 198** Purata Simpanan Ahli Aktif  
yang Berumur 54 Tahun  
Mengikut Jantina  
*Active Members' Average  
Savings at Age 54 by Gender*
- 198** Purata Simpanan Ahli yang  
Berumur 54 Tahun  
*Members' Average Savings at  
Age 54*
- 199** Anggota  
*Staff*
- 200** Senarai Pelaburan Ekuiti Bagi  
30 Syarikat Teratas yang  
Tersenarai di Bursa Malaysia  
Setakat 31 Disember 2012  
*List of Top 30 Equity Investment  
Listed on Bursa Malaysia as at  
31 December 2012*
- 201** Pengeluaran Mengikut Skim  
*Withdrawal by Schemes*
- 202** Tinjauan dan Analisis  
Kewangan  
*Financial Overview and Analysis*
- 207** **Penyata Kewangan**  
**340** **Financial Statements**
- 471** **Hartanah KWSP di Malaysia**  
**EPF Properties in Malaysia**
- 472** **Lokasi Ibu Pejabat dan**  
**Cawangan**  
**Location of Headquarters and**  
**Branches**
- 474** **Ibu Pejabat dan Cawangan**  
**Headquarters and Branches**
- 479** **Glosari**  
**Glossary**

## PERNYATAAN VISI VISION STATEMENT

“MENJADI ORGANISASI KESELAMATAN  
SOSIAL BERTARAF DUNIA YANG  
MENYEDIAKAN SIMPANAN PERSARAAN  
YANG TERBAIK BAGI RAKYAT MALAYSIA”

“TO BE A WORLD-CLASS SOCIAL SECURITY  
ORGANISATION PROVIDING THE BEST  
RETIREMENT SAVINGS FOR MALAYSIANS”

## PERNYATAAN MISI MISSION STATEMENT

“MENYEDIAKAN SKIM SIMPANAN  
PERSARAAN YANG TERBAIK”

“TO PROVIDE THE BEST RETIREMENT  
SAVINGS SCHEME”

## NILAI-NILAI KORPORAT CORPORATE VALUES

UTAMAKAN PELANGGAN  
*CUSTOMER FOCUSED*

PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN  
*CONTINUOUS IMPROVEMENT*

INTEGRITI  
*INTEGRITY*

SEMANGAT KERJA BERPASUKAN  
*TEAMWORK*

## LAGU KWSP EPF SONG BERSATU, BERBAKTI

### KWSP

Kami komited  
Kami sedia berbakti  
Visi dan misi  
Terus dihayati  
Di mata dunia harapan kami

### KWSP

Kami berikrar  
Nilai murni dijaga  
Telus dan integriti  
Amalan bersama  
Kualiti perkhidmatan  
Tetap diutama

### Chorus:

Kepada ahli  
Kepada majikan  
Janji kami  
Anda diutamakan

Berkorban pasti  
Ikhlas menabur bakti  
Bersatu hati  
Demimu KWSP

Yakin kami melangkah  
Menuju wawasan yang cemerlang  
Demi simpanan hari tua anda  
Dan pembangunan negara  
Demi KWSP yang cucinta

## PROFIL KORPORAT CORPORATE PROFILE

Di bawah skim simpanan mandatori KWSP, setiap pekerja dan majikan dikehendaki mencarum peratusan tertentu daripada gaji pekerja mereka. Fungsi utama adalah untuk melindungi dan menambah nilai simpanan tersebut, lantas menegakkan Tonggak 2 daripada sistem lima tonggak yang disarankan oleh Bank Dunia untuk diguna pakai oleh semua negara bagi melaksanakan sistem pencen yang lengkap. Tonggak 2 (atau simpanan persaraan mandatori) disokong oleh Tonggak 0 – sistem kebajikan negara, Tonggak 1 – skim pencen negara, Tonggak 3 – pelan pencen peribadi sukarela dan Tonggak 4 – sokongan informal daripada keluarga dan rangkaian sosial.

Memandangkan peranannya yang begitu penting, KWSP memberikan keutamaan dalam memastikan pelaburannya dibuat dengan teliti untuk melindungi simpanan ahli di samping memberikan pulangan yang munasabah. Justeru, sebahagian besar daripada aset KWSP disalurkan ke dalam instrumen pelaburan yang selamat seperti bon dan sekuriti kerajaan.

Pada peringkat awalnya, KWSP dapat menyalurkan kesemua asetnya ke dalam Sekuriti Kerajaan Malaysia, Pinjaman dan Bon, Ekuiti, Instrumen Pasaran Wang dan Hartanah. Dengan berbuat demikian, ia membantu membiayai sebilangan besar projek kerajaan dan juga swasta yang menyumbang kepada pembangunan negara. Terbaru, KWSP perlu meneroka pilihan pelaburan yang lebih sesuai di luar negara, kerana pertumbuhan aset KWSP kini mengatasi perkembangan pasaran modal dan wang tempatan.

Selain memenuhi keperluan persaraan rakyat Malaysia, KWSP juga membenarkan ahlinya mengeluarkan simpanan mereka bagi membiayai perbelanjaan untuk meningkatkan taraf hidup mereka dalam jangka panjang. Ini termasuk perbelanjaan berkaitan pendidikan, penjagaan kesihatan dan pemilikan rumah.

Dalam usaha menjalankan peranan keselamatan sosialnya, KWSP juga memainkan peranannya sebagai penguatkuasa, untuk memastikan majikan menunaikan tanggungjawab mencarum untuk simpanan persaraan pekerja mereka. KWSP mempunyai pasukan penguatkuasaan yang mantap, bukan sahaja membuat pemeriksaan rutin secara rambang di premis majikan di seluruh negara, tetapi juga menyiasat laporan mengenai majikan tidak mencarum yang diterima daripada pekerja.

*Under the EPF's mandatory saving scheme, every employee and employer is required to contribute a percentage of the employee's salary. The primary function of the Fund is to preserve and grow these savings, satisfying Pillar 2 of a five-pillar system advocated by the World Bank for all nations to adopt to ensure an adequate pension system. Pillar 2 (or mandatory retirement savings) is supported by Pillar 0 – a country's welfare system, Pillar 1 – a state pension scheme, Pillar 3 – a voluntary personal pension plan, and Pillar 4 – informal support from family and social networks.*

*Given its pivotal role, the EPF places the highest priority in ensuring its investments are judicious and that it safeguards the value of members' savings while providing reasonable returns. Hence, the bulk of the Fund's assets are channelled into safe investment instruments such as government bonds and securities.*

*In its initial years, the EPF was able to park all of its assets locally in Malaysian Government Securities, Loans and Bonds, Equities, Money Market Instruments and Property. In so doing, it served to help finance a large number of major government as well as private sector projects that have contributed towards shaping the nation's development. More recently, it has had to look at suitable investment options outside of the country, as the local capital and money markets have not kept pace with the growth of EPF's assets.*

*Other than providing for the retirement needs of Malaysians, the EPF also allows members to withdraw from their savings to pay for expenses that contribute to a higher standard of living in the long term. These include expenses related to education, healthcare and home ownership.*

*In order to carry out its social security role to the best of its ability, the EPF also takes on the role of a watchdog, ensuring employers fulfil their responsibility of contributing towards their employees' savings. The Fund has a sizeable enforcement team which routinely carries out random checks at work premises throughout the country, while also following up on reports of evasion submitted by employees.*

## PROFIL KORPORAT CORPORATE PROFILE

Pada masa yang sama, KWSP berusaha untuk meningkatkan kesedaran di kalangan rakyat Malaysia mengenai keperluan persaraan mereka dan menjalankan kempen pendidikan melalui media cetak dan elektronik dengan menekankan kepentingan membuat perancangan persaraan bagi memastikan mereka mempunyai jaminan asas kewangan yang mencukupi untuk persaraan.

Selain menjaga kepentingan dan memenuhi keperluan persaraan ahli, KWSP komited untuk memberikan perkhidmatan yang bermutu tinggi dan telah mengguna pakai teknologi terkini untuk meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan pelanggannya.

KWSP meletakkan tanda aras prestasinya berdasarkan amalan terbaik antarabangsa dan didorong oleh visinya untuk 'menjadi organisasi keselamatan sosial bertaraf dunia yang menyediakan simpanan persaraan yang terbaik bagi rakyat Malaysia'. Untuk itu, KWSP sentiasa mempelopori inovasi untuk memenuhi keperluan semasa dan masa depan ahlinya.

*At the same time, the EPF seeks to ensure Malaysians are aware of their needs upon retirement and carries out educational campaigns via the print and electronic media to highlight the importance of prudent planning and behaviour to ensure financial security in one's golden years.*

*Over and above serving the retirement needs of its members, the EPF is committed to a high standard of service delivery and has adopted the latest technologies in order to improve its customer experience.*

*The EPF benchmarks its performance against international best practices, and is driven by a vision to 'be a world-class social security organisation providing the best retirement savings for Malaysians'. Towards this end, it is constantly innovating in order to meet both its members' current as well as future needs.*



## INTEGRITI KORPORAT CORPORATE INTEGRITY

Sebagai sebuah organisasi yang diamanahkan untuk menguruskan aset lebih 13 juta ahli, KWSP memerlukan kesemua anggotanya menjalankan tugas mereka dengan bertanggungjawab dan berintegriti. Untuk menghidupkan budaya integriti korporat, KWSP telah melaksanakan pelbagai program khas untuk pemegang berkepentingan dalaman dan luaran. KWSP mengakui bahawa integriti korporat diukur daripada perkara yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh sesebuah organisasi meskipun tiada sesiapa yang melihatnya. Integriti dicabuli apabila polisi dan prosedur tadbir urus korporat tidak dipatuhi dan digunakan untuk kepentingan peribadi atau korporat. Oleh itu, pengurusan menyokong penuh usaha untuk menerapkan integriti sebagai salah satu daripada nilai-nilai korporat KWSP.

### 1) PENGHAYATAN INTEGRITI

Integriti dianggap sebagai salah satu daripada nilai korporat utama KWSP dan usaha bersepadu telah dilakukan untuk memastikan integriti serta nilai korporat KWSP yang lain dihayati oleh semua anggota. KWSP memberi penekanan terhadap nilai-nilai ini menerusi buku panduan budaya korporat yang memberi rujukan dan menerangkan dengan jelas mengenai nilai bersama, sikap, standard dan kepercayaan tenaga kerja KWSP.

Pengurusan menyokong semua usaha integriti dalam organisasi dan memacu prinsip-prinsip integriti ini dalam tindakan dan amalan organisasi. Oleh itu, Buku Panduan Budaya Korporat KWSP adalah sangat dihargai oleh pengurusan dan telah dilancarkan pada 19 Julai 2012 oleh Ketua Pegawai Eksekutif KWSP, Tan Sri Azlan Zainol.

Budaya korporat KWSP termaktub melalui slogan 'I ♥ EPF', yang menempatkan Integriti sebagai nilai yang paling penting, disusuli oleh dengan nilai-nilai **Excellent** (Kecemerlangan), **Progressive** (Kemajuan) dan **Friendly** (Kemesraan). Integriti merangkumi kejujuran dan kebenaran atau ketepatan tindakan anggota KWSP dalam mematuhi polisi dan prosedur yang ditetapkan oleh pengurusan.

*As an organisation entrusted with the assets of more than 13 million members, the EPF requires all staff to exercise their duties responsibly and with the highest level of integrity. To create a culture of corporate integrity, we have implemented various programmes targeting both our internal and external stakeholders. We fully recognise that corporate integrity is measured by what an organisation does or does not do even when no-one is looking. Integrity is violated when corporate governance policies and procedures are disregarded in the quest for personal or corporate gain. In view of that, the management fully supports the internalisation of integrity as one of the EPF's corporate values.*

### 1) INTERNALISATION OF INTEGRITY

*Integrity is regarded as one of the main corporate values of the EPF and concerted efforts are made to ensure integrity, as well as our other values, are internalised by all staff. We further underline our values via a corporate culture booklet that provides clear reference to the shared values, attitudes, standards and beliefs that characterise the EPF workforce and defines its nature.*

*The management drives all integrity efforts in the organisation and leads in living these principles by their own actions and practices. As such, the EPF Corporate Culture Booklet is highly valued by management and was launched on 19 July 2012 by no less than our CEO, Tan Sri Azlan Zainol.*

*Our corporate culture is encapsulated by the 'I ♥ EPF' slogan, which places Integrity as of primary importance, followed by **Excellent**, **Progressive** and **Friendly** attributes. Integrity encompasses the honesty and truthfulness or accuracy of our staff's actions in adhering to the policies and procedures set by the management.*

**INTEGRITI KORPORAT**  
**CORPORATE INTEGRITY**

Budaya korporat KWSP merangkumi kesemua 10 nilai berikut:

*The EPF corporate culture in its entirety encompasses the following 10 values:*



Sebaik sahaja nilai-nilai ini disampaikan dan dihayati, ia dapat membantu melahirkan tenaga kerja dinamik yang produktif, berkesan dan cekap, serta berintegriti dan mempunyai tingkahlaku yang baik.

*These values, once clearly communicated and internalised, help to nurture a dynamic workforce that is productive, effective and efficient, and which is driven by a sense of integrity and excellent conduct.*

KWSP juga telah menyusun pelbagai acara yang secara khusus bertujuan untuk meningkatkan kesedaran integriti dan penghayatan nilai-nilai korporat KWSP. Acara utama yang disenaraikan ialah Bulan Integriti tahunan, yang diisi dengan aktiviti mempromosikan integriti di kalangan anggota, termasuk pertandingan fotografi, pertandingan lukisan kartun (Cuit-cuit Integriti), pameran dan ceramah.

*The EPF has also outlined a calendar of events specifically for integrity awareness and further internalisation of our corporate values. The highlight of the calendar is the annual Integrity Month, which is filled with activities that promote integrity among the workforce, including a photography contest, cartoon contest (Cuit-cuit Integriti), exhibition and talks.*

**2) JAWATANKUASA PENGURUSAN FRAUD**

Jawatankuasa Pengurusan Fraud menyelia pendekatan keseluruhan KWSP dalam mengawal fraud di bawah Rancangan Pengurusan Kawalan Fraud. Jawatankuasa ini memantau dan merangka pelbagai komponen perancangan, termasuk garis panduan untuk menghayati budaya anti-fraud serta program latihan dan inisiatif komunikasi bagi meningkatkan kesedaran anti-fraud dan integriti dalam organisasi.

**2) FRAUD MANAGEMENT COMMITTEE**

*The Fraud Management Committee oversees the EPF's overall approach on fraud control under the Fraud Control Management Plan. It monitors and develops various components of the plan, including guidelines to internalise the anti-fraud culture as well as training programmes and communication initiatives to enhance awareness of anti-fraud and integrity within the organisation.*

## INTEGRITI KORPORAT CORPORATE INTEGRITY

Polisi Anti-Fraud dan Pendedahan Maklumat dibangunkan berdasarkan Rancangan Pengurusan Kawalan Fraud KWSP dan telah diluluskan oleh Lembaga KWSP pada 19 Januari 2009. Pada masa yang sama Talian Hotline Anti-Fraud telah diwujudkan untuk menyediakan saluran yang mudah dan selesa kepada pemegang kepentingan dalaman dan luaran untuk melaporkan mengenai sebarang bentuk salah laku atau penipuan oleh anggota atau pegawai KWSP. Semua laporan yang diterima akan disiasat oleh pasukan khas di bawah Unit Fraud & Integriti, Jabatan Audit Dalam.

### 3) KELAKUAN DAN DISIPLIN

Peraturan (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 (Pindaan) 1997 KWSP dengan jelas menghuraikan kod tingkah laku yang terpakai ke atas semua anggota sepanjang tempoh perkhidmatan mereka dengan KWSP. Peraturan ini dengan jelas menegaskan bahawa anggota hendaklah mengelakkan diri daripada mempunyai kepentingan peribadi dalam tugas harian mereka; tekun bekerja dan cekap sepanjang masa, serta sentiasa bersikap jujur dan boleh dipercayai.

Peraturan ini juga menekankan bahawa anggota hendaklah mematuhi prosedur disiplin dan memahami sepenuhnya hukuman yang boleh dikenakan bagi kesalahan disiplin dan perbuatan salah laku.

### 4) SURAT AKU JANJI

Pengurusan telah mewajibkan semua anggota menandatangani Surat Aku Janji yang komprehensif. Dengan menandatangani surat ini, anggota bersetuju untuk melaksanakan semua tugas yang diamanahkan kepada mereka dengan penuh teliti dan perhatian serta mengutamakan kepentingan organisasi daripada kepentingan peribadi. Dalam menjalankan tugas harian mereka, anggota juga mesti mematuhi Dasar Keselamatan ICT dan Polisi Anti-Fraud KWSP.

### 5) PENGISYTIHARAN HARTA

Semua anggota perlu mengisytiharkan harta mereka menurut Peraturan (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 (Pindaan) 1997 KWSP. Anggota baru dikehendaki menyerahkan pengisytiharan harta mereka dalam tempoh tiga bulan selepas pelantikan mereka. Pengisytiharan harta meliputi semua bentuk harta yang dimiliki oleh anggota, pasangan dan juga anak-anak mereka. Anggota sedia ada perlu mengemaskini pengisytiharan mereka apabila berlaku perubahan dalam pemilikan harta mereka.

*The Anti-Fraud Policy and Whistleblower Policy were both developed based on the EPF Fraud Control Management Plan, and were endorsed by the EPF Board on 19 January 2009. An Anti-Fraud Hotline was set up at the same time to provide an easy and convenient channel for internal and external stakeholders to report any form of wrongdoing or fraud by EPF staff or officers. All reports received are investigated by a dedicated team under the Fraud & Integrity Unit within the Internal Audit Department.*

### 3) CONDUCT AND DISCIPLINE

*The EPF (Conduct and Discipline) 1993 (Amendments) Rules 1997 clearly spell out a code of conduct that applies to all staff throughout their period of service with the Fund. The rules indicate that staff should avoid having personal interest in their daily job; should be hardworking and efficient at all times and should not compromise on being trustworthy and honest.*

*The rules also impress that staff should observe the disciplinary procedures and fully understand that punishments can be imposed as a result of misconduct or indiscipline.*

### 4) LETTER OF UNDERTAKING

*The management has made it mandatory for all employees to sign a comprehensive Letter of Undertaking. By signing this letter, employees agree to undertake all tasks entrusted to them with the utmost care and attention, and to place the organisation's interests above personal interests. In carrying out their daily tasks, employees must also comply with the EPF ICT Safety Policy and Anti-Fraud Policy.*

### 5) ASSET DECLARATION

*All staff have to declare their assets as per the EPF (Conduct and Discipline) 1993 (Amendments) Rules 1997. New recruits are required to submit their asset declarations within three months of their appointment. The asset declaration covers all forms of assets owned by staff, their spouses and children. Existing staff must update their declarations whenever there is a change in their asset ownership.*



**INTEGRITI KORPORAT**  
**CORPORATE INTEGRITY**

Pengurusan juga telah menjadikan pengisytiharan harta sebagai salah satu syarat bagi kenaikan pangkat. Garis panduan bagi penyerahan dan pengemaskinian pengisytiharan harta dinyatakan dengan jelas dan terperinci dalam Pekeliling No. 12/2011 KWSP. Ini adalah bertujuan untuk memastikan tadbir urus yang baik dan mencerminkan komitmen KWSP untuk berpegang teguh kepada integriti korporat.

**6) POLISI PEMILIKAN SAHAM**

Untuk berpegang teguh kepada integriti organisasi, khususnya anggota di Jabatan Pelaburan yang terlibat dalam pembelian dan penjualan saham, Lembaga telah meluluskan penambahan Artikel 16 kepada (Peraturan Kelakuan dan Tatatertib) 1993 (Pindaan) 1997 KWSP yang melarang kakitangan di Jabatan Pelaburan untuk membeli atau menjual saham yang tersenarai bagi kepentingan peribadi. Ini termasuk pembelian dan penjualan saham biasa, waran, Tawaran Awam Awal (IPO) dan Saham Pinjaman Tidak Bercagar Boleh Tukar Tidak Boleh Tebus (ICULs).

Semua ahli Jawatankuasa Pengurusan Pelaburan dan anggota Jabatan Pelaburan mesti mengisytiharkan aset mereka sama ada setiap bulan atau dua kali setahun. Ini bagi memastikan semua urusan niaga organisasi di Jabatan Pelaburan dibuat untuk kepentingan organisasi dan untuk mencegah salah guna maklumat sulit serta aktiviti berkaitan dagangan dalaman.

**7) KOD TATALAKU BAGI PEROLEHAN**

Selaras dengan usaha KWSP untuk menegakkan integriti dan meningkatkan amalan terbaik ketika berurusan dengan pembekal, satu perjanjian formal menerusi Surat Aku Janji telah disediakan bagi pembekal yang membuat bidaan. Surat Aku Janji ini menetapkan secara terperinci butir-butir kod tatakelakuan yang perlu dipatuhi oleh semua vendor dalam urusan mereka dengan KWSP. Jika pembekal gagal mematuhi kod tersebut, tindakan boleh diambil ke atas mereka mengikut syarat-syarat dan peraturan perolehan kerajaan. Tawaran kontrak boleh ditarik balik, atau kontrak yang telah diberi boleh ditamatkan. Dengan menyediakan garis panduan dan butir-butir terperinci berhubung dengan peranan dan tanggungjawab KWSP dan pembekal, kod ini bertujuan untuk mencegah amalan penipuan, penyelewengan dan salah laku lain, terutama sekali dalam urusan perolehan produk dan perkhidmatan.

*The management has also made asset declaration a requirement for all promotions. The guidelines in terms of submission and filing of updated asset declarations are clearly detailed in the EPF Circular No. 12/2011. This is to ensure good governance and reflect the EPF's commitment to upholding corporate integrity.*

**6) POLICY ON SHARE OWNERSHIP**

*In upholding the integrity of the organisation, and particularly staff in the Investment Department who deal with the buying and selling of shares, the Board approved the addition of Article 16 to the EPF (Conduct and Discipline) 1993 (Amendments) Rules 1997 prohibiting staff in the Investment Department from buying or selling listed shares for their own personal interest. These include the buying or selling of ordinary shares, warrants, Initial Public Offerings (IPOs) and Irredeemable Convertible Unsecured Loan Stocks (ICULs).*

*All members of the Investment Management Committee and staff of the Investment Department must declare their assets either monthly or twice yearly. This ensures that all dealings within the Investment Department for the organisation are made in the best interest of the organisation and prevents the misappropriation of confidential information and activities related to insider trading.*

**7) CODE OF CONDUCT FOR PROCUREMENT**

*In line with the EPF's integrity drive and to enhance good practices when dealing with suppliers, a formal agreement via a Letter of Undertaking by bidders was developed. The Letter of Undertaking specifies in detail the code of conduct that all vendors need to abide with in their dealings with the EPF. If suppliers fail to comply with the code of conduct, actions can be taken against them as per the government's procurement rules and regulations. The contract offer may be withdrawn, or the awarded contract may be terminated. By providing guidelines and details in terms of the roles and responsibilities of the EPF and its suppliers, the code of conduct prevents acts of bribery, misappropriation and other malpractices, especially related to the procurement of products or services.*

## INTEGRITI KORPORAT CORPORATE INTEGRITY

Pembekal juga perlu menandatangani aku janji berkaitan kesalahan rasuah. Aku janji ini dengan jelas menyatakan pendirian KWSP menentang segala bentuk perbuatan memberi dan menerima rasuah dalam urusannya dengan pembekal.

### 8) PIAGAM PELANGGAN – JANJI KAMI

Dengan menyemai prinsip integriti korporat di hati setiap anggota serta memberi tumpuan terhadap integriti dalam setiap aspek, KWSP berhasrat untuk memberikan perkhidmatan terbaik kepada semua pelanggan dan pemegang kepentingan yang lain.

Untuk menjamin kecemerlangan perkhidmatan pelanggan, pengurusan telah menetapkan piawaian perkhidmatan bagi memenuhi keperluan dan harapan pelanggan. Piagam pelanggan KWSP, juga dikenali sebagai 'Janji Kami', menekankan janji KWSP untuk memberikan perkhidmatan yang cemerlang di seluruh pejabat KWSP di Malaysia. Sepanjang tiga tahun yang lepas, indeks kepuasan pelanggan KWSP melebihi 90% dan telah dua kali menerima penarafan 5 Bintang daripada MAMPU. Ini bermakna penyampaian perkhidmatan KWSP kepada pelanggan telah mendapat penarafan cemerlang. Pengiktirafan ini dengan jelas menunjukkan komitmen dan integriti kakitangan terutama petugas di barisan hadapan untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan.

### 9) GARIS PANDUAN UNTUK MENANGANI GANGGUAN SEKSUAL

Gangguan seksual boleh berlaku kepada sesiapa sahaja. Ia bukan sahaja mendatangkan tekanan psikologi kepada mangsa dan keluarga mereka, tetapi juga menjejaskan kelancaran fungsi di tempat kerja. Ia turut menjejaskan prestasi dan produktiviti anggota terlibat. Untuk mewujudkan persekitaran kerja yang selesa dan selamat, pengurusan telah membangunkan garis panduan untuk mencegah sebarang bentuk gangguan seksual dan mengendalikan kes-kes yang berlaku.

*Suppliers also need to sign an undertaking on the offence of bribery. The undertaking clearly states the EPF's stand against the act of giving or receiving bribes in its dealings with suppliers.*

### 8) CUSTOMER CHARTER – OUR PROMISE (JANJI KAMI)

*By inculcating the principles of corporate integrity in the heart of every staff and focusing on integrity in every aspect, we aim to deliver our best service to all our customers and other stakeholders.*

*To ensure customer service excellence, the management has set service standards to cater for customers' needs and expectations. The EPF customer charter, also known as 'Janji Kami', highlights Our Promise to deliver excellent service throughout our offices in Malaysia. For the past three years, the EPF's customer satisfaction index has been above 90% and we have attained the 5-Star rating by MAMPU twice, in which our service delivery to customers has been rated excellent. These forms of recognition clearly show the commitment of our front-liners in delivering the best service to our customers with integrity.*

### 9) GUIDELINES FOR MANAGING SEXUAL HARASSMENT

*Sexual harassment can happen to anyone, and is not only psychologically stressful to the victims and their families, but also severely disrupts the smooth functioning of the workplace. It results in poor performance of the affected employees, reducing productivity. In order to create a comfortable and safe working environment, the management has developed guidelines to prevent any occurrence of sexual harassment, and to manage cases that occur.*