

BAHAGIAN PELABURAN



DATO' MOHAMAD NASIR AB LATIF

Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif

“Sebagai sebuah dana simpanan persaraan, objektif kami adalah untuk melindungi dan menambah nilai simpanan persaraan ahli kami dan ini boleh dinilai dari kadar dividen yang diisytiharkan berbanding kadar inflasi Malaysia. Untuk tahun 2017, kadar dividen yang diisytiharkan untuk Simpanan Shariah dan Simpanan Konvensional masing-masing adalah 2.61 peratus dan 3.11 peratus melebihi kadar inflasi sebanyak 3.79 peratus. Sepanjang tiga tahun lepas, KWSP telah mengisytiharkan kadar dividen melebihi sasaran strategik dua peratus dividen sebenar bagi purata tiga tahun bergerak bagi Simpanan Shariah and Simpanan Konvensional masing-masing sebanyak 3.51 peratus dan 3.67 peratus.”

Bagi memastikan sasaran strategi pelaburan ini dicapai, strategi pelaburan KWSP adalah berpandukan Alokasi Aset Strategik (SAA) bagi mengoptimumkan pulangan pelaburannya dalam lingkungan had toleransi risiko yang ditetapkan.

Selain daripada SAA, KWSP turut mempunyai Alokasi Aset Taktikal (TAA) bagi membolehkan pengurus portfolio melabur dalam julat SAA yang dibenarkan bagi mengambil peluang ke atas keadaan pasaran semasa. Sementara itu, pandangan jangka masa sederhana diambilkira dalam Alokasi Aset Dinamik (DAA) kami setiap suku tahunan.

PENGEMBALIAN NILAI

SAA semasa adalah efektif bagi tahun 2017-2019. Pada tahun 2016, KWSP telah mengkaji semula SAA tersebut untuk mengambil kira keadaan pasaran semasa, perubahan regulatori dan polisi perakaunan serta kekangan pelaburan. Kajian semula SAA mengekalkan alokasi yang sama seperti kajian sebelumnya bagi setiap kelas aset utama. Walau bagaimanapun, alokasi bagi sub kelas aset telah diubah bagi mengambil kira kadar pertumbuhan saiz aset pelaburan KWSP yang melebihi pertumbuhan KDNK Malaysia, sekali gus menyebabkan kenaikan alokasi pelaburan luar negara KWSP, daripada 26 peratus kepada 32 peratus, tidak dapat dielakkan. Kajian semula SAA juga menekankan alokasi kelas aset Hartanah & Infrastruktur bagi mencapai SAA median iaitu 10 peratus berbanding pendedahan semasa sebanyak 4.06 peratus setakat penghujung 2017.

SOROTAN PELABURAN

KWSP menyaksikan keadaan pasaran global dan domestik yang semakin baik dalam 2017. Peningkatan kadar faedah sebanyak dua kali oleh Rizab Persekutuan AS Amerika Syarikat dan jangkauan reformasi cukai di Amerika Syarikat telah memacu peningkatan indeks pasaran global, di mana ia mencerminkan jangkauan yang positif dalam kalangan pelabur terhadap ekonomi dan keuntungan korporat. Faktor lain yang turut memainkan peranan termasuklah kenaikan harga minyak dan pengukuhan nilai Ringgit.

OBJEKTIF

Bahagian Pelaburan mengurus dana pelaburan KWSP berdasarkan dua objektif utama pelaburan jangka panjang:

↓ Untuk melindungi dan menambah nilai simpanan ahli; dan

Untuk memastikan pulangan yang stabil dan konsisten untuk jangka panjang berdasarkan had toleransi risiko.

SASARAN STRATEGIK

Dalam memastikan objektif ini tercapai, KWSP mempunyai dua sasaran strategik pelaburan:

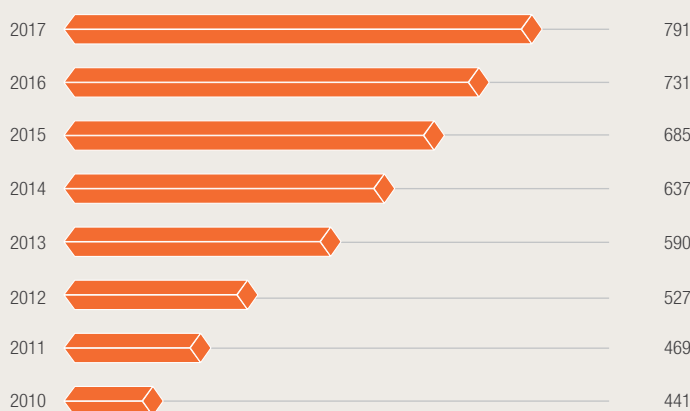
• Mengisytiharkan dividen nominal tahunan sekurang-kurangnya 2.50 peratus; dan

Mengisytiharkan sekurang-kurangnya 2.00 peratus dividen sebenar (inflasi terlaras) bagi purata tiga tahun bergerak.

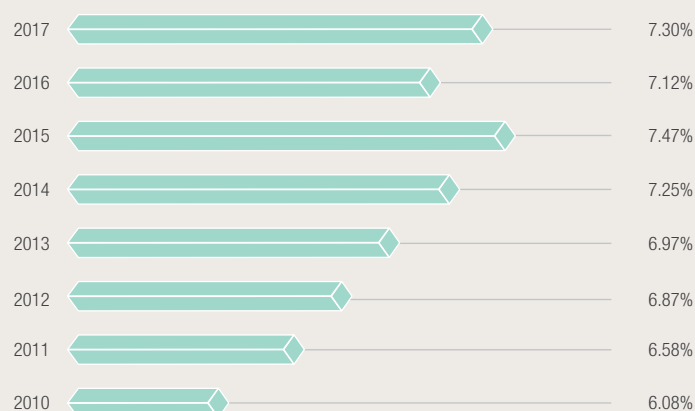
BAHAGIAN PELABURAN

ASET PELABURAN BERBANDING KADAR PULANGAN PELABURAN (ROI)

Aset Pelaburan (RM Bilion)



Kadar Pulangan Pelaburan (ROI) (%)



Pendapatan pelaburan kasar untuk 2017 adalah RM53.14 bilion, jumlah tertinggi sejak penubuhan KWSP pada 1951. Daripada jumlah tersebut, sebanyak RM4.60 bilion diatribusikan kepada Simpanan Syariah, mengikut bahagiannya daripada jumlah keseluruhan aset syariah, manakala RM48.54 bilion diatribusikan kepada Simpanan Konvensional. Pulangan bagi Simpanan Konvensional ditingkatkan oleh pendapatan yang diperolehi daripada pelaburan tidak patuh syariah berikutan peningkatan prestasi saham perbankan sedunia manakala Simpanan Syariah tidak dilaburkan dalam saham perbankan konvensional memandangkan ianya tidak patuh syariah. Setakat 31 Disember 2017, aset pelaburan tidak patuh syariah yang terdiri daripada 52.5 peratus dari jumlah aset pelaburan, menyumbang sebanyak 57.1 peratus kepada jumlah pendapatan pelaburan kasar.

Jumlah pendapatan pelaburan kasar untuk 2017 sebanyak RM53.14 bilion adalah bersamaan dengan 7.30 peratus pulangan atas pelaburan, lebih tinggi berbanding 7.12 peratus direkodkan pada tahun 2016. Pelaburan KWSP telah menyumbang kadar pulangan tiga tahun sebanyak 7.30 peratus, dan ini merupakan suatu pencapaian yang membanggakan memandangkan KWSP adalah sebuah dana seimbang dengan pendedahan sebanyak 50 peratus terhadap instrumen pendapatan tetap.

Pendiversifikasian dalam aset global merentasi lebih 40 negara dan 26 mata wang membolehkan KWSP untuk mengaut keuntungan yang tinggi dari pelbagai pasaran dan kelas aset, seterusnya membantu meningkatkan prestasi secara menyeluruh. Pelaburan luar negara KWSP yang kini merangkumi lebih kurang 28 peratus dari jumlah aset pelaburan setakat 31 Disember 2017, menyumbang lebih kurang 41.45 peratus kepada pendapatan pelaburan kasar KWSP untuk tahun tersebut, seterusnya menambah nilai keseluruhan portfolio pelaburan KWSP sebanyak 1.22 peratus kepada 7.30 peratus. Portfolio luar negara KWSP secara keseluruhan telah merekodkan ROI tahunan bagi tempoh satu, tiga dan lima tahun masing-masing sebanyak 10.83, 11.14 dan 10.43 peratus.

Selaras dengan Piawai Pelaporan Kewangan Malaysia (MFRS) 139, KWSP perlu mencatatkan rosot nilai sebanyak RM3.38 bilion, jauh lebih rendah berbanding RM8.17 bilion pada tahun 2016. Berbeza dengan pendapatan pelaburan kasar, 62 peratus daripada rosot nilai ekuiti adalah daripada saham patuh syariah, terutamanya daripada saham Minyak dan Gas dan Telekomunikasi, menyebabkan penurunan pendapatan portfolio syariah KWSP.

Aset Pelaburan
RM791.48
Bilion

Kadar Pulangan Pelaburan (ROI)
7.30
Peratus

Pendapatan Pelaburan Kasar
2017
RM53.14
Bilion

Jumlah Pengagihan Dividen
48.13
Bilion

BAHAGIAN PELABURAN

Pengagihan dividen bagi setiap akaun diperolehi daripada jumlah pendapatan nyata selepas ditolak rosot nilai bersih ke atas aset kewangan, kerugian tidak nyata yang disebabkan oleh kadar pertukaran mata wang asing dan harga instrumen derivatif, perbelanjaan pelaburan dan operasi, caj berkanun serta dividen atas pengeluaran. Jumlah pengagihan dividen bagi tahun 2017 adalah sebanyak RM48.13 bilion, di mana RM3.98 bilion adalah untuk Simpanan Syariah dengan kadar dividen sebanyak 6.40 peratus, manakala sebanyak RM44.15 bilion bagi Simpanan Konvensional dengan kadar dividen sebanyak 6.90 peratus.

Dividen sebanyak 6.40 peratus bagi Simpanan Syariah telah menunjukkan prestasi yang kukuh bagi tahun kewangan pertama skim ini. Untuk Simpanan Konvensional pula, kadar 6.90 peratus merupakan kadar dividen tertinggi pernah diumumkan semenjak 1997.

Setakat 31 Disember 2017, nilai aset pelaburan KWSP sebanyak RM791.48 bilion, kekal sihat melebihi jumlah simpanan ahli. Sebanyak 49.51 peratus dari aset pelaburan KWSP dilaburkan di dalam Instrumen Berpendapatan Tetap, 42.23 peratus di dalam ekuiti, dan baki sebanyak 4.06 peratus dan 4.19 peratus masing-masing adalah di dalam Hartanah & Infrastruktur dan Instrumen Pasaran Wang.

SEKURITI KERAJAAN MALAYSIA DAN BON SAMA TARAF (SKM)

Pelaburan KWSP dalam Instrumen Berpendapatan Tetap terus memberikan aliran pendapatan yang stabil pada tahun 2017. Kelas aset ini merangkumi Sekuriti Kerajaan Malaysia & Bon Sama Taraf dan juga Pinjaman & Bon telah menyumbang sebanyak 32.84 peratus daripada RM53.14 bilion pendapatan kasar yang dicatatkan pada tahun tersebut.

Pegangan KWSP dalam aset SKM & Bon Sama Taraf adalah sebanyak RM208.94 bilion pada 31 Disember 2017, meningkat sebanyak RM27.64 bilion atau 15.25 peratus berbanding 2016. Kelas aset ini mewakili 26.40 peratus

daripada pelaburan KWSP, meningkat 1.60 peratus berbanding 24.80 peratus pada tahun 2016. Kelas aset ini mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM8.40 bilion, meningkat sebanyak 8.79 peratus berbanding RM7.72 bilion pada tahun 2016. Pertumbuhan pendapatan melebihi pertumbuhan tahunan aset, justeru menghasilkan ROI sebanyak 4.45 peratus, lebih tinggi berbanding ROI tahun lepas sebanyak 4.40 peratus. Tambahan pula, turun naik kadar pulangan pasaran MGS & Bon Sama Taraf membolehkan KWSP untuk mengimbang semula portfolio dan juga membantu merealisasikan keuntungan modal.

PINJAMAN DAN BON

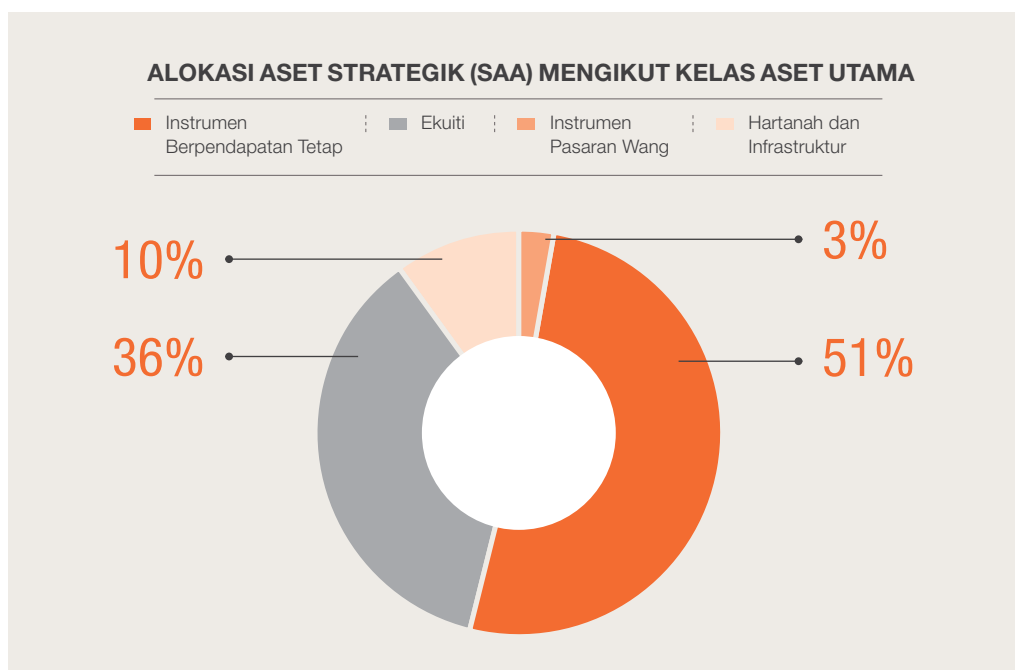
Kelas aset ini yang merangkumi pelaburan domestik dan global meningkat daripada RM173.85 bilion kepada RM182.94 bilion pada tahun 2017, pertumbuhan yang marginal sebanyak 5.23 peratus berbanding 2016. Walaupun sepanjang tahun ini terdapat beberapa pinjaman dan bon yang telah mencapai tempoh matang dan dibayar balik, namun terdapat juga langganan bon dan pembayaran pinjaman yang nilai pelaburannya adalah signifikan. Langganan bon dan pembayaran pinjaman ini dibuat melalui suntikan dana baru, pewujudan mandat baru dan pelaburan semula pendapatan sepanjang tahun 2017.

Pendapatan pelaburan kasar pada tahun 2017 bagi kelas aset ini adalah sebanyak RM9.05 bilion, meningkat 6.35 peratus atau RM540.18 juta berbanding RM8.51 bilion pada tahun 2016. Walau bagaimanapun, ROI kelas aset ini menurun daripada 5.43 peratus pada tahun 2016 kepada 4.80 peratus pada 2017. Namun begitu, portfolio Pinjaman & Bon masih memberikan ROI yang lebih tinggi berbanding SKM & Bon Sama Taraf dengan lebihan sebanyak 0.35 peratus bagi tahun 2017.

EKUITI

KWSP terus meningkatkan pegangan dalam kelas aset Ekuiti termasuklah ekuiti tersenarai dan persendirian di pasaran domestik dan global. Saiz kelas aset ini berkembang daripada RM309.48 bilion pada tahun 2016 kepada RM334.23 bilion pada Disember 2017, peningkatan sebanyak 8.00 peratus atau RM24.74 bilion. Pertumbuhan kelas aset ini turut mengambilkira kenaikan harga ekuiti sedunia dan pergerakan nilai matawang asing berbanding Ringgit Malaysia.

Merangkumi sebanyak 42.23 peratus daripada keseluruhan aset pelaburan, Ekuiti kekal sebagai penyumbang utama pendapatan sebanyak 59.23 peratus atau RM31.48 bilion. Pendapatan yang tinggi ini didorong oleh



BAHAGIAN PELABURAN



Majlis Anugerah Tahunan Pengurus Portfolio Luaran yang telah mencatat prestasi cemerlang dalam menguruskan portfolio pelaburan KWSP pada 11 Mei 2017.

peningkatan harga pasaran ekuiti tersenarai global khususnya pasaran negara maju seperti Amerika Syarikat dan Asia Utara yang telah mengalami peningkatan indeks yang kukuh. Saham bukan Syariah terutamanya perbankan konvensional, merekodkan pulangan yang lebih tinggi disebabkan prestasi yang baik oleh kebanyakan bank di pasaran global dan domestik.

Sebaliknya, peningkatan jumlah rosot nilai ekuiti tersenarai daripada saham-saham yang patuh syariah, terutamanya kaunter Minyak & Gas serta Telekomunikasi, telah menurunkan pendapatan portfolio tersebut. Pengiktirafan rosot nilai adalah selaras dengan Piawaian Pelaporan Kewangan Malaysia (MFRS) 139 yang telah diterima pakai sejak tahun 2010. Sebanyak RM3.38 bilion jumlah rosot nilai telah dicatatkan, di mana sebanyak 62 peratus atau RM2.26 bilion adalah daripada saham patuh syariah, manakala 38 peratus atau RM1.42 bilion adalah daripada saham tidak patuh syariah.

Sejajar dengan peningkatan pendapatan pelaburan, ROI juga meningkat dari 10.35 peratus pada tahun 2016, kepada 11.46 peratus pada tahun 2017. Selama tujuh tahun berturut-

turut, aset kelas Ekuiti telah mencatatkan ROI melebihi 10 peratus, justeru menambah nilai kepada pulangan keseluruhan portfolio KWSP.

INSTRUMEN PASARAN WANG

Walaupun kami mensasarkan untuk mengurangkan pegangan dalam kelas aset ini supaya dapat mengoptimumkan pulangan pelaburan, namun pada masa yang sama KWSP perlu mengekalkan baki tunai yang sihat untuk memenuhi keperluan pengeluaran ahli, perbelanjaan pentadbiran dan penggunaan pelaburan. Pada penghujung tahun 2017, sebanyak RM33.20 bilion atau 4.19 peratus daripada aset pelaburan KWSP dilaburkan dalam Instrumen Pasaran Wang yang mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM1.24 bilion atau bersamaan dengan ROI sebanyak 3.91 peratus. Baki tunai pada tahun 2017 adalah lebih rendah berbanding 2016 sebanyak RM3.82 bilion atau 10.33 peratus.

HARTANAH DAN INFRASTRUKTUR

Strategi KWSP bagi jangka masa panjang dan ke hadapan adalah untuk terus meningkatkan pendedahan kepada kelas aset ini. Pada tahun 2017, kelas aset ini mencatatkan pertumbuhan saiz aset sebanyak 9.19 peratus kepada RM32.17 bilion atau RM2.71 bilion lebih tinggi berbanding RM29.46 bilion pada tahun 2016.

Sebahagian besar daripada pelaburan KWSP dalam kelas aset ini dibuat menerusi syarikat bersekutu atau subsidiarinya, yang mana sebahagian besar daripada pendapatan pelaburan kasar bagi kelas aset ini adalah pendapatan dividen. Pada tahun 2017, kelas aset ini mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM2.97 bilion, meningkat sebanyak RM487.84 juta atau 19.62 peratus berbanding RM2.49 bilion pada tahun 2016. Ini adalah bersamaan dengan ROI sebanyak 8.55 peratus pada tahun 2017, lebih tinggi sebanyak 33 mata asas berbanding 8.22 peratus yang dicatatkan pada tahun 2016.

Pelaburan luar negara dalam kelas aset ini yang bermula pada tahun 2010 telah menunjukkan prestasi yang memberangsangkan dan memainkan peranan sebagai pelindung nilai terhadap inflasi.

STATISTIK

KADAR CARUMAN

Tahun	Pekerja	Majikan	Jumlah
1952 - Jun 1975	5%	5%	10%
Julai 1975 - November 1980	6%	7%	13%
Disember 1980 - Disember 1992	9%	11%	20%
Januari 1993 - Disember 1995	10%	12%	22%
Januari 1996 - Mac 2001	11%	12%	23%
April 2001 - Mac 2002	9%	12%	21%
April 2002 - Mei 2003	11%	12%	23%
Jun 2003 - Mei 2004	9%	12%	21%
Jun 2004 - Disember 2008	11%	12%	23%
Januari 2009 - Disember 2010	8%	12%	20%
Januari 2011 - Disember 2011	11%	12%	23%
Januari 2012 - Februari 2016			
Pendapatan RM5,000 dan kurang	11%	13%	24%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	11%	12%	23%

Tahun	Pekerja	Majikan	Jumlah
Mac 2016 - Disember 2017			
Ahli berumur di bawah 60 Tahun			
Pendapatan RM5,000 dan kurang	8%	13%	21%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	8%	12%	20%
Ahli berumur 60 tahun sehingga 75 Tahun			
Pendapatan RM5,000 dan kurang	4%	6.5%	10.5%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	4%	6%	10%
Januari 2018 - Kini			
Ahli berumur di bawah 60 Tahun			
Pendapatan RM5,000 dan kurang	11%	13%	24%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	11%	12%	23%
Ahli berumur 60 tahun sehingga 75 Tahun			
Pendapatan RM5,000 dan kurang	5.5%	6.5%	12%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	5.5%	6%	11.5%

PROFIL AHLI AKTIF MENGIKUT LINGKUNGAN UMUR DAN JANTINA

Setakat 31 Disember 2017

JUMLAH AHLI

➔ 7,110,517

JUMLAH SIMPANAN

➔ RM557,175,195,673

Kumpulan Umur (Tahun)	Bilangan Lelaki	Bilangan Perempuan	Jumlah Ahli	Jumlah Ahli (%)	Jumlah Kumulatif (%)	Jumlah Simpanan (%)	Jumlah Simpanan (%)	Jumlah Kumulatif (%)
<16	680	371	1,051	0.01	0.01	741,146	0.00	0.00
16-25	954,228	802,354	1,756,582	24.70	24.72	13,954,374,772	2.50	2.50
26-30	707,634	625,304	1,332,938	18.75	43.46	41,303,092,589	7.41	9.92
31-35	576,107	464,795	1,040,902	14.64	58.10	66,744,791,846	11.98	21.90
36-40	454,925	356,506	811,431	11.41	69.52	84,820,284,647	15.22	37.12
41-45	390,521	296,523	687,044	9.66	79.18	101,827,391,492	18.28	55.40
46-50	337,705	237,500	575,205	8.09	87.27	104,319,855,530	18.72	74.12
51-55	270,839	178,384	449,223	6.32	93.58	83,466,779,372	14.98	89.10
56-60	175,207	103,632	278,839	3.92	97.51	35,102,109,814	6.30	95.40
61-65	78,794	39,037	117,831	1.66	99.16	16,148,590,729	2.90	98.30
66-70	32,478	13,033	45,511	0.64	99.80	6,674,668,355	1.20	99.50
71-75	8,873	3,013	11,886	0.17	99.97	2,396,724,013	0.43	99.93
76-80	1,532	392	1,924	0.03	100.00	395,118,108	0.07	100.00
81-85	108	20	128	0.00	100.00	17,931,818	0.00	100.00
>85	16	6	22	0.00	100.00	2,741,440	0.00	100.00
Jumlah	3,989,647	3,120,870	7,110,517	100.00		557,175,195,673	100.00	

Sumber: Sistem Business Intelligence KWSP

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dividen tahunan

STATISTIK

PURATA SIMPANAN AHLI AKTIF YANG BERUMUR 54 TAHUN MENGIKUT JANTINA

Lelaki				Perempuan			
Tahun	Bilangan Ahli	Jumlah Simpanan (RM)	Purata Simpanan (RM)	Tahun	Bilangan Ahli	Jumlah Simpanan (RM)	Purata Simpanan (RM)
2008	35,415	5,322,180,264	150,280	2008	17,607	1,705,344,178	96,856
2009	36,387	5,794,733,417	159,253	2009	18,552	1,886,638,751	101,695
2010	40,542	6,507,302,076	160,508	2010	21,486	2,360,738,881	109,873
2011	40,004	6,657,338,898	166,417	2011	22,354	2,647,519,595	118,436
2012	43,230	7,581,549,702	175,377	2012	24,921	3,206,896,233	128,682
2013	45,805	8,427,983,030	183,997	2013	27,363	3,765,478,721	137,612
2014	47,135	9,385,899,753	199,128	2014	29,289	4,382,090,266	149,616
2015	49,878	10,719,311,181	214,911	2015	31,768	5,155,803,817	162,296
2016	50,223	11,201,215,794	223,030	2016	32,109	5,618,243,593	174,974
2017	51,579	12,062,316,509	233,861	2017	33,198	6,067,433,813	182,765

PURATA SIMPANAN AHLI YANG BERUMUR 54 TAHUN

Ahli Aktif				Ahli Tidak Aktif			
Tahun	Bilangan Ahli	Jumlah Simpanan (RM)	Purata Simpanan (RM)	Tahun	Bilangan Ahli	Jumlah Simpanan (RM)	Purata Simpanan (RM)
2008	53,022	7,027,524,442	132,540	2008	130,653	2,860,548,303	21,894
2009	54,939	7,681,372,168	139,816	2009	134,556	3,055,433,736	22,708
2010	62,028	8,868,040,956	142,968	2010	148,844	3,528,282,764	23,705
2011	62,358	9,304,858,493	149,217	2011	146,172	3,418,820,359	23,389
2012	68,151	10,788,445,936	158,302	2012	157,425	3,802,693,654	24,156
2013	73,168	12,193,461,751	166,650	2013	160,131	4,203,516,072	26,250
2014	76,424	13,767,990,019	180,153	2014	166,131	4,578,149,209	27,557
2015	81,646	15,875,114,998	194,438	2015	169,425	5,343,743,319	31,540
2016	82,332	16,819,459,387	204,288	2016	170,844	5,812,652,311	34,023
2017	84,777	18,129,750,322	213,852	2017	147,160	6,456,208,469	43,872

Sumber: Sistem Business Intelligence KWSP

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dividen tahunan

BAHAGIAN OPERASI



DATO' MOHD NAIM DARUWISH

Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif

“Selaras dengan perubahan demografik dan revolusi teknologi, KWSP bertindak secara proaktif mengambil langkah transformasi untuk menjadi sebuah organisasi digital. Dengan wujudnya infrastruktur digital yang lengkap serta transformasi proses dan tenaga kerja berpengetahuan, kami yakin aspirasi untuk menjadi organisasi digital sepenuhnya akan tercapai. Bahagian Operasi menahap cabaran ini dengan mengorak langkah secara agresif untuk terus menyediakan perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggan dengan memudahkan proses di samping menggalakkan transaksi melalui perkhidmatan pelbagai saluran tersedia; kaunter, kiosk, dalam talian dan aplikasi mudah alih.”

KE ARAH ORGANISASI DIGITAL

Perubahan teknologi semasa merupakan pencetus utama untuk merevolusikan sistem dan proses KWSP bermula dengan perkhidmatan atas talian utama iaitu i-Akaun. Perkhidmatan ini yang diperkenalkan pada tahun 2005, dibangunkan untuk ‘empower’ ahli dan majikan melaksanakan transaksi secara sendiri bagi memantau caruman, menyemak baki simpanan, membuat pembayaran, memeriksa status transaksi dan mengemas kini maklumat peribadi.

Kemudahan i-Akaun ini juga merupakan gerbang utama untuk pelbagai perkhidmatan elektronik KWSP yang lain seperti e-Pengeluaran dan e-Caruman. e-Pengeluaran dibangunkan untuk memudahkan ahli mengemukakan permohonan pengeluaran secara atas talian. Manakala e-Caruman membantu majikan untuk membuat bayaran caruman dan mengemukakan maklumat caruman pekerja (Borang A).

TRANSFORMASI OPERASI 2.0

Bahagian Operasi kini melaksanakan projek **Transformasi Operasi 2.0** secara agresif berfokuskan penyediaan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang. Projek ini bertujuan untuk memperkasakan operasi dan perkhidmatan pelanggan KWSP dengan menzahirkan model operasi yang lebih fleksibel, bersesuaian dengan semua lapisan generasi pelanggan selari dengan visi KWSP bagi membantu ahli mencapai masa hadapan yang lebih baik.

Projek Transformasi Operasi ini juga seiring dengan pelan strategik KWSP untuk menjadi sebuah organisasi digital yang menasaskan penambahbaikan pengalaman digital pelanggan dan penyusunan semula proses perniagaan teras bagi meningkatkan produktiviti, kualiti, kecekapan dan keberkesanan kos.

FUNGSI UTAMA

Bahagian Operasi bertanggungjawab dalam pengurusan akaun ahli dan majikan termasuk pendaftaran, kutipan caruman, pengeluaran, penamaan, penguatkuasaan terhadap majikan gagal mencarum serta mengawal selia operasi rangkaian perkhidmatan yang meliputi 68 cawangan KWSP di seluruh negara. Saluran perkhidmatan lain turut disediakan untuk memudahkan pelanggan mendapatkan perkhidmatan KWSP iaitu melalui Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC), perkhidmatan kaunter, kiosk, e-mel, laman web myEPF di www.kwsp.gov.my dan saluran-saluran elektronik lain.

Bahagian ini juga melaksanakan fungsi sokongan pengurusan pejabat dan hartanah KWSP serta transformasi operasi.

JANJI KAMI

Untuk memastikan kualiti perkhidmatan yang diberikan adalah pada tahap tertinggi dan memenuhi ekspektasi pelanggan, KWSP berpegang teguh kepada piagam ‘Janji Kami’ yang menggariskan komitmen terhadap 11 teras fungsi operasi perkhidmatan pelanggan.

BAHAGIAN OPERASI

MENDEFINISIKAN SEMULA DATA AHLI DAN MAJIKAN

Bermula Oktober 2017, KWSP telah mendefinisikan semula statistik ahli dan majikan selaras dengan Akta KWSP 1991. Ia bertujuan untuk membezakan status akaun ahli yang masih mempunyai baki simpanan dan yang berbaki sifar (akaun 'dormant'). Manakala inisiatif mendefinisikan semula statistik majikan adalah untuk membezakan status majikan yang mempunyai tanggungan caruman pekerja seperti yang termaktub di dalam Akta KWSP 1991 dengan majikan yang berstatus bekerja sendiri ('self-employed').

Pendefinisian semula statistik ahli dan majikan ini tidak menjejaskan integriti data akaun individu ahli dan majikan. (Rujuk muka hadapan Laporan Tahunan untuk definisi dan statistik terkini). Jumlah ahli KWSP dan majikan yang dilaporkan dalam Laporan Operasi Perkhidmatan Pelanggan KWSP adalah berdasarkan akaun ahli yang masih berbaki dan majikan aktif.

i-AKAUN

Setakat Disember 2017, seramai 4,697,778 ahli telah berdaftar untuk perkhidmatan i-Akaun, yang merupakan 34 peratus daripada jumlah keseluruhan ahli KWSP. Manakala 99 peratus atau 488,954 majikan yang berdaftar dengan KWSP telah menggunakan i-Akaun.

Perkhidmatan i-Akaun ini merupakan pintu masuk utama perkhidmatan dalam talian KWSP yang membolehkan pelanggan membuat semakan, pertanyaan dan transaksi secara dalam talian pada bila-bila masa dan di mana jua.

e-PENGELUARAN

Hasil kolaborasi strategik KWSP bersama institusi kewangan dan institut pengajian tinggi, KWSP telah dapat menyediakan kemudahan saluran atas talian kepada ahli untuk mengemukakan permohonan pengeluaran perumahan dan pendidikan. Sejak diperkenalkan pada tahun 2013, perkhidmatan e-Pengeluaran telah melalui beberapa fasa penambahbaikan. Pada tahun 2017, sejumlah 58,896 transaksi permohonan bagi pengeluaran perumahan dan 178,377 pengeluaran pendidikan melalui saluran dalam talian telah direkodkan.



Sampel iklan atas talian e-Pengeluaran (Perumahan).

PENDAFTARAN AHLI



501,315

Jumlah: 13.79j

PENDAFTARAN MAJIKAN



61,050

Jumlah: 494,945j

PENGELUARAN (BILANGAN)



2.32j

PENGELUARAN (AMAUN)



RM49.40b

e-CARUMAN

Kemudahan e-Caruman membolehkan majikan membuat bayaran dan mengemukakan maklumat caruman pekerja (Borang A) secara atas talian. Sebanyak 99.3 peratus majikan telah mengemukakan e-borang (Borang A) dan 60.9 peratus membuat bayaran menggunakan kemudahan e-payment pada tahun 2017.

Kemudahan e-Caruman ini dipertingkatkan lagi dengan penambahbaikan kaedah bayaran menerusi Financial Payment Exchange (FPX) yang membolehkan majikan menggunakan akaun perbankan mereka untuk membayar caruman. Tahun 2017 telah mencatatkan 1,188,315 transaksi bayaran caruman majikan melalui FPX.

APLIKASI MUDAH ALIH KWSP

KWSP mengambil inisiatif untuk lebih mendekati ahli dan majikan dengan menyediakan dua (2) (kemudahan aplikasi mudah alih iaitu aplikasi i-Akaun (ahli) dan aplikasi e-Caruman (majikan)). Kedua-dua aplikasi tersebut terdapat dalam versi Android dan iOS, yang boleh dimuat turun daripada Google Play Store atau App Store. Aplikasi mudah alih ini membolehkan pelanggan membuat pertanyaan, semakan dan membuat transaksi yang berkaitan.

Penambahbaikan berterusan dilaksanakan ke atas aplikasi mudah alih i-Akaun ahli ini termasuklah ciri-ciri *interface* penyata akaun KWSP yang baharu, *push notifications*, *secured inbox* dan soalan lazim berhubung Simpanan Syariah. Pada tahun 2017, seramai 919,500 ahli telah memuat turun aplikasi i-Akaun dengan 6.03 juta akses direkodkan.

Aplikasi mudah alih e-Caruman memudahkan majikan yang mempunyai pekerja kurang daripada 10 orang pekerja untuk mengemukakan Borang A dan membuat bayaran caruman secara dalam talian. Majikan juga boleh mendapat manfaat daripada fungsi yang membolehkan mereka untuk mengakses paparan sejarah Borang A serta arkib maklumat caruman. Pada tahun 2017, sebanyak 46,817 aplikasi e-Caruman telah dimuat turun.

BAHAGIAN OPERASI

PENDAFTARAN AHLI DAN MAJIKAN

Sejumlah 501,315 ahli baru telah didaftarkan pada tahun 2017, menjadikan jumlah terkumpul keseluruhan ahli KWSP ialah seramai 13.79 juta, iaitu 7.11 juta merupakan ahli aktif. Jumlah majikan yang didaftarkan sepanjang tahun 2017 adalah 61,050 iaitu peningkatan 5.77 peratus daripada 57,721 majikan yang didaftarkan pada tahun 2016; menjadikan jumlah keseluruhan majikan yang berdaftar dengan KWSP berjumlah 494,945 (setelah mengambil kira bilangan majikan batal).

KUTIPAN CARUMAN

Pada tahun 2017, KWSP telah menerima dan menguruskan kutipan caruman berjumlah RM65.52 bilion, iaitu peningkatan sebanyak 6.38 peratus berbanding 2016. Peningkatan kutipan caruman ini disebabkan pertambahan bilangan ahli dan majikan, dan jumlah upah. Peningkatan kesedaran yang semakin meningkat di kalangan majikan berhubung kepentingan mencarum untuk kesejahteraan persaraan pekerja serta aktiviti penguatkuasaan yang berterusan terhadap majikan gagal mencarum juga menyumbang kepada peningkatan kutipan caruman ini. Bagi memudahkan majikan membuat bayaran caruman, KWSP menyediakan pelbagai saluran pembayaran iaitu kaunter KWSP, ejen bank, kios bayaran dan saluran-saluran elektronik termasuk aplikasi mudah alih.

PENGELUARAN

Pemprosesan permohonan pengeluaran simpanan ahli merupakan salah satu aktiviti utama Bahagian Operasi pada tahun 2017 di mana 2.32 juta bilangan permohonan pelbagai skim pengeluaran bernilai RM49.40 bilion telah diluluskan. Ini adalah peningkatan sebanyak 2.51 peratus bilangan permohonan diluluskan dan 5.54 peratus jumlah pengeluaran berbanding tahun 2016.

PENGUATKUASAAN

Untuk menjamin kepentingan pekerja dan ahli, KWSP melaksanakan aktiviti pemantauan dan pengawalseliaan berterusan terhadap bayaran caruman bulanan oleh majikan. Tindakan penguatkuasaan yang tegas tetapi berhemah diambil terhadap majikan yang ingkar. Kesannya, kadar

majikan gagal mencarum pada tahun 2017 berjaya dibendung pada kadar 0.98 peratus berbanding 1.05 peratus pada tahun 2016.

Pada tahun 2017, sebanyak RM3.04 bilion caruman tertunggak berjaya dikutip berbanding RM2.94 bilion pada tahun 2016. Manakala faedah sebanyak RM28.65 juta dan dividen berjumlah RM22.05 juta dikutip daripada majikan yang gagal membayar caruman dalam tempoh masa yang ditetapkan.

Di samping itu, seramai 1,271 pengarah syarikat dan pemilik perniagaan telah diambil tindakan larangan keluar negara di bawah Seksyen 39 Akta KWSP 1991 kerana gagal menjelaskan caruman yang tertunggak. Ini menjadikan jumlah terkumpul seramai 11,063 orang setakat tahun 2017. Sebanyak 6,809 kes pendakwaan dan 1,898 kes guaman sivil baharu telah didaftarkan di mahkamah terhadap majikan gagal mencarum sepanjang tahun 2017.

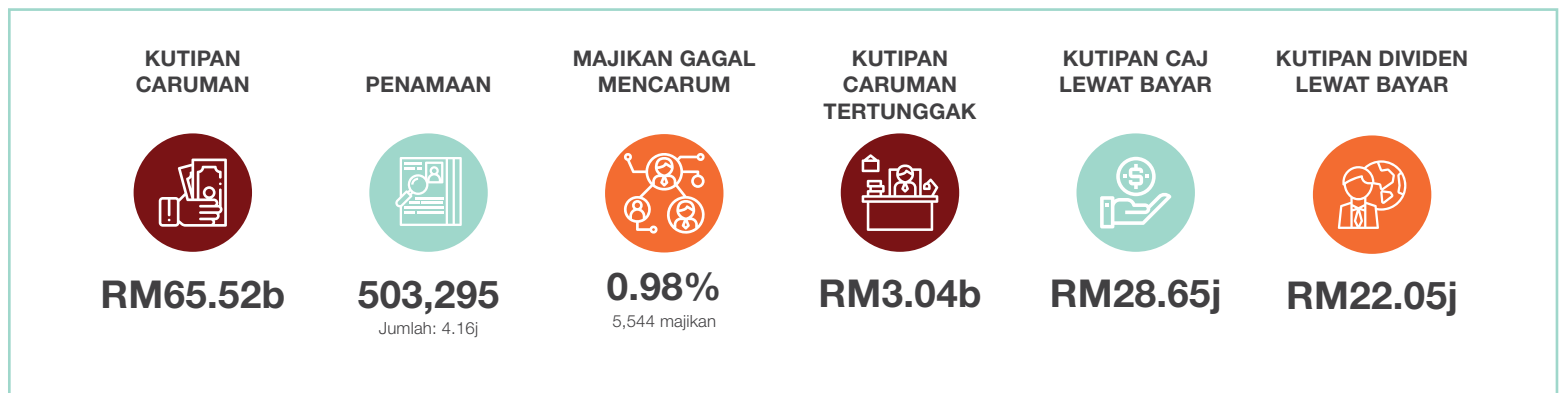
PENAMAAN

KWSP terus memberi penekanan terhadap kepentingan membuat penamaan bagi memudahkan waris ahli menguruskan pengeluaran simpanan apabila berlaku kematian ahli. Kempen ini berjaya meningkatkan jumlah penamaan iaitu sebanyak 503,295 penamaan baru telah didaftarkan pada tahun 2017 menjadikan bilangan terkumpul ahli yang membuat penamaan meningkat kepada 4.16 juta ahli.

Pada Disember 2017, KWSP memperkenalkan pilihan kepada ahli untuk melantik Amanah Raya Berhad (ARB) sebagai pentadbir/pemegang amanah kepada simpanan KWSP. Pilihan ini merupakan tambahan kepada peruntukan sedia ada yang membolehkan penamaan mana-mana orang perseorangan.

INTERAKSI PELANGGAN

Sejumlah 65.44 juta transaksi pelanggan direkodkan pada 2017 melalui Kaunter KWSP, myEPF, kios, i-Akaun dan Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC). Interaksi pelanggan melalui CMC meningkat sebanyak 1.83% dengan jumlah 1.37 juta panggilan pada tahun 2017 berbanding 1.35 juta pada tahun 2016.



BAHAGIAN OPERASI

PERKHIDMATAN ELEKTRONIK DAN LAYAN DIRI

Secara keseluruhan, inisiatif yang diambil KWSP dalam menyediakan pelbagai saluran elektronik dan layan diri mencatat kejayaan dengan 93 peratus (60.68 juta) transaksi pelanggan menggunakan kaedah elektronik direkodkan berbanding 91 peratus (55.41 juta) pada tahun 2016. Rekod tahun 2017 menunjukkan bahawa 92 peratus transaksi oleh ahli dan 70 peratus oleh majikan dibuat melalui saluran elektronik dan kediri.

TAHAP KEPUASAN PERKHIDMATAN PELANGGAN

Kaji selidik pelanggan merupakan salah satu inisiatif operasi KWSP untuk memahami ekspektasi, persepsi pelanggan dan juga tahap kepuasan perkhidmatan pelanggan. Berdasarkan kajian yang dilakukan pada 2017 oleh Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC) bersama konsultan bebas, pencapaian tertinggi 94.88 peratus tahap kepuasan pelanggan telah dicatatkan.

KHIDMAT NASIHAT PERSARAAN (RAS)

Sebanyak sepuluh kaunter baru Khidmat Nasihat Persaraan (RAS) telah dibuka di pejabat-pejabat cawangan KWSP pada tahun 2017 menjadikan keseluruhan jumlah kaunter RAS di seluruh negara kepada 28 kaunter. RAS, yang telah diperkenalkan pada Julai 2014, menempatkan seramai 57 pegawai yang terlatih dan berkelayakan dalam perancangan kewangan/persaraan. Di samping melayani pelanggan di kaunter RAS, sebanyak 1,088 program 'outreach' telah dilaksanakan di seluruh negara pada tahun 2017 dengan 63,112 penyertaan pelanggan.

TRANSAKSI PELANGGAN
kaedah elektronik



93 peratus
Jumlah: 60.68j

SALURAN ELEKTRONIK DAN LAYAN DIRI
transaksi oleh AHLI



92 peratus

SALURAN ELEKTRONIK DAN LAYAN DIRI
transaksi oleh MAJIKAN



70 peratus



Artikel Harian Metro bertarikh 20 Oktober 2017 mengenai Khidmat Nasihat Persaraan (RAS).

KWSP akan terus memantapkan aktiviti RAS untuk mendekati lebih ramai pelanggan. RAS merupakan inisiatif jangka panjang KWSP untuk meningkatkan kesedaran dan pengetahuan di kalangan pelanggan mengenai cara terbaik menguruskan kewangan dan simpanan mereka bagi memastikan persaraan mereka lebih selesa dan terjamin.

RAS juga bertujuan untuk meningkatkan tahap celik kewangan di kalangan pelanggan demi masa hadapan mereka yang lebih baik. Ini penting kerana majoriti ahli KWSP masih tidak mempunyai simpanan asas yang mencukupi mengikut umur dengan mengambilkira purata jangka hayat rakyat Malaysia yang semakin meningkat.

Pegawai RAS juga ditugaskan untuk bersama 'Mobile Team' KWSP bagi membolehkan mereka memberi khidmat nasihat persaraan kepada pelanggan melalui program 'outreach' yang dijalankan. Inisiatif ini mendapat maklum balas positif daripada pelanggan yang selama ini tidak mengetahui kewujudan khidmat nasihat persaraan ini dan faedahnya.

STATISTIK

PENGELUARAN MENGIKUT SKIM

Tahun	2017		2016		2015	
SKIM PENGELUARAN	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)
55 Tahun	384,795	17,757,759,010	597,771	22,292,814,380	530,459	21,400,282,188
50 Tahun	154,063	4,738,729,140	156,991	4,855,680,128	148,699	4,831,008,499
Hilang Upaya	5,117	384,862,946	4,986	360,187,080	4,659	331,060,249
Meninggalkan Negara	4,377	427,410,624	4,467	445,244,745	3,833	377,363,471
Beli Rumah Pertama	86,642	2,107,996,219	83,401	2,002,008,099	89,071	2,108,847,723
Beli Rumah Kedua	5,259	230,516,514	5,752	248,452,755	6,483	287,952,489
Ansuran Bulanan Pinjaman Perumahan	1,916,877	1,825,859,748	1,781,735	1,666,932,871	1,551,508	1,375,789,117
Mengurangkan/Menyelesaikan Baki Pinjaman Perumahan	130,604	1,702,566,769	148,368	1,956,998,548	164,033	2,212,036,347
Kesihatan	6,266	58,183,038	6,101	57,000,845	5,692	51,766,353
Kematian	58,281	1,520,975,212	56,172	1,386,616,927	52,127	1,233,878,032
Bayaran Berkala	719	1,391,202	1,159	2,553,546	1,745	3,586,456
Skim Pelaburan Ahli	747,243	8,788,079,682	710,064	6,305,355,131	602,262	5,855,745,390
Pekerja Berpencen/Pesara Pilihan	118,146	2,484,663,943	51,230	2,157,264,348	48,688	1,972,703,781
Pendidikan	89,328	1,695,206,787	86,725	1,459,203,497	65,787	578,180,407
Skim Bayaran Bulanan	77	86,357	98	108,725	104	116,982
Pengeluaran Melebihi RM1 Juta	6,882	1,320,100,522	6,143	1,369,448,593	5,471	1,390,499,668
Mengerjakan Haji	705	1,965,567	415	1,151,035	390	1,044,974
60 Tahun	170,963	4,106,433,535				
Pengeluaran Rumah Prima	2	19,140				
Jumlah	3,886,346	49,152,805,955	3,701,578	46,567,021,253	3,281,011	44,011,862,123
Dividen Tahunan*	2,566	44,006,013	2,267	42,372,125	1,971	39,595,874
i) Faedah Tambahan Kematian	18,225	45,565,000	18,180	45,459,162	17,201	43,007,028
ii) Faedah Tambahan Hilang Upaya	864	4,320,000	821	4,105,000	771	3,857,000
Jumlah (i dan ii)	19,089	49,885,000	19,001	49,564,162	17,972	46,864,028

Tahun	2014		2013		2012		2011	
Skim Pengeluaran	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)
55 Tahun	431,639	14,090,666,522	372,349	13,232,004,148	321,747	12,191,278,123	277,040	10,231,416,460
50 Tahun	140,082	3,941,562,511	133,007	3,841,209,171	130,759	3,984,531,423	130,586	3,605,903,955
Hilang Upaya	4,447	275,351,499	4,768	280,056,622	5,198	279,008,466	6,658	325,836,978
Meninggalkan Negara	3,098	303,592,892	2,824	241,303,564	2,903	230,796,636	2,690	189,841,619
Beli Rumah Pertama	85,704	1,930,598,080	86,565	1,876,999,217	88,995	1,777,426,640	92,077	1,698,964,207
Beli Rumah Kedua	6,361	268,710,339	6,589	277,149,934	6,703	268,742,147	6,441	239,397,553
Ansuran Bulanan Pinjaman Perumahan	1,381,043	1,148,654,580	1,228,978	995,167,116	1,112,140	879,631,125	1,076,388	815,023,159
Mengurangkan/Menyelesaikan Baki Pinjaman Perumahan	157,685	1,751,784,336	166,111	1,808,422,921	168,601	1,761,822,574	169,029	1,596,138,494
Kesihatan	4,969	46,057,154	4,713	43,125,986	4,393	38,848,087	4,458	39,392,342
Kematian	49,745	1,089,049,474	43,868	894,213,257	42,326	796,881,912	41,125	731,452,218
Bayaran Berkala	1,980	4,231,130	2,203	4,716,230	2,389	5,338,354	3,855	9,342,899
Skim Pelaburan Ahli	443,729	4,859,472,682	976,917	7,845,395,089	836,488	6,642,042,038	768,793	6,600,300,383
Pekerja Berpencen/Pesara Pilihan	68,048	2,520,563,342	83,480	2,828,461,698	97,457	3,139,899,695	93,174	3,029,359,627
Pendidikan	59,897	372,937,758	56,786	338,140,175	61,823	301,039,294	62,537	277,970,197
Skim Bayaran Bulanan	100	120,276	110	124,691	109	127,577	122	134,273
Pengeluaran Melebihi RM1 Juta	3,874	999,278,093	3,214	814,566,007	2,529	657,344,224	1,875	481,966,931
Mengerjakan Haji	367	947,163	635	1,647,991				
60 Tahun								
Pengeluaran Rumah Prima								
Jumlah	2,842,768	33,603,577,831	3,173,117	35,322,703,817	2,884,560	32,954,758,315	2,736,848	29,872,441,295
Dividen Tahunan*	1,596	30,135,786	1,652	30,020,258	1,719	30,230,311	1,799	30,449,675
i) Faedah Tambahan Kematian	16,910	42,276,000	14,973	37,431,000	14,903	37,258,500	15,120	37,797,000
ii) Faedah Tambahan Hilang Upaya	693	3,465,000	799	3,995,000	977	4,885,000	944	4,720,000
Jumlah (i and ii)	17,603	45,741,000	15,772	41,426,000	15,880	42,143,500	16,064	42,517,000

STATISTIK

PROFIL AHLI AKTIF MENGIKUT LINGKUNGAN SIMPANAN DAN JANTINA

Setakat 31 Disember 2017

Lingkungan Simpanan (RM)	Bil. Lelaki	Bil. Perempuan	Jumlah	Simpanan (RM)
<1 - 1,000	213,930	165,103	379,033	189,105,690
1,001 - 2,000	158,260	123,992	282,252	416,975,944
2,001 - 3,000	124,918	97,526	222,444	552,678,672
3,001 - 4,000	103,362	81,269	184,631	644,168,983
4,001 - 5,000	91,192	73,728	164,920	741,185,189
5,001 - 6,000	81,610	65,715	147,325	809,370,127
6,001 - 7,000	74,528	60,781	135,309	878,867,357
7,001 - 8,000	69,297	56,858	126,155	945,487,481
8,001 - 9,000	64,263	53,590	117,853	1,001,394,949
9,001 - 10,000	61,101	50,304	111,405	1,057,991,996
10,001 - 15,000	268,390	222,330	490,720	6,089,455,792
15,001 - 20,000	220,099	183,573	403,672	7,033,317,165
20,001 - 25,000	183,900	155,639	339,539	7,619,342,384
25,001 - 30,000	159,989	137,589	297,578	8,168,248,546
30,001 - 35,000	139,478	118,562	258,040	8,373,349,715
35,001 - 40,000	125,700	105,512	231,212	8,661,434,510
40,001 - 45,000	114,312	93,651	207,963	8,830,511,209
45,001 - 50,000	105,607	85,116	190,723	9,052,836,834
50,001 - 55,000	97,743	77,704	175,447	9,204,215,683
55,001 - 60,000	89,891	70,706	160,597	9,230,002,064
60,001 - 65,000	83,536	64,214	147,750	9,229,217,684
65,001 - 70,000	77,404	59,295	136,699	9,222,602,022
70,001 - 75,000	71,703	54,007	125,710	9,109,562,182
75,001 - 80,000	66,798	50,045	116,843	9,052,083,120
80,001 - 85,000	61,988	46,452	108,440	8,943,279,878
85,001 - 90,000	57,677	42,829	100,506	8,791,724,735
90,001 - 95,000	53,549	39,794	93,343	8,630,569,302
95,001 - 100,000	49,983	37,024	87,007	8,480,481,357
100,001 - 150,000	354,175	261,288	615,463	75,256,324,833
150,001 - 200,000	190,816	138,030	328,846	56,750,646,903
200,001 - 250,000	109,322	79,261	188,583	42,018,018,352
250,001 - 300,000	66,526	49,023	115,549	31,547,986,365
300,001 - 350,000	43,316	31,625	74,941	24,226,419,517
350,001 - 400,000	30,196	21,205	51,401	19,205,297,423
400,001 - 450,000	22,049	14,799	36,848	15,608,170,358
450,001 - 500,000	16,937	10,699	27,636	13,092,082,562
500,001 - 600,000	23,383	13,886	37,269	20,341,111,766
600,001 - 700,000	15,204	8,340	23,544	15,211,806,112
700,001 - 800,000	10,214	5,310	15,524	11,600,281,930
800,001 - 900,000	7,432	3,594	11,026	9,337,750,743
900,001 - 1,000,000	5,485	2,467	7,952	7,538,506,975
> 1,000,000	24,384	8,435	32,819	54,481,331,267
Jumlah	3,989,647	3,120,870	7,110,517	557,175,195,673

Sumber: Sistem Business Intelligence KWSP

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dividen tahunan

BAHAGIAN STRATEGI



TUNKU ALIZAKRI RAJA MUHAMMAD ALIAS
Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif

“Kami meneruskan kempen celik persaraan bagi memenuhi sasaran strategik iaitu perlindungan 10 peratus bagi pekerja daripada sektor tidak formal selaras dengan wawasan kami untuk membantu ahli mencapai masa hadapan yang lebih baik. Daripada 22 juta penduduk bekerja di Malaysia, 62 peratus bekerja sendiri dan tidak tergolong sebagai tenaga buruh. Mereka hanya bergantung kepada simpanan peribadi, sama ada dilindungi atau tidak kerana mereka tidak dilindungi di bawah mana-mana program perlindungan sosial formal.”

STRATEGI MASA DEPAN DILANCAR

Rancangan Boleh Pinda 5 Tahun yang dinamik (5YRP) 2017-2022, lanjutan dari 5YRP 2016-2021, terus menjadi panduan kami dalam merumuskan serta melaksanakan strategi dan inisiatif untuk kekal relevan bagi mencapai matlamat kami untuk menjadi organisasi trillion Ringgit. Beberapa keputusan penting telah dibuat ketika kami mengalami perubahan mendadak. Demi menyahut cabaran besar untuk mengubah KWSP menjadi organisasi digital, kami gigih memperkukuhkan persekitaran ICT untuk meningkatkan tahap automasi dan kecekapan operasi, kami mula berubah daripada organisasi yang berteraskan transaksi kepada organisasi berasaskan khidmat nasihat bagi mencipta nilai tambah kepada pengalaman pelanggan kami.

Peralihan daripada pilihan pelaburan ‘satu saiz sama untuk semua’ kepada memberi beberapa pilihan pelaburan yang berbeza untuk ahli, kami mengambil kira keperluan pelaburan dan keutamaan setiap ahli. Kami memulakan 50 inisiatif yang merupakan kesinambungan usaha tahun sebelumnya dan yang terkini. Daripada 50 inisiatif tersebut, terdapat lima inisiatif utama, iaitu Simpanan Syariah, perkhidmatan elektronik, Proses Perniagaan Ringkas, Polisi dan Prosedur (SB3P), Khidmat Nasihat Persaraan (RAS) dan Kecelikan Kewangan, berpandukan enam teras strategik iaitu Kecemerlangan Pelaburan, Kecemerlangan Khidmat Pelanggan, Kecemerlangan Operasi, Keselamatan Persaraan, Pembangunan Modal Insan, dan Pembangunan ICT dan Kapasiti.

Bagi memastikan 50 inisiatif dilaksanakan secara lancar, Pelan Pembelajaran Hala Tuju Pengurusan Projek (ProMap) diperkenalkan pada Januari 2017 bagi meningkatkan kemahiran dan pengetahuan anggota KWSP dalam bidang pengurusan projek. ProMap terdiri daripada dua elemen iaitu pembelajaran dalam bilik darjah dan pembelajaran melalui pengalaman dan penglibatan secara langsung dalam pelbagai projek KWSP.

MEREKA PRODUK DAN PERKHIDMATAN UNTUK MENJADI SIMPANAN PERSARAAN PILIHAN AHLI

Dalam menawarkan simpanan persaraan KWSP sebagai “Wallet of Choice” untuk persediaan masa hadapan, kami telah melaksanakan penambahbaikan ke atas produk dan perkhidmatan kami dengan merombak semula dasar-dasar KWSP bagi meningkatkan simpanan dan meringkaskan proses pengeluaran untuk membantu ahli dalam persediaan persaraan mereka. Simpanan Syariah, yang merupakan simpanan persaraan patuh syariah pertama di dunia, dibuka untuk pendaftaran pada Ogos 2016 sebagai pilihan kepada ahli yang berhasrat supaya simpanan mereka diurus dan dilaburkan selaras dengan

BAHAGIAN STRATEGI

prinsip syariah. KWSP mengumumkan kadar dividen 6.4 peratus untuk Simpanan Shariah 2017 dengan agihan dividen RM3.98 bilion.

Sebagai usaha membantu ahli kami merancang ke arah kesejahteraan persaraan mereka, satu penanda aras telah diwujudkan sebagai panduan jumlah simpanan yang diperlukan apabila mencapai umur persaraan. Konsep Simpanan Asas telah diperkenalkan bagi memastikan ahli mempunyai jumlah simpanan minima apabila mereka bersara bagi menampung keperluan persaraan asas selama 20 tahun, iaitu daripada umur 55 tahun sehingga umur 75 tahun, selaras dengan jangka hayat rakyat Malaysia. Berkuatkuasa 1 Januari 2017, kuantum Simpanan Asas telah ditingkatkan daripada RM196,000 kepada RM228,000, bersamaan dengan RM950 sebulan selama 20 tahun.

Selaras dengan pelaksanaan usia 60 tahun sebagai usia persaraan rasmi, Akaun Emas telah diperkenalkan sebagai tabung simpanan persaraan kedua bagi menjamin simpanan ahli daripada umur 55 tahun sehingga umur 60 tahun. Berkuatkuasa Januari 2017, semua caruman baru yang diterima selepas umur 55 tahun akan dikreditkan secara automatik ke Akaun Emas dan hanya boleh dikeluarkan apabila ahli mencapai umur 60 tahun. Ini tidak menjejaskan skim sedia ada iaitu ahli kekal diberi pilihan untuk membuat Pengeluaran Penuh atau Pengeluaran Separa daripada Akaun 55 apabila mencapai umur 55 tahun. Simpanan tambahan yang terkumpul sepanjang tempoh lima tahun ini menjadi bekalan masa hadapan ahli apabila mereka melalui fasa kehidupan seterusnya.

Berkuatkuasa 21 Julai 2017, kami telah menambah baik kemudahan Pengeluaran Pendidikan yang membolehkan ahli membuat pengeluaran daripada Akaun 2 bagi menyelesaikan pinjaman pendidikan mereka. Inisiatif ini bertujuan membantu ahli menyelesaikan hutang pendidikan secepat mungkin supaya mereka dapat menumpu kepada pengumpulan simpanan persaraan untuk masa depan.

Sejajar dengan prinsip Pertubuhan Buruh Antarabangsa (ILO), KWSP menyediakan kemudahan tambahan kepada ahli KWSP bukan warganegara Malaysia, iaitu mereka kini layak membuat pengeluaran pra-persaraan seperti Pengeluaran Umur 50 Tahun, Pengeluaran Perumahan (hanya untuk hartanah yang dibeli di dalam Malaysia), Pengeluaran Pendidikan dan Pengeluaran Kesihatan, tertakluk kepada terma dan syarat. Kemudahan Pengeluaran Penuh seperti Pengeluaran Umur 55 Tahun dan Pengeluaran Umur 60 Tahun hanya dibenarkan bagi tujuan Meninggalkan Negara, Hilang Upaya dan Kematian.

MENGERAKKAN INFRASTRUKTUR KESELAMATAN SOSIAL

Bagi membangunkan sistem keselamatan sosial yang padu dan menyeluruh, KWSP turut serta dalam lebih daripada 250 sesi dialog bersama kementerian, agensi, organisasi dan badan-badan bukan kerajaan, dan turut terlibat dalam dua kerjasama antarabangsa yang meletakkan KWSP sebagai Pusat Keselamatan Sosial yang cemerlang di rantau ini melalui Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (UN) dan Pertubuhan Buruh Antarabangsa (ILO) pada bulan Ogos 2017.

Dengan kerjasama Pusat Pengetahuan untuk Pembangunan Mampan Kolej Kakitangan Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (UNSSC)

dan Institut Pembangunan Konsensus (CBI), bengkel yang kami telah jalankan menunjukkan komitmen proaktif KWSP ke arah mewujudkan sistem perlindungan sosial menyeluruh yang menjamin kesejahteraan sosial mampan untuk penduduk negara. Ini merupakan langkah pertama daripada kerjasama jangka panjang antara tiga pihak ini yang membolehkan KWSP memanfaatkan kepakaran global dalam pembangunan mampan. Bengkel yang diadakan pada 26-27 September 2017 menumpu pada pembangunan konsensus dan pembangunan mampan untuk perlindungan sosial di Malaysia, dan turut disertai wakil-wakil daripada pelbagai kementerian dan KWSP.

Kerjasama dengan Pusat Latihan Antarabangsa Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (ITC-ILO) terjalin pada tahun 2016 melalui Kursus Eksekutif yang bertajuk Designing and Extending the Social Protection System di Kampus Pembelajaran KWSP di Bangi, yang turut disertai 60 wakil daripada Cambodia, Vietnam, Brunei dan Malaysia. Seterusnya pada Ogos 2017, KWSP dan ITC-ILO telah menandatangani satu Memorandum Persefahaman (MoU) untuk pembangunan dan pelaksanaan bersama bagi semua aktiviti latihan di ASEAN, terutamanya di Malaysia, sekaligus membolehkan kami mengangkat pusat pembelajaran kami sebagai pusat kecemerlangan keselamatan sosial bagi rantau Asia Tenggara.

<p>3 KONSEP PRODUK BARU</p>  <p>Mempromosikan KWSP sebagai PILIHAN SIMPANAN SEPANJANG HAYAT</p>	<p>10 PENYELESAIAN POLISI</p>  <p>Menambah baik SIMPANAN AHLI dan memudahkan proses pengeluaran</p>	<p>10 PROJECT MANAGEMENT LEARNING ROADMAP (PROMAP)</p>  <p>Mempromosikan Budaya Pengurusan Projek di KWSP (10 orang Anggota yang berpotensi untuk Pensijilan Pin Gangsa)</p>	<p>2 KERJASAMA ANTARABANGSA</p>  <p>Menempatkan KWSP sebagai PUSAT KECEMERLANGAN KESELAMATAN SOSIAL. Cth: ILO and UN</p>
---	--	--	--

BAHAGIAN STRATEGI

KEPERLUAN PERSARAAN MENJADI KEUTAMAAN

Pada asasnya, pelbagai perbincangan mengenai persaraan telah mencetuskan idea untuk mewujudkan perlindungan sosial yang mencukupi kepada warganegara Malaysia, terutamanya semasa celik kewangan di negara ini masih berada pada tahap rendah. Rangkaian Pendidikan Kewangan (FEN) ditubuhkan sebagai sebuah platform antara agensi bagi meningkatkan impak inisiatif pendidikan kewangan dan mengenal pasti peluang-peluang baru bagi meningkatkan tahap celik kewangan di kalangan rakyat Malaysia melalui penyelarasan yang lebih baik, kerjasama yang lebih erat, dan tumpuan yang lebih menjurus kepada penilaian impak. Ahli teras FEN terdiri daripada Bank Negara Malaysia (BNM), Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK), Suruhanjaya Sekuriti Malaysia, Perbadanan Insurans Deposit Malaysia (PIDM) serta KWSP. Sebagai ahli FEN, kami aktif merumuskan keutamaan strategik dan pelan tindakan dalam mendidik rakyat Malaysia mengenai celik kewangan di samping memberikan maklum balas.

Antara strategi utama untuk mengekalkan perbincangan ialah kerjasama berterusan dengan rakan strategik kami seperti AKPK yang menjurus kepada gabungan mesej mengenai pengurusan hutang dan perancangan persaraan telah terbukti berjaya. Kami membawa mesej tersebut kepada ahli kami di Kota Kinabalu, Sabah, dan Kuching, Sarawak sepanjang bulan Julai 2017, iaitu AKPK menjadi rakan kongsi utama kami semasa Kempen Celik Kewangan yang dianjurkan bersama See Hua Media Group, iaitu rakan media yang berpengaruh di kedua-dua negeri tersebut. Kempen tersebut menampilkan penceramah-penceramah daripada KWSP dan AKPK dalam isu perancangan persaraan dan pengurusan hutang, yang turut diberi liputan meluas oleh

media cetak, radio dan televisyen. KWSP juga buat pertama kalinya menerbitkan siri infografik yang memaparkan tip persaraan dalam Bahasa Kadazandusun dan Iban.

Kerjasama erat di antara KWSP dan AKPK ini turut melihat penghasilan modul pendidikan kewangan “Persaraan, Bermulanya Satu Perjalanan Baru” yang menggabungkan topik pengurusan hutang dan perancangan persaraan kepada orang ramai mengenai kepentingan perancangan kewangan jangka panjang. Hasilnya, kami dapat memperluaskan kumpulan sasaran kami dalam menguruskan isu-isu ketidakcukupan pendapatan persaraan. Setakat 31 Disember 2017, tiga sesi train-the-trainers telah dijalankan dan dihadiri 70 peserta daripada peringkat eksekutif kepada peringkat pengurusan. Sejumlah 51 sesi taklimat awam turut dihadiri oleh 3,259 peserta.

Setiap tahun sejak 2014, KWSP menganjurkan Persidangan Keselamatan Sosial Antarabangsa (ISSC) yang sangat dinanti-nantikan. Pada tahun 2017, persidangan tersebut sekali lagi menampilkan para penceramah terkemuka dunia dan tempatan untuk membahas dan menghuraikan pelbagai isu berkaitan dengan keselamatan sosial. Bertemakan “Kerjaya Masa Depan: Bersedia Untuk Esok Hari Ini”, persidangan pada tahun 2017 memfokuskan kepada topik peralihan landskap tempat kerja dan bagaimana kerjaya masa depan bakal mempengaruhi prospek kerjaya dan alam pekerjaan akan datang.

Persidangan dua hari yang berlangsung pada 2-3 Ogos 2017, melibatkan 386 peserta yang turut serta dalam perbincangan mendalam mengenai perubahan yang berlaku di alam pekerjaan, didorong oleh kemunculan teknologi baru dan “Tata Kerja Baru”. Satu sesi meja bulat khas dengan rakan media, The Star, menampilkan Tunku Alizakri Alias daripada KWSP, David Cruikshank daripada BNY Mellon, Ravin Jesuthasan daripada Willis Towers Watson dan futurologist seperti Mike Walsh daripada firma perundingan global, Tomorrow, bersama dengan Magnus Lindkvist daripada Sweden merencanakan lagi perbincangan mengenai perubahan minda tentang masa depan kerja, cabaran yang membentuk alam pekerjaan global dan bagaimana individu dan keluarga menyesuaikan diri dengan perubahan sebegini.

Oleh itu, kami meneruskan kempen literasi persaraan kami dalam usaha untuk mencapai sasaran strategik untuk meningkatkan liputan kepada 10 peratus pekerja sektor tidak rasmi, selaras dengan visi kami untuk membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik. Daripada 22 juta penduduk usia bekerja di Malaysia, sejumlah 62 peratus bekerja sendiri dan berada di luar definisi tenaga buruh. Kumpulan ini hanya bergantung pada simpanan peribadi, dan tidak terlindung atau kurang terlindung oleh skim perlindungan sosial formal.

147 TAKLIMAT AWAM DAN PROGRAM OUTREACH

Pertemuan dengan lebih 80,000 individu

260 JARINGAN DAN PERBINCANGAN

Dengan Kementerian, agensi, organisasi dan NGO

10 PELUANG BERUCAP DI FORUM

Meletakkan KWSP sebagai pemimpin pemikir dalam keselamatan sosial

5 KERJASAMA JANGKA PANJANG

Mempromosikan Perancangan Persaraan dan SP1M melalui kerjasama dengan UBER, MDEC, NAFAS, and AKPK

BAHAGIAN STRATEGI

Kerjasama dengan Uber Malaysia adalah untuk menggalakkan rakan pemandu untuk menyimpan demi persaraan mereka melalui Skim Simpanan Persaraan 1Malaysia (SP1M), yang membolehkan pemandu Uber merancang persaraan mereka. Di samping itu, Uber Malaysia telah bersetuju bekerjasama dalam bidang lain, termasuk menganjurkan sesi taklimat perancangan kewangan oleh KWSP dan membolehkan kami mempromosikan perancangan persaraan kepada rakan pemandu mereka.

KOMUNIKASI BAGI MENJAMIN KESELAMATAN SIMPANAN

Dengan kemunculan media sosial, KWSP telah melihat peningkatan dalam dakwaan terhadapnya yang kebanyakannya palsu dan mengelirukan. Kami bekerja keras dan cepat untuk meredakan kebimbangan di kalangan ahli apabila berita negatif mengenai KWSP muncul, dan memanfaatkan hubungan baik kami dengan media untuk membantu menyebarkan berita sebenar. KWSP telah melabur dalam alat pendengaran media sosial dan sistem pengesanan berita harian, dan akan terus memantau sentimen awam dan mengambil langkah proaktif dalam mengatasi sebarang tuduhan secara berkesan di samping memberi penjelasan mengenai isu berkaitan dengan KWSP.

Platform Facebook dan Twitter kami, yang diuruskan bersama dengan Pusat Pengurusan Hubungan KWSP (CMC), berfungsi sebagai titik sentuhan penting dan cepat untuk menyebarkan berita terkini kepada ahli, seperti penutupan atau perubahan terkini di cawangan kami di seluruh negara dan untuk menangani semua pertanyaan mengenai produk dan perkhidmatan kami. Kami juga sentiasa mengemas kini laman web kami untuk membantu menjelaskan perkara-perkara yang timbul disebabkan oleh rangkaian emel dan mesej

WhatsApp yang menyebarkan maklumat palsu lazimnya mengenai tadbir urus, pelaburan, penamaan, Pengeluaran Kematian serta hal-hal operasi yang lain.

MEMOTIVASIKAN ANGGOTA

Dengan kepercayaan tegas bahawa pekerja bermotivasi ialah pekerja produktif dan berhasrat mewujudkan budaya kerja global, KWSP memberi kelonggaran dan telah melaksanakan inisiatif MyFlex secara berperingkat. Ini terdiri daripada flexi-attire, flexi-time, dan flexi-benefit untuk kakitangan kami bagi memenuhi keperluan psikografi dan keperluan hidup mereka. Kakitangan kami arif dengan 5YRP 2017-2022 dinamik yang diperkuatkan melalui saluran komunikasi dalaman, tujuh sesi Ketua Pegawai Eksekutif, 16 sesi pameran dan pelbagai mesyuarat pengurusan di peringkat negeri yang diadakan pada 2017, dan telah mendekati lebih daripada 5,000 pekerja di pelbagai fungsi, tahap dan lokasi. Pengetahuan mereka mengenai produk yang ditawarkan oleh KWSP adalah penting dalam memberikan maklumat dan nasihat yang betul kepada ahli.

EPF Learning Campus mensasarkan 1,800 kakitangan berijazah Sarjana Muda dan ke atas untuk dilengkapi dengan sijil Perancang Kewangan Berdaftar Syariah bagi membolehkan mereka menjadi perancang kewangan. Pihak pengurusan juga telah memperkenalkan inisiatif Knowledge Empowers You (KEY) untuk tempoh 2017-2020, yang merangkumi tiga teras utama iaitu Memimpin Sendiri, Memimpin Orang Lain dan Memimpin Organisasi. Di dalamnya terdapat Budaya Belajar Sendiri iaitu 97 peratus pekerja (5,412) telah menjalani KEY dengan purata kepuasan pelanggan sebanyak 86 peratus.

KWSP EPF

TULAR MENGENAI PENAMAAN TIDAK BENAR!

KLIK UNTUK MAKLUMAT LANJUT

KWSP ingin memaklumkan bahawa tular mengenai isu penamaan yang kini tersebar melalui aplikasi WhatsApp adalah tidak benar. Penulisan ini adalah sama seperti sebaran sebelum ini mengenai pembahagian simpanan ahli KWSP secara automatik kepada Amanah Raya Berhad yang juga tidak benar.

Hak anak ahli ke atas Simpanan KWSP ahli yang beragama Islam adalah terpelihara apabila berlaku kematian ahli, samada dinamakan sebagai penama atau sebaliknya. Apabila berlaku kematian **Ahli Beragama Islam**, penama hanyalah sebagai Wasi atau Pentadbir, iaitu bertanggungjawab mengagihkan simpanan ahli tersebut yang berstatus harta pusaka, mengikut Faraid.

Mengikut undang-undang, penamaan tidak akan berkuatkuasa sekiranya pada ketika kematian ahli, penama masih belum mencapai umur 18 tahun kerana mereka tidak layak bertindak sebagai Wasi. Namun, ini tidak bermakna anak ahli di bawah umur 18 tahun yang didaftarkan sebagai penama, tidak akan mendapat haknya ke atas simpanan ahli.

Pengeluaran simpanan ahli yang meninggal dunia akan diproses seperti tiada Penamaan, iaitu berdasarkan pembahagian mengikut Sijil Faraid ATAU Perintah Pembahagian ATAU Surat Kuasa Mentadbir.

Bagi **Ahli Bukan Beragama Islam**, penama adalah benefisiari/penerima mutlak tidak kira umur.

KWSP juga ingin menegaskan isu pembahagian simpanan ahli yang meninggal dunia yang melibatkan penama/waris di bawah umur 18 tahun kepada Amanah Raya Berhad secara automatik adalah juga tidak benar.

Untuk maklumat lanjut layari www.kwsp.gov.my atau hubungi Pusat Pengurusan Perhubungan di talian **03 8922 6000**.

MAKLUMAT SAHIIH

www.kwsp.gov.my/portal/ms/web/kwsp/general/chain-emails

Mesej WhatsApp yang disebarkan pada 17 April 2017 bagi menjelaskan mengenai isu Penamaan KWSP.

BAHAGIAN KEWANGAN DAN PERKHIDMATAN



SAZALIZA ZAINUDDIN

Ketua Pegawai Kewangan

“Sebagai pemegang amanah yang bertanggungjawab ke atas dana ahli, KWSP akan terus melabur sumbernya bagi memastikan semua kaedah dan peraturan yang terpakai bagi pelaburan kami dipatuhi, kawalan dalaman dan tadbir urus sentiasa dikaji semula.”

Proses pemantauan kos operasi KWSP bermula di peringkat cadangan inisiatif baru yang melibatkan penilaian yang teliti dan komprehensif, termasuklah penilaian daya maju dan nilai keseluruhan inisiatif sebelum pelaksanaannya.

Inisiatif ini akan dipantau dengan teliti semasa fasa pelaksanaan bagi mengelakkan sebarang kos yang berlebihan. Selepas pelaksanaan, kami akan menanda aras hasilnya dengan objektif asal untuk memastikan tujuan yang dimaksudkan dicapai.

Nisbah *Cost Per AUM* dikira berdasarkan jumlah perbelanjaan atas purata caruman seorang ahli. Walaupun terdapat sedikit kenaikan dari 25 sen bagi setiap RM100 yang dicarumkan oleh seorang ahli pada tahun 2016 kepada 26 sen pada 2017, kos tersebut adalah konsisten dalam lingkungan 25-30 sen bagi setiap RM100 aset yang diuruskan.

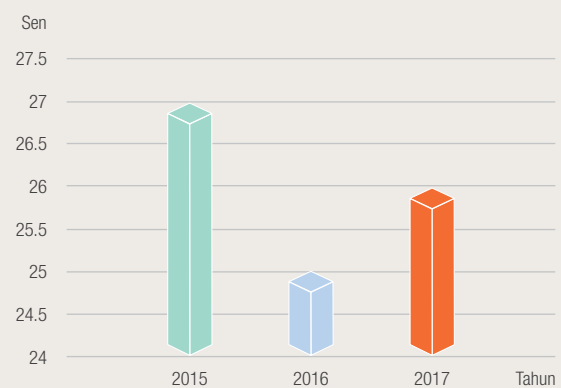
Bahagian Kewangan dan Perkhidmatan telah ditubuhkan pada 3 April 2017 dan diterajui oleh Ketua Pegawai Kewangan. Fungsi utamanya adalah memberikan perkhidmatan dan sokongan kewangan, perundangan, dan perolehan kepada pelanggan dalam KWSP serta menggalakkan kesedaran dan memastikan pematuhan terhadap keperluan pengawalseliaan yang berkaitan dengan KWSP. Bahagian Kewangan dan Perkhidmatan terdiri daripada Jabatan Kewangan, Jabatan Perolehan, Jabatan Pematuhan Pelaburan dan Jabatan Undang-undang. Kepentingan ahli KWSP sentiasa menjadi keutamaan dan ini dirangkumkan melalui pelbagai inisiatif yang dilaksanakan oleh Bahagian Kewangan dan Perkhidmatan.

MENGENDALIKAN KWSP SECARA KOS EFISIEN

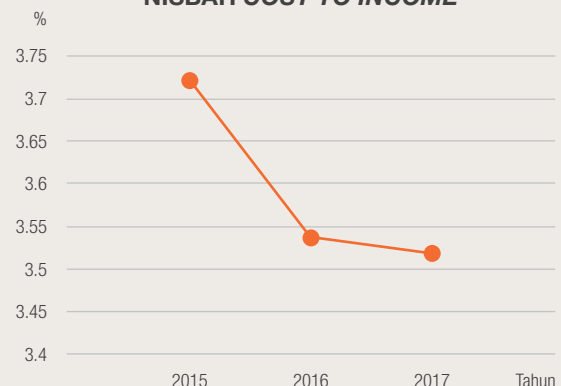
Berikutan pelbagai inisiatif untuk mendigital dan mengautomasi proses dalam organisasi, kami juga berupaya untuk mengawal kos operasi pada tahap optimum dalam menguruskan KWSP. KWSP memantau kos operasinya melalui dua petunjuk prestasi; Nisbah *Cost Per Asset Under Management (AUM)* dan *Cost to Income*.

Tahun	2015	2016	2017
Nisbah <i>Cost Per AUM</i> (sen/RM100)	27 sen	25 sen	26 sen
Nisbah <i>Cost to Income</i> (%)	3.72	3.54	3.52

NISBAH COST PER ASSET UNDER MANAGEMENT (AUM)



NISBAH COST TO INCOME



BAHAGIAN KEWANGAN DAN PERKHIDMATAN

Bagi Nisbah *Cost to Income*, terdapat aliran menurun dari 3.72% pada 2015 hingga 3.52% pada tahun 2017, sejajar dengan peningkatan pada hasil, dan juga pemantauan teliti terhadap kos operasi KWSP.

Selain itu, pelbagai proses penambahbaikan dan inisiatif pengurusan kos yang dilaksanakan sejak tiga tahun yang lepas dari tahun 2015 hingga 2017, telah menghasilkan pengurangan kos, antara lain, seperti berikut:

Perbelanjaan	2015 (RM' 000)	2016 (RM' 000)	2017 (RM' 000)
Pos	8,970	6,480	4,620
Perkhidmatan komputer untuk pemrosesan Borang A	3,900	-	-
Utiliti	23,588	23,935	22,598
Total	36,458	30,415	27,218

Pengurangan perbelanjaan untuk pos dan perkhidmatan komputer untuk pemrosesan Borang A, dari 2015 hingga 2017 adalah hasil dari usaha kami untuk menggalakkan perkhidmatan dalam talian yang mana ahli telah beralih dari mengakses penyata dan pertanyaan melalui borang fizikal ke perkhidmatan dalam talian seperti kemudahan i-Akaun KWSP. Selain itu, majikan juga boleh mengemukakan pembayaran dan Borang A melalui platform dalam talian e-Caruman. Hasilnya, KWSP dapat mengurangkan kos pos dan perkhidmatan komputer untuk pemrosesan Borang A. Program berterusan KWSP untuk mengawal kos penggunaan elektrik dan air telah menerapkan budaya penjimatan kos dalam organisasi yang mengakibatkan pengurangan perbelanjaan utiliti.

Selaras dengan polisi Bank Negara Malaysia yang menggalakkan migrasi dari pembayaran berasaskan kertas kepada pembayaran secara elektronik, KWSP sentiasa meningkatkan pembayaran bagi pengeluaran ahli melalui pengkreditan terus berbanding pembayaran melalui cek fizikal. Hasilnya, KWSP dapat mengurangkan kos setiap pembayaran kepada 16% di antara 2015 dan 2017.

NILAI FAEDAH UNTUK PEROLEHAN

Prinsip Nilai Faedah yang digunakan oleh KWSP dalam proses perolehan adalah didorong bagi memastikan penyerahan produk atau perkhidmatan yang berkualiti, pada masa yang tepat, kepada pengguna atau benefisiari yang betul, pada harga terendah.

Proses perolehan KWSP bermula dengan penentuan spesifikasi yang tepat untuk barang atau produk dan perkhidmatan dengan pengguna yang berkenaan untuk memastikan keserasian dan kesesuaian bagi organisasi. Dengan mengambil kira jumlah barang yang akan diperolehi, proses tender akan dimulakan untuk mendapatkan harga yang kompetitif serta kos yang lebih rendah untuk seunit dengan mengambil kesempatan daripada skala ekonomi melalui pembelian pukal. Penilaian yang wajar ke atas pembekal adalah penting untuk memperoleh produk dan perkhidmatan yang berkualiti untuk organisasi, pada harga yang berpatutan.

TUNTUTAN CARUMAN

KWSP adalah komited untuk mendapatkan kembali caruman ahli daripada majikan yang gagal mencarum, dan ini dilaksanakan melalui pelbagai saluran undang-undang seperti tindakan jenayah dan guaman sivil.

Sebelum meneruskan tuntutan undang-undang, "Recovery Call" telah digunapakai sebagai salah satu usaha KWSP untuk menghubungi penghutang penghakiman ingkar (terutamanya pengarah dan pemilik tunggal) melalui pangkalan data KWSP.

Bagi melindungi simpanan ahli, KWSP sentiasa berusaha untuk mengambil tindakan ke atas majikan yang gagal mencarum dan ini dapat dilihat dalam bilangan kes untuk prosiding jenayah dan sivil yang dimulakan oleh KWSP.

BILANGAN KES (2015 – 2017)

KES	2015	2016	2017
Jenayah	4,641	4,997	4,194
Sivil	973	1,799	1,898
Jumlah	5,614	6,796	6,092

BILANGAN PERINTAH/ PENGHAKIMAN YANG DIPEROLEHI (2015 – 2017)

KES	2015	2016	2017
Jenayah	681	602	478
Sivil	2,442	2,675	3,721
Jumlah	3,123	3,277	4,199

BAHAGIAN KEWANGAN DAN PERKHIDMATAN

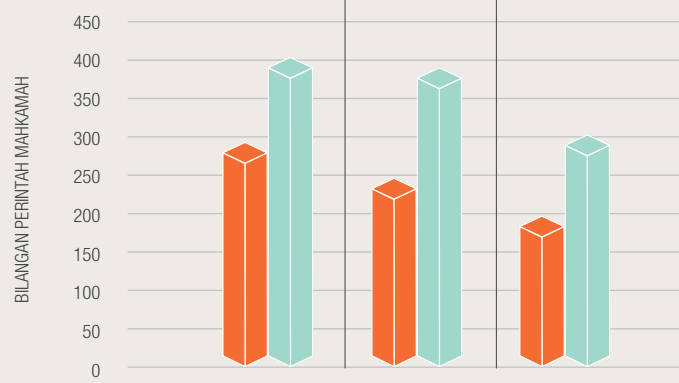
KES JENAYAH

	2015	2016	2017
Lembah Klang	2,562	2,831	2,218
Lain-lain Negeri	2,079	2,166	1,976



BILANGAN PERINTAH MAHKAMAH YANG DIPEROLEHI

	2015	2016	2017
Lembah Klang	284	247	186
Lain-lain Negeri	397	355	292



Pada tahun 2017, 4,194 kes jenayah telah dimulakan terhadap majikan yang gagal mencarum di bawah Seksyen 43 (2) Akta KWSP 1991 berbanding dengan 4,997 kes pada tahun 2016, dengan jumlah caruman tertunggak sebanyak RM46,160,409 telah didapatkan kembali pada tahun 2017.

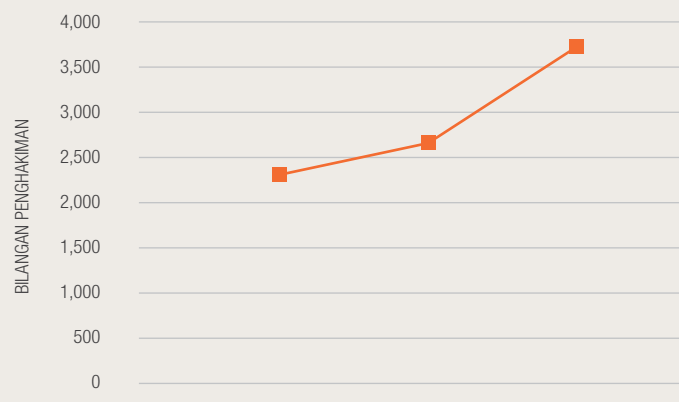
KES SIVIL

	2015	2016	2017
Kes	973	1,799	1,898



BILANGAN PENGHAKIMAN YANG DIPEROLEHI

	2015	2016	2017
Penghakiman	2,442	2,675	3,721



BAHAGIAN KEWANGAN DAN PERKHIDMATAN



Pada tahun 2017, 1,898 kes sivil telah dimulakan di bawah Seksyen 65 Akta KWSP 1991 terhadap majikan yang gagal mencarum yang meningkat dari 1,799 kes pada tahun 2016. Sementara itu, penghakiman yang diperolehi terhadap pengarah juga meningkat kepada 3,721 pada tahun 2017 daripada 2,675 pada tahun sebelumnya.

Tindakan undang-undang yang tegas telah diambil oleh KWSP, antara lainnya, prosiding penggulungan terhadap syarikat, tindakan kebangkrutan terhadap pengarah, penyitaan dan lelongan aset majikan dan pengarah, telah menyumbang kepada tindakan penguatkuasaan yang berkesan dalam mendapatkan kembali caruman ahli berjumlah RM90,122,992 pada tahun 2017.

TADBIR URUS DAN PEMATUHAN

KWSP mempunyai pendedahan pelaburan dalam 64 bidang kuasa dan sentiasa mengikuti perkembangan relevan dalam kaedah dan peraturan yang terpakai kepada KWSP.

Unit Kawal Selia Perundangan telah ditubuhkan sebagai satu inisiatif untuk memberi maklumat dan pengetahuan mengenai undang-undang baru dan pindaan kepada undang-undang sedia ada yang relevan dengan KWSP. Pindaan kepada Akta Insolvensi 2016 dan Akta Syarikat 2016 telah memberikan impak kepada operasi KWSP yang mana kenaikan kepada had minimum hutang untuk tindakan kebangkrutan memerlukan KWSP mengambil tindakan proaktif yang lebih awal.

Dari sudut pasaran modal, terdapat harmonisasi dalam kitaran penyelesaian secara global kepada kitaran penyelesaian T+2 sebagaimana amalan pasaran Eropah dan Amerika Syarikat. Pada tahun 2017, lebih banyak pasaran menyertai usaha untuk mencapai amalan terbaik global terutamanya untuk melindungi pasaran kewangan dengan mengurangkan risiko kredit dan kecairan.

Bagi tahun 2017, Unit Penyelesaian telah menyelesaikan jumlah dagangan melebihi RM800 bilion dan memastikan kepatuhan dalam keperluan cukai dan pelaporan di pelbagai bidang kuasa di mana KWSP mempunyai pendedahan pelaburan.

Sebagai pemegang amanah yang bertanggungjawab ke atas dana ahli, KWSP akan terus memastikan pematuhan kepada semua kaedah dan peraturan yang terpakai bagi pelaburan kami di samping mengkaji semula atau memperbaharui dari semasa ke semasa, kawalan dalaman dan tadbir urus.

Di samping itu, untuk menggalakkan tadbir urus yang baik dan mendukung integriti dalam organisasi, semua pihak yang terlibat dalam proses perolehan adalah dikehendaki untuk mengemukakan pengisytiharan diri berhubung potensi berlakunya konflik kepentingan dan anti rasuah.