

# ULASAN OPERASI

## REVIEW OF OPERATIONS





LEMBAGA YANG DITUBUHKAN DI BAWAH ORDINAN KWSP, 1951, YANG KEMUDIANNYA DIPINDA SEBAGAI AKTA KWSP, 1991, ADALAH BADAN PEMEGANG AMANAH KEPADA KUMPULAN WANG SIMPANAN PEKERJA. AKTIVITI UTAMA LEMBAGA ADALAH MENERIMA DAN MENGUTIP CARUMAN, MEMPROSES PENGELUARAN SIMPANAN DAN MANFAAT LAIN KEPADA AHLI ATAU WARIS SERTA MELABURKAN DANA AHLI UNTUK KEPENTINGAN MEREKA.

THE BOARD, ESTABLISHED UNDER THE EPF ORDINANCE, 1951, WHICH WAS LATER AMENDED TO THE EPF ACT, 1991, IS THE TRUSTEE OF THE EMPLOYEES PROVIDENT FUND. THE PRINCIPAL ACTIVITIES OF THE BOARD ARE TO RECEIVE AND COLLECT CONTRIBUTIONS, TO PROCESS ALL WITHDRAWALS OF SAVINGS AND OTHER BENEFITS TO MEMBERS OR THEIR BENEFICIARIES AND TO INVEST ITS MONIES FOR THE BENEFIT OF ITS MEMBERS.

**DATUK AZLAN ZAINOL**

Ketua Pegawai Eksekutif/  
Chief Executive Officer



### KEAHLIAN

Pada tahun 2006, jumlah ahli aktif, iaitu ahli yang masih mencarum bertambah sebanyak 2.66 peratus kepada 5.40 juta berbanding dengan 5.26 juta pada tahun 2005. Sehingga 31 Disember 2006, jumlah keahlian KWSP ialah 11.38 juta ahli.

### MAJIKAN

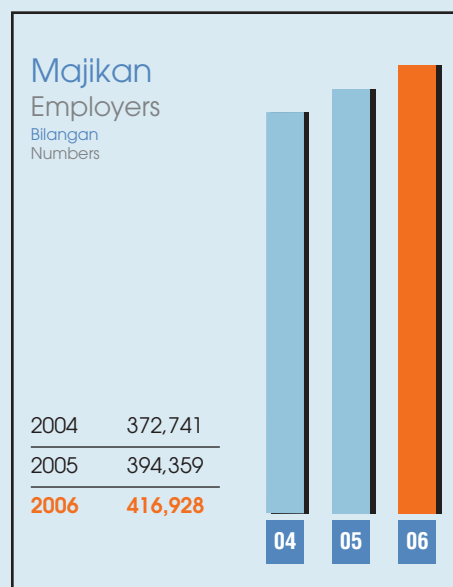
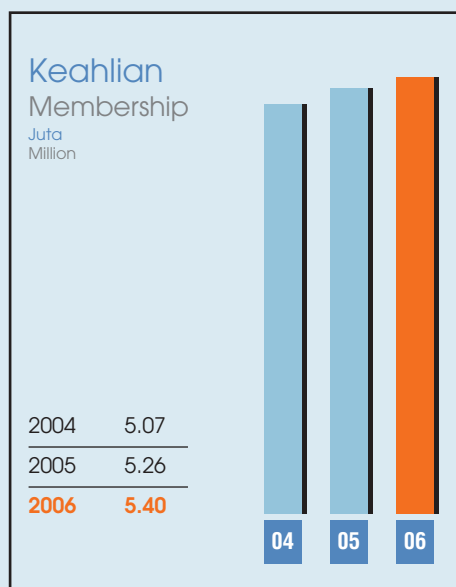
Jumlah majikan yang berdaftar dengan KWSP telah meningkat sebanyak 5.72 peratus kepada 416,928 berbanding dengan 394,359 pada tahun 2005. Sebanyak 58,759 majikan baru telah berdaftar manakala, 36,190 majikan telah dibatalkan pendaftaran mereka kerana tidak lagi menjadi majikan.

### MEMBERSHIP

In 2006, total number of active members, that is, members who continue to contribute, had increased by 2.66 per cent to 5.40 million compared to 5.26 million in 2005. As at 31 December 2006, EPF's total membership stood at 11.38 million members.

### EMPLOYERS

During the year, total number of employers registered with the EPF rose by 5.72 per cent to 416,928 compared to 394,359 in 2005. A total of 58,759 new employers had registered while 36,190 employers had their registration cancelled, as they ceased to be employers.



## KADAR CARUMAN

Kadar caruman KWSP ialah 23 peratus daripada gaji bulanan pekerja. Pekerja mencarum sebanyak 11 peratus manakala majikan 12 peratus.

## CARUMAN TAHUNAN

Pada tahun 2006, caruman berjumlah RM26.19 bilion berjaya dikutip dan dikreditkan ke dalam akaun ahli. Ini merupakan peningkatan sebanyak 7.47 peratus berbanding dengan RM24.37 bilion pada tahun 2005. Sehingga 31 Disember 2006, jumlah baki simpanan ahli ialah RM289.06 bilion iaitu meningkat sebanyak 10.02 peratus daripada RM262.73 bilion pada tahun sebelumnya.

## SALURAN PENERIMAAN CARUMAN

Majikan membayar caruman melalui empat saluran, iaitu ejen bank dan hab kutipan caruman, kaunter perkhidmatan, mel dan perbankan internet. Pada tahun 2006, 80.45 peratus daripada caruman yang dikutip adalah melalui ejen bank dan kaunter perkhidmatan.

## CONTRIBUTION RATES

The mandatory contribution rate is 23 per cent of employees' monthly wages, with employees contributing 11 per cent and employers 12 per cent.

## ANNUAL CONTRIBUTIONS

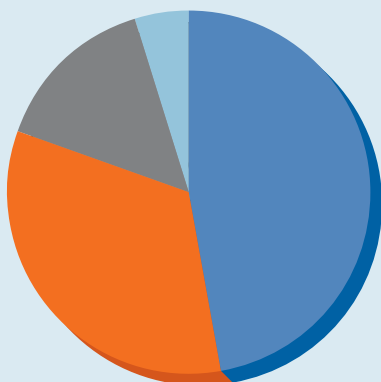
In 2006, total contributions amounting to RM26.19 billion was collected and credited into members' accounts. This represented an increase of 7.47 per cent compared to RM24.37 billion in 2005. As at 31 December 2006, total members' balance was RM289.06 billion, that is, an increase of 10.02 per cent from RM262.73 billion in the previous year.

## CONTRIBUTION PAYMENT CHANNELS

Employers contribute to the EPF through four channels, that is bank agents and collection hub, service counters, mail and internet banking. In 2006, 80.45 per cent of contributions was collected via bank agents and service counters.

### Kadar Caruman Contribution Rates

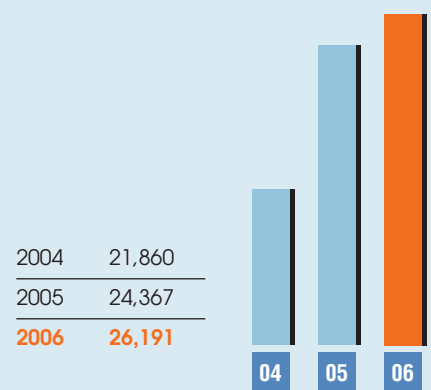
Majikan Employer %	Pekerja Member %	Jumlah Total %
12	11	23



<span style="color: #0056b3;">■</span> 47.16 %	Ejen Bank & Hab Kutipan Caruman Bank Agents & Collection Hubs RM12.35 Bilion / Billion
<span style="color: #e67e22;">■</span> 33.29 %	Kaunter Perkhidmatan Service Counters RM10.48 Bilion / Billion
<span style="color: #8c8c8c;">■</span> 14.74 %	Mel/Mail RM3.86 Bilion / Billion
<span style="color: #00a0c9;">■</span> 4.81 %	Perbankan Internet Internet Banking RM1.26 Bilion / Billion

### Caruman Tahunan Annual Contribution

RM Juta  
RM Million



Saluran Penerimaan Caruman Contribution Payment Channels	RM Bilion/Billion
Ejen Bank & Hab Kutipan Caruman Bank Agents & Collection Hubs	12.35
Kaunter Perkhidmatan Service Counters	8.72
Mel/Mail	3.86
Perbankan Internet/Internet Banking	1.26
Jumlah/Total	26.19

## POLISI PEMBAYARAN DIVIDEN

Polisi pembayaran dividen KWSP adalah berdasarkan Seksyen 27 Akta KWSP 1991. Berdasarkan seksyen ini Lembaga KWSP dengan kelulusan Menteri Kewangan hendaklah mengumumkan sekurang-kurangnya dividen pada kadar 2.5 peratus ke atas simpanan ahli pada atau selepas tahun kewangan setiap tahun.

Dividen tahunan dikira atas baki pembuka pada 01 Januari (selepas ditolak pengeluaran) dan dicampur dividen bulanan atas caruman mengikut bulan caruman dan dikreditkan ke akaun ahli pada penutupan akhir tahun kewangan. Dividen pengeluaran adalah dikira dari awal sesuatu tahun pengeluaran sehingga ke tarikh akaun caruman didebitkan. Kerajaan menjamin dividen tahunan pada kadar minimum 2.5 peratus bagi simpanan yang diurus oleh KWSP. Pendapatan yang diterima dalam tahun semasa diagihkan kepada semua ahli KWSP secara maksimum selepas mengiktiraf semua perbelanjaan tahun semasa berlandaskan polisi perakaunan KWSP yang diluluskan oleh Lembaga.

## AKAUN AHLI

Ahli mempunyai 3 Akaun dengan KWSP. Sebanyak 60 peratus daripada caruman bulanan ahli dikreditkan ke dalam Akaun I, 30 peratus ke dalam Akaun II dan 10 peratus ke dalam Akaun III.

Simpanan Akaun I adalah untuk persaraan dan hanya boleh dikeluarkan setelah ahli mencapai umur 55 tahun. Manakala, simpanan Akaun II pula boleh digunakan untuk tujuan perumahan, umur 50 tahun dan pendidikan sebelum ahli berumur 55 tahun. Sementara itu, simpanan Akaun III pula adalah untuk pengeluaran kesihatan.

## DIVIDEND PAYMENT POLICY

The EPF's dividend payment policy is in accordance with Section 27 of EPF Act 1991. As provided under this section, the EPF with the approval of the Minister of Finance, shall declare a minimum rate of 2.5 per cent dividend on member's savings on or upon end of every financial year.

Annual dividend is calculated on the opening balance as at 01 January at that year (less withdrawal) and dividend on monthly contributions following contributions month and credited to the member's account at the end of the financial year. Dividend on withdrawals is calculated from beginning of the year in which the withdrawals are made until the date the contribution account is debited. For monies managed by the Fund the Government guarantees a minimum rate of annual dividend of 2.5 per cent. The income received during the current year is distributed to all members in accordance with the EPF's accounting policy as approved by the Board.

## MEMBERS' ACCOUNT

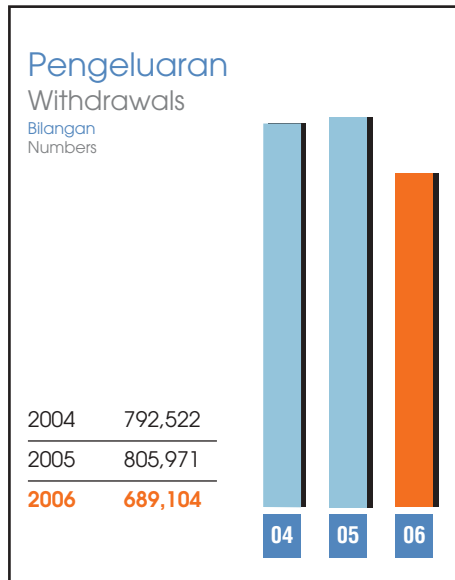
An EPF member maintains three accounts with the Board. Of the total contributions, 60 per cent are credited to Account I, 30 per cent to Account II and 10 per cent to Account III.

Savings in Account I is for retirement and can only be withdrawn when a member reaches age 55 years. Savings in Account II can be used for housing, tertiary education and age 50 withdrawals while savings in Account III can be withdrawn for health purposes.



## PENGELUARAN

Pada tahun ini, permohonan pengeluaran yang diluluskan di bawah pelbagai jenis pengeluaran adalah sebanyak 689,104 yang melibatkan simpanan berjumlah RM12.15 bilion. Ini merupakan penurunan sebanyak 4.71 peratus berbanding dengan RM12.75 bilion pada tahun sebelumnya.



## PELABURAN TERKUMPUL

Pada tahun ini, jumlah pelaburan terkumpul KWSP telah meningkat sebanyak 9.83 peratus daripada RM259.89 bilion pada tahun 2005 kepada RM285.45 bilion.

## ASET TERKUMPUL

Jumlah aset telah bertambah sebanyak RM26.45 bilion atau 10.03 peratus, iaitu daripada RM263.81 bilion pada tahun 2005 kepada RM290.26 bilion pada 2006.

## WITHDRAWALS

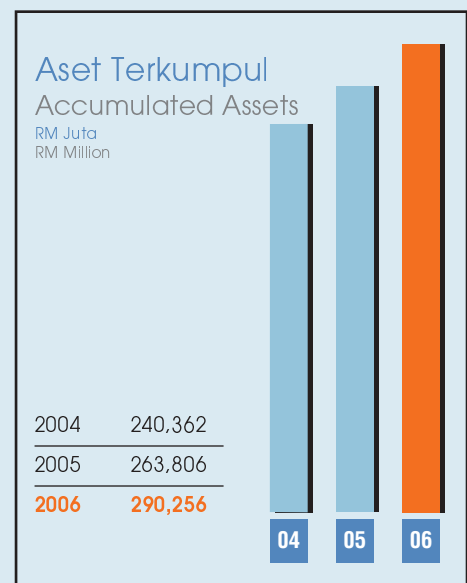
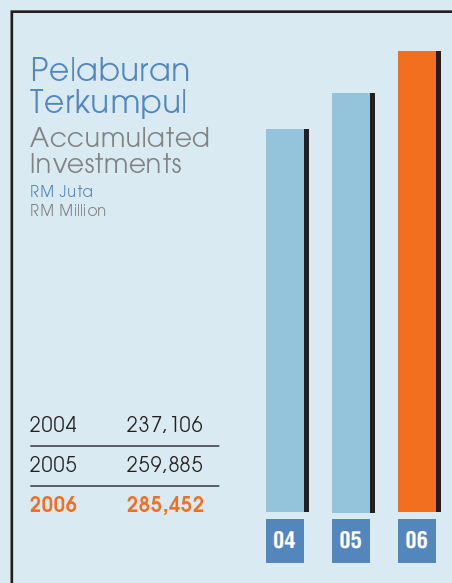
In 2006, a total of 689,104 applications amounting to RM12.15 billion was approved under the various withdrawals. This shows a decline of 4.71 per cent compared to RM12.75 billion the previous year.

## ACCUMULATED INVESTMENTS

In 2006, the EPF's accumulated investments increased by 9.83 per cent from RM259.89 billion in 2005 to RM285.45 billion.

## ACCUMULATED ASSETS

Total assets increased by RM26.45 billion or 10.03 per cent, from RM263.81 billion in 2005 to RM290.26 billion in 2006.



## PENDAPATAN KASAR

KWSP telah memperoleh pendapatan kasar sebanyak RM13.30 bilion pada tahun ini, iaitu peningkatan sebanyak 0.76 peratus berbanding dengan RM13.20 bilion pada tahun sebelumnya. Sebahagian besar daripada peningkatan ini ialah sumbangan daripada pendapatan pelaburan ekuiti.

## MAJIKAN TIDAK MENCARUM

Pada tahun 2006, bilangan majikan berdaftar yang tidak mencarum telah menurun kepada 7,403 berbanding dengan 8,405 pada tahun 2005. Kadar majikan tidak mencarum bagi tahun 2006 ialah 1.92 peratus berbanding dengan 2.28 peratus pada tahun sebelumnya.

Ini adalah berikutan hasil tindakan penguatkuasaan yang lebih tegas termasuk mengambil tindakan pendakwaan dan sivil di mahkamah terhadap majikan dan pengarah syarikat yang tidak mencarum.

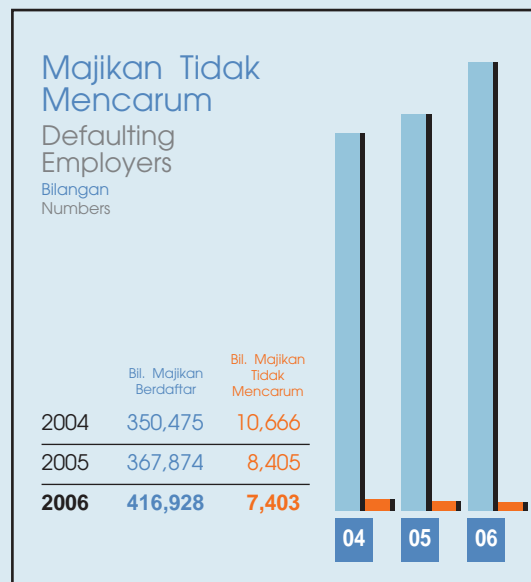
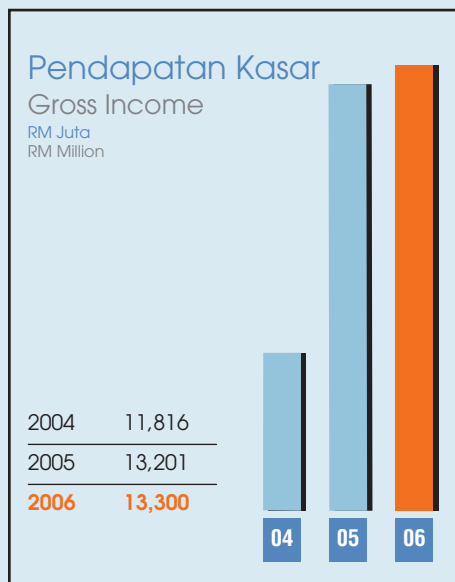
## GROSS INCOME

In 2006, the EPF earned a gross income of RM13.30 billion, an increase of 0.76 per cent compared to RM13.20 billion in the previous year. A large part of the increase was contributed by income earned from investments in equity.

## DEFAULTING EMPLOYERS

In 2006, the number of registered employers who had defaulted had decreased to 7,403 compared to 8,405 in 2005. The rate of defaulting employers in 2006 was 1.92 per cent compared to 2.28 per cent the previous year.

The decrease was as a result of tougher enforcement action, which includes, both prosecution and civil action against defaulting employers and company directors.



## PENGUATKUASAAN

Pada tahun 2006, sebanyak 11,196 kes majikan tidak mencarum telah didaftarkan di mahkamah. Di samping itu, tindakan sivil pula telah diambil terhadap 1,886 kes baru yang melibatkan seramai 5,658 orang pengarah syarikat. Bayaran tunggakan caruman yang diterima daripada majikan tidak mencarum sehingga akhir tahun 2006 melalui tindakan pendakwaan ialah sebanyak RM32.74 juta. Perintah mahkamah yang berjaya diperolehi bagi tahun 2006 pula berjumlah RM25.64 juta manakala jumlah denda yang dikenakan terhadap majikan pula ialah sebanyak RM1.20 juta. Ini adalah berikutan hasil tindakan penguatkuasaan yang lebih tegas termasuk mengambil tindakan pendakwaan dan sivil di mahkamah terhadap majikan dan pengarah syarikat yang tidak mencarum.

Selain itu, menerusi aktiviti 'pemutihan' langkah-langkah proaktif telah dilaksanakan bagi memastikan majikan mencarum mengikut kadar caruman berkanun, iaitu berdasarkan Jadual Ketiga Akta KWSP 1991. Aktiviti ini melibatkan pemeriksaan terhadap 17,266 majikan berdaftar di seluruh negara. Hasil daripada tindakan ini sebanyak 266 majikan didapati tidak mencarum, 71 majikan tidak mencarum mengikut kadar dalam Jadual Ketiga Akta KWSP 1991 dan 88 majikan pula hanya membayar caruman bagi pihak sebahagian pekerja sahaja. Tindakan telah diambil terhadap majikan-majikan berkenaan berdasarkan peruntukan Akta KWSP 1991.

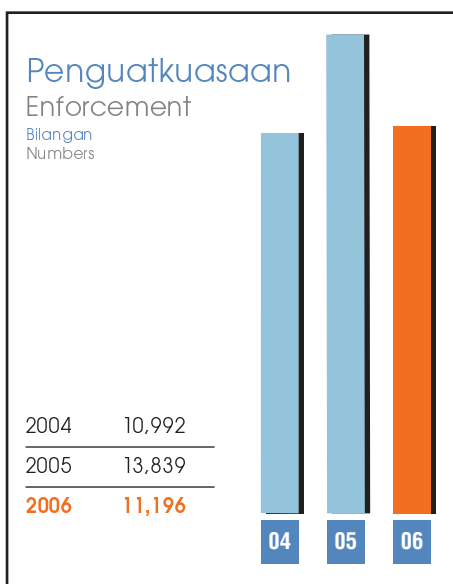
Selain aktiviti tersebut, KWSP telah mengemukakan perintah larangan keluar negara di bawah Seksyen 39, Akta KWSP 1991 kepada Jabatan Imigresen terhadap 574 orang pengarah syarikat yang tidak membayar caruman. KWSP turut menjalinkan kerjasama dengan agensi kerajaan yang lain seperti Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Pelajaran sebagai salah satu usaha untuk memastikan majikan di bawah seliaan dan tanggungjawab masing-masing membayar caruman secara teratur dan sempurna.

## ENFORCEMENT

In 2006, a total of 11,196 cases were registered in court against defaulting employers. Beside this, civil actions were also instituted against 1,886 new cases involving 5,658 company directors. As at end 2006, by way of legal proceedings, contributions in arrears amounting to RM32.74 million was collected. In the meanwhile, court orders amounting to RM25.64 million and RM1.20 million in fines were collected from employers during the year. This was a result of tougher enforcement action that include both prosecution and civil action against defaulting employers and company directors.

Apart from this, in 2006, the EPF continued to carry out the 'compliance screening programmes' to ensure employers contribute on behalf of all their employees according to the statutory rates specified in the Third Schedule of the EPF Act 1991. The activity involved inspections carried out on 17,266 registered employers in 2006. As a result, 266 employers were identified not contributing at all and 71 employers did not contribute according to the statutory rates under Schedule Three EPF Act 1991 and 88 employers only contributed to a part of their employees. Actions had been taken against such employers under the EPF Act 1991.

In addition, the EPF also had forwarded court orders to the Immigration Department preventing 574 defaulting company directors from leaving the country under Section 39 of the EPF Act 1991. Beside this, the EPF also had enlisted the cooperation of other government agencies, namely, the Ministry of Internal Affairs and the Ministry of Education to ensure that employers under their supervision observe proper compliance of contribution requirements.



## PENGELUARAN UMUR 55 TAHUN

Apabila ahli mencapai umur 55 tahun, ahli boleh mengeluarkan semua simpanan mereka.

Pada tahun 2006, sebanyak 139,818 permohonan untuk pengeluaran ini telah diluluskan dan jumlah simpanan yang dikeluarkan telah meningkat sebanyak 11.39 peratus iaitu daripada RM4.83 bilion pada tahun 2005 kepada RM5.38 bilion pada tahun 2006.

## PENGELUARAN BAYARAN BULANAN

Ahli boleh mengeluarkan simpanan secara bulanan apabila mencapai umur 55 tahun melalui dua cara. Ahli boleh membuat pilihan untuk mengeluarkan simpanan secara bulanan apabila ahli telah mencapai umur 55 tahun atau boleh mengasingkan simpanan untuk dikeluarkan secara bulanan dalam akaun khas (Akaun IV) sebelum mencapai umur 55 tahun.

Bagi pilihan pertama, ahli hendaklah mempunyai simpanan tidak kurang daripada RM12,000 pada umur 55 tahun. Di bawah pilihan kedua, ahli boleh membuat pilihan sebelum berumur 55 tahun untuk mendapatkan bayaran bulanan secara tetap selepas bersara. Bayaran bulanan akan mula diterima umur 55 tahun sehingga umur 75 tahun. Pada tahun ini, 6,435 ahli telah mengeluarkan sejumlah RM55.34 juta simpanan di bawah skim ini.

## WITHDRAWALS AT AGE 55

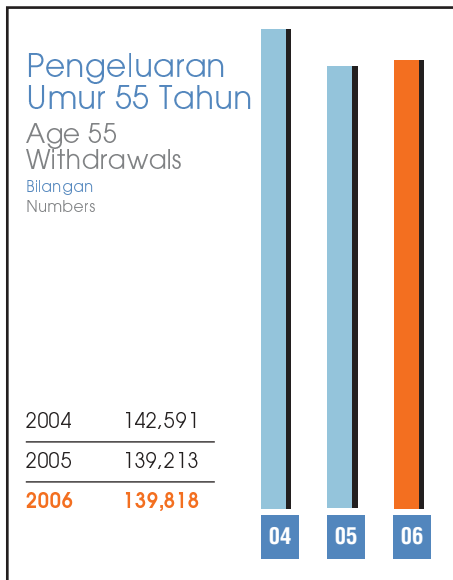
When members reach age 55, they may withdraw all their savings.

In 2006, a total of 139,818 applications were approved. The total amount withdrawn had increased by 11.39 per cent from RM4.83 billion in 2005 to RM5.38 billion in 2006.

## MONTHLY PAYMENT WITHDRAWALS

Members may withdraw their savings monthly when they reach age 55 via two options. They may either opt to receive their savings monthly when they reach age 55 or may choose to put aside some savings in a special account (Account IV) to be withdrawn monthly before they reach age 55.

Under the first option, a member must have savings of not less than RM12,000 at age 55. Under the second option, a member may exercise the option before age 55 and upon reaching age 55 may withdraw their savings monthly until they reach age 75. During the year, 6,435 members had withdrawn a total of RM55.34 million in savings under this option.



**PENGELUARAN DIVIDEN TAHUNAN**

Pada tahun ini, sejumlah RM28.10 juta dividen telah dikeluarkan oleh seramai 1,914 ahli. Pengeluaran ini membenarkan ahli yang mencapai umur 55 tahun yang tidak berhasrat untuk mengeluarkan kesemua simpanan, mengeluarkan dividen tahunan sahaja. Dividen tahunan ini akan dibayar kepada ahli selepas kadar dividen diisytiharkan. Bagi tahun-tahun berikutnya bayaran akan dibuat secara automatik sehingga ahli mengeluarkan semua simpanannya.

**PELABURAN MELALUI PENGURUS DANA LUARAN**

Pada tahun ini, pelaburan melalui pengurus dana luaran telah meningkat sebanyak 0.46 peratus iaitu RM2.19 bilion pada tahun 2006 berbanding dengan RM2.18 bilion pada tahun 2005.

Ahli yang mempunyai simpanan tidak kurang daripada RM55,000 dalam Akaun I (Akaun Persaraan) boleh melaburkan 20 peratus daripada jumlah melebihi RM50,000. Ini bermakna ahli boleh melaburkan sebahagian daripada simpanan mereka melalui pengurus dana luaran yang diluluskan bertujuan untuk meningkatkan simpanan persaraan mereka.

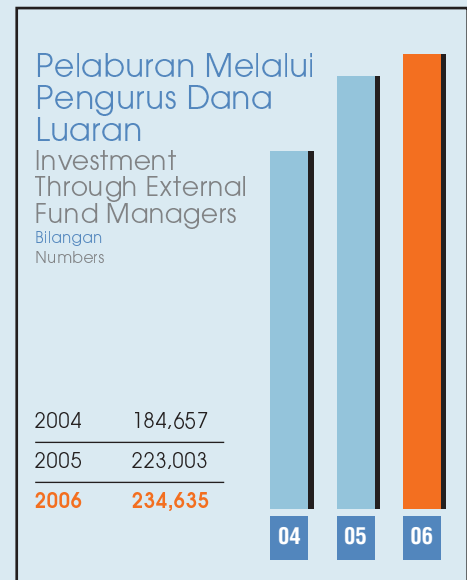
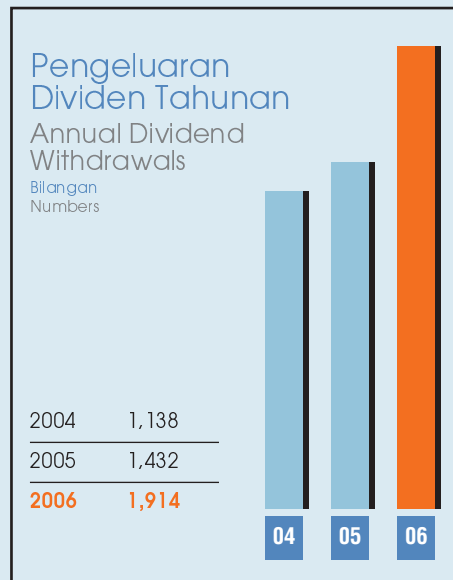
**ANNUAL DIVIDEND WITHDRAWALS**

During the year, a total of 1,914 members withdrew dividend amounting to RM28.10 million. Members who reach age 55 years but do not wish to withdraw their entire savings may withdraw only the annual dividend under this withdrawal. The dividend will be paid to members when the dividend rate for the year has been declared. Thereafter, members will receive the dividend annually until they withdraw the entire savings.

**INVESTMENT THROUGH EXTERNAL FUND MANAGERS**

In 2006, investment through external fund managers increased by 0.46 per cent to RM2.19 billion compared to RM2.18 billion in 2005.

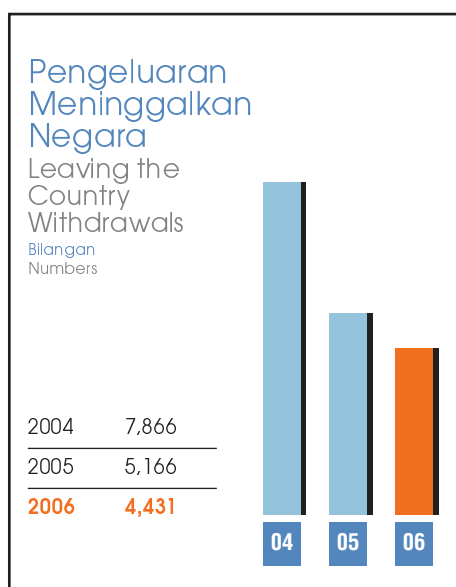
Members who have savings of not less than RM55,000 in Account I, may invest up to 20 per cent of the amount in access of RM50,000. This enables members to invest part of their savings through approved external fund managers to enhance their retirement savings.



## PENGELUARAN MENINGGALKAN NEGARA

Di bawah pengeluaran ini, ahli yang bukan warganegara Malaysia dan ingin meninggalkan Malaysia boleh mengeluarkan kesemua simpanannya di KWSP. Bagi warganegara Malaysia yang ingin meninggalkan Malaysia untuk menetap di negara lain, ia dibenarkan mengeluarkan semua simpanan dengan syarat ia melucutkan kerakyatan Malaysiannya.

Pada tahun ini, pengeluaran meninggalkan negara telah mencatatkan peningkatan sebanyak 19.96 peratus iaitu RM124.54 juta pada tahun 2006 berbanding dengan RM103.82 juta pada tahun 2005.



## LEAVING THE COUNTRY WITHDRAWALS

Members who are foreign citizens intending to leave the country may withdraw their entire savings under this withdrawal. However, members who are Malaysian citizens, intending to leave the country with no intention to return, may withdraw all savings provided they revoke their Malaysian citizenship.

In 2006, total withdrawals under leaving the country registered an increase by 19.96 per cent to RM124.54 million compared to RM103.82 million in the previous year.

## PENGELUARAN HILANG UPAYA DAN KEMATIAN

Ahli yang hilang upaya dari segi fizikal dan mental untuk terus bekerja boleh mengeluarkan kesemua simpanan mereka. Apabila ahli meninggal dunia pula, penama atau orang yang dinamakan untuk menerima simpanan ahli, boleh memohon untuk mengeluarkan kesemua simpanan si mati.

Penama bagi ahli yang beragama Islam pula hanya bertindak sebagai wasi atau pentadbir. Simpanan tersebut hendaklah diagihkan mengikut Hukum Faraid. Bagi ahli yang tidak membuat penamaan dan jumlah simpanan kurang daripada RM20,000 simpanan akan dibayar kepada waris terdekat atau orang tanggungan ahli. Jika jumlah simpanan melebihi RM20,000 KWSP akan membayar RM20,000 kepada waris dan bakinya selepas waris memperoleh surat kuasa berikut:

- Surat Probet daripada Mahkamah Tinggi;
- Surat Kuasa Mentadbir daripada Amanah Raya Berhad; atau
- Perintah Pembahagian daripada Pejabat Tanah.

## INCAPACITATION AND DEATH WITHDRAWALS

Members who become physically and mentally incapacitated can withdraw their entire savings. On members' death, their nominees / next-of-kin can apply to withdraw the deceased's savings.

The nominees of Muslim members, however, will only act as administrators of the deceased's savings and they shall distribute it according to Hukum Faraid. If there is no nomination and if the savings is less than RM20,000, it will be paid to members' next of kin or dependents. If the savings exceeds RM20,000, up to RM20,000, will be paid to members' next of kin and the balance will be paid to the person who can produce any of the following:

- Letter of Probate from High Court;
- Letter of Administration from Amanah Raya Berhad; or
- Distribution Order from the Land Office.

Pada tahun ini, jumlah simpanan yang dikeluarkan di bawah Pengeluaran Kematian menunjukkan peningkatan sebanyak 3.43 peratus iaitu RM428.88 juta pada tahun 2005 kepada RM443.61 juta pada tahun 2006. Sementara itu, di bawah Pengeluaran Hilang Upaya pula sejumlah RM189.25 juta telah dikeluarkan oleh 5,714 orang ahli, menurun sebanyak 7.77 peratus berbanding dengan RM205.20 juta pada tahun 2005.

## BANTUAN HILANG UPAYA DAN KEMATIAN

Ahli yang mengeluarkan simpanan kerana hilang upaya akan menerima bayaran bantuan hilang upaya sebanyak RM5,000. Ini bertujuan meringankan bebanan ahli yang ditimpa musibah. Pada tahun ini, sebanyak RM7.37 juta telah dibayar kepada seramai 1,475 orang ahli sebagai bantuan hilang upaya. Ini menunjukkan penurunan sebanyak 75.41 peratus berbanding dengan RM29.97 juta melibatkan 5,983 orang ahli pada tahun sebelumnya.

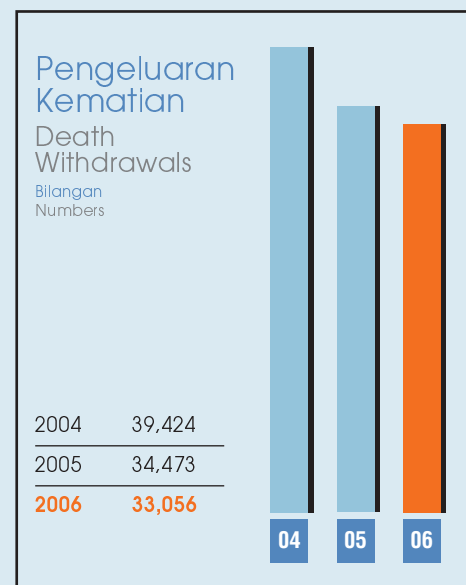
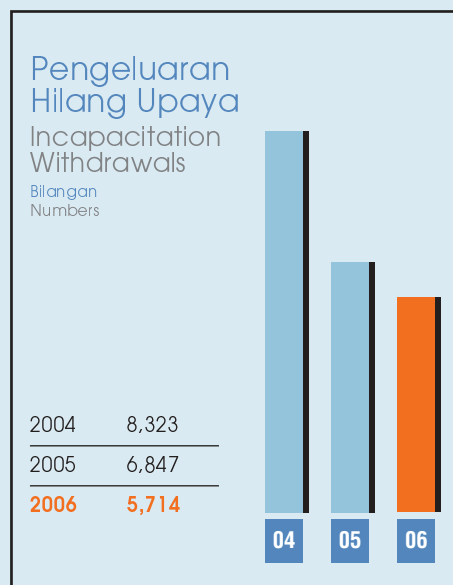
Bantuan kematian pula, diberikan kepada orang tanggungan jika ahli meninggal dunia. Jumlah bantuan yang diberikan ialah RM2,500. Pada tahun ini, bantuan kematian berjumlah RM39.16 juta telah dibayar kepada 15,677 orang waris ahli. Ini mencatatkan penurunan sebanyak 6.52 peratus berbanding dengan RM41.89 juta pada tahun 2005.

In 2006, total savings withdrawn under Death Withdrawal showed an increase of 3.43 per cent to RM443.61 million compared to RM428.88 million in 2005. While under Incapacitation Withdrawal a total of RM189.25 million was withdrawn by 5,714 members, declined by 7.77 per cent compared to RM205.20 million in 2005.

## INCAPACITATION AND DEATH BENEFITS

A member who withdraws his savings under the Incapacitation Withdrawals will be paid RM5,000 as Incapacitation Benefit. This was to alleviate members' initial suffering. During the year, a total of RM7.37 million was paid to 1,475 members, a noticeable decline by 75.41 per cent compared to RM29.97 million involving 5,983 members in the previous year.

On the other hand, upon a member's death his dependents will receive RM2,500 as Death Benefit. In 2006, a total of RM39.16 million was paid to 15,677 members' dependents. This represented a decrease of 6.52 per cent compared to RM41.89 million in 2005.



## PENGELUARAN PERUMAHAN

Ahli boleh mengeluarkan simpanan Akaun II untuk membeli atau membina rumah atau mengurangkan baki pinjaman perumahan.

Pada tahun 2006, di bawah pengeluaran ini sebanyak 305,344 permohonan telah diluluskan yang melibatkan simpanan berjumlah RM3.29 bilion. Ini merupakan peningkatan sebanyak 28 peratus berbanding dengan RM2.57 bilion pada tahun 2005.

## PENGELUARAN UMUR 50 TAHUN

Di bawah pengeluaran ini, ahli yang mencapai umur 50 tahun boleh mengeluarkan kesemua simpanan Akaun II. Pada tahun 2006, sebanyak 95,669 permohonan telah diluluskan, melibatkan pengeluaran simpanan sebanyak RM1.72 bilion. Ini merupakan peningkatan sebanyak 7.50 peratus berbanding dengan RM1.60 bilion pada tahun sebelumnya.

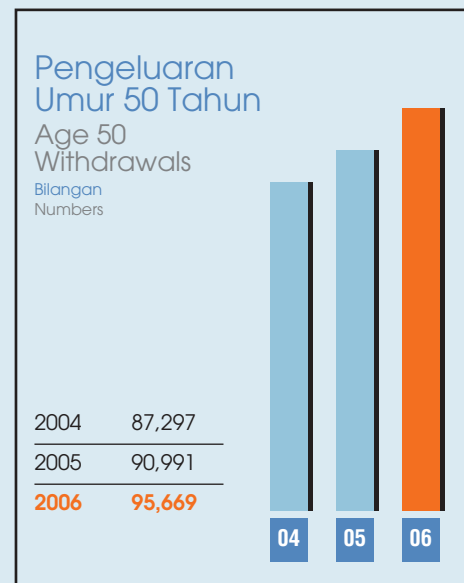
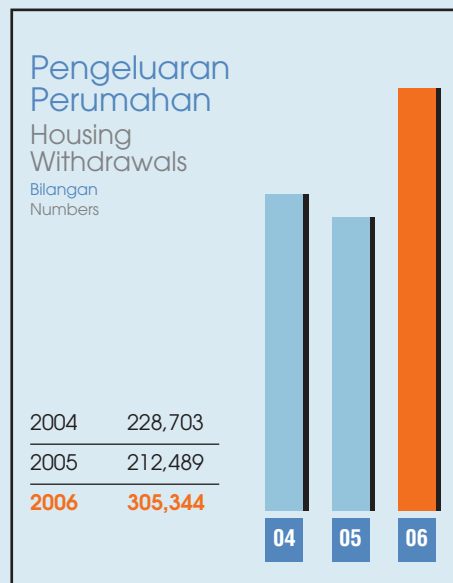
## HOUSING WITHDRAWALS

A member can withdraw his savings in Account II to buy or build a house or reduce his outstanding housing loan.

In 2006, under this withdrawal a total of 305,344 applications were approved involving savings amounting to RM3.29 billion. This represented an increase of 28 per cent compared to RM2.57 billion in 2005.

## AGE 50 WITHDRAWALS

Under this withdrawal, upon reaching age 50 members may withdraw all their savings in Account II. In 2006, a total of 95,669 applications was approved amounting to RM1.72 billion, an increase of 7.5 per cent compared to RM1.60 billion in the previous year.



## PENGELUARAN PENDIDIKAN

Di bawah pengeluaran ini, ahli boleh mengeluarkan simpanan Akaun II untuk membiayai yuran pengajian ahli di peringkat diploma dan ke atas serta anak ahli di peringkat ijazah dan ke atas.

Pada tahun ini, sebanyak 36,101 orang ahli telah mengeluarkan simpanan berjumlah RM140.42 juta di bawah pengeluaran ini, iaitu peningkatan sebanyak 20.71 peratus berbanding dengan RM116.33 juta pada tahun 2005.

## PENGELUARAN KESIHATAN

Ahli boleh mengeluarkan simpanan Akaun III untuk membiayai kos rawatan perubatan penyakit kritikal yang dihadapi oleh ahli, suami/isteri, ibu bapa dan anak ahli.

Bagaimanapun, ahli tidak layak untuk mengeluarkan simpanan bagi tujuan ini, jika kos rawatan dibiayai sepenuhnya oleh majikan.

Pada tahun ini, sebanyak 8,123 orang ahli telah mengeluarkan simpanan berjumlah RM45.58 juta di bawah pengeluaran ini. Ini merupakan penurunan sebanyak 24.96 peratus berbanding dengan RM60.74 juta pada tahun lalu.

## PENGELUARAN-PENGELUARAN LAIN

Ahli yang sedang berkhidmat dalam perkhidmatan awam dan telah diberi taraf berpencen boleh mengeluarkan simpanan syer pekerja mereka. Manakala, ahli yang bersara secara pilihan daripada perkhidmatan awam pula boleh mengeluarkan semua simpanan syer pekerja mereka yang dicarumkan sepanjang tempoh mereka berkhidmat dengan perkhidmatan awam. Pada tahun ini, seramai 49,361 orang ahli telah mengeluarkan sebanyak RM720.78 juta di bawah pengeluaran ini, iaitu meningkat sebanyak 17.49 peratus berbanding dengan RM613.49 juta pada tahun 2005.

## EDUCATION WITHDRAWALS

Under this withdrawal, members can withdraw their savings in Account II to finance their education at diploma level or higher and that of their children's at degree level or higher.

In 2006, a total of 36,101 members had withdrawn savings amounting to RM140.42 million. This represented an increase of 20.71 per cent compared to RM116.33 million in 2005.

## HEALTH WITHDRAWALS

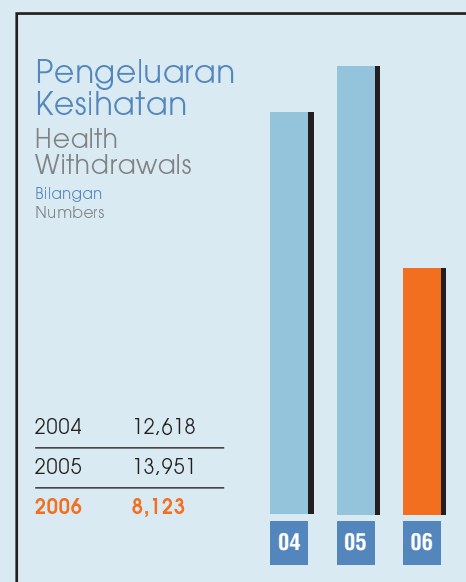
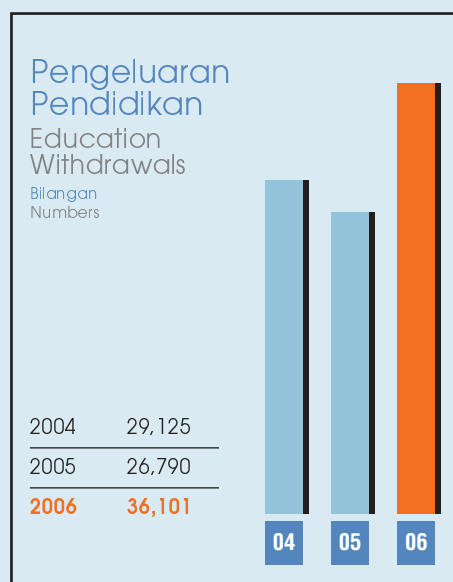
Members may withdraw their savings in Account III to pay for the cost of their medical treatment or their parent's/spouse's/children's critical illness.

However, members will not be eligible to withdraw for this purpose if the cost is fully borne by their employers.

In 2006, a total of 8,123 members withdrew RM45.58 million under this withdrawal, a decrease of 24.96 per cent compared to RM60.74 million in the previous year.

## OTHER WITHDRAWALS

Pensionable public sector employees may withdraw their share of contributions while employees who opt for early retirement from the public sector can also withdraw all their share of savings during their tenure of service in the public sector. In 2006, a total of 49,361 members had withdrawn savings amounting to RM720.78 million under this withdrawal, an increase of 17.49 per cent compared to RM613.49 million in 2005.



## SENARIO EKONOMI

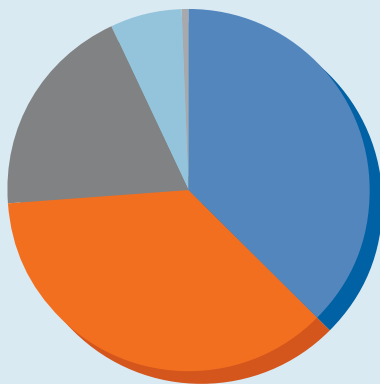
Pada tahun 2006, aktiviti pelaburan KWSP adalah selaras dengan perkembangan ekonomi Malaysia. Ekonomi Malaysia telah bertambah kukuh dengan Keluaran Dalam Negeri Kasar (KDNK) meningkat sebanyak 5.90 peratus berbanding dengan 5.20 peratus pada tahun sebelumnya. Indeks Komposit Bursa Malaysia telah meningkat dari 899 mata pada awal tahun kepada 1,096 mata pada akhir tahun. Selaras dengan pertumbuhan ini, pada tahun 2006, jumlah keseluruhan pelaburan telah meningkat sebanyak 10.01 peratus kepada RM285.92 bilion berbanding dengan RM259.91 bilion pada tahun 2005. Sementara itu, KWSP memperoleh pendapatan pelaburan sebanyak RM13.27 bilion peningkatan sebanyak 1.24 peratus berbanding RM13.11 bilion pada tahun sebelumnya.

## ECONOMIC SCENARIO

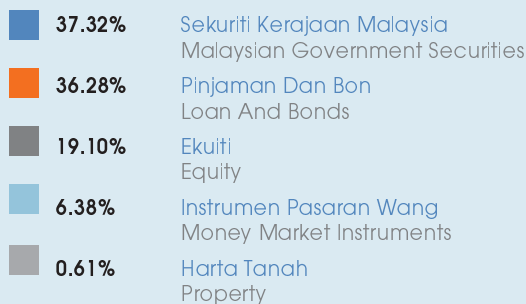
In 2006, the EPF's investment activities were in tandem with the Malaysian economy. The Malaysian economy was strong with a GDP growth of 5.90 per cent compared to 5.20 per cent in the previous year. The Bursa's Composite Index had increased from 899 points at the beginning of the year to 1,096 points at the end of the year. In line with this growth, in 2006, total funds invested rose by 10.01 per cent to RM285.92 billion compared to RM259.91 billion in 2005. In the meanwhile, the EPF had earned an income of RM13.27 billion representing an increase of 1.24 per cent compared to RM13.11 billion in the previous year.

### Peruntukan Pelaburan Asset Allocation

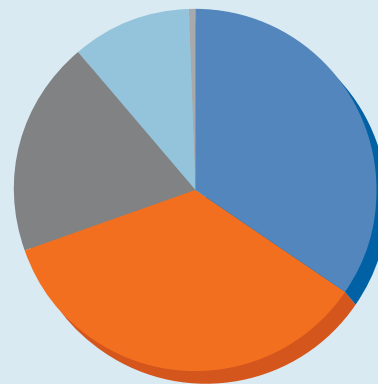
2005



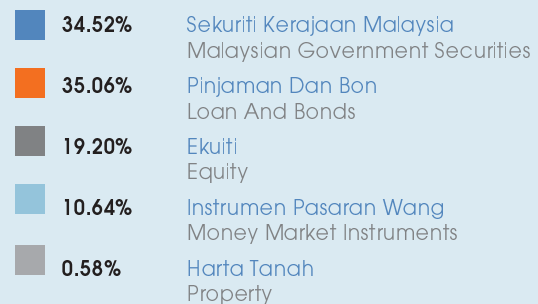
RM259.91 bilion/billion



2006



RM285.92 bilion/billion



### SEKURITI KERAJAAN MALAYSIA (SKM)

Pelaburan dalam SKM terus kekal sebagai pelaburan utama pada tahun 2006. Sejumlah RM98.70 bilion telah dilaburkan dalam SKM pada tahun ini, meningkat sebanyak 0.91 peratus berbanding dengan RM97.81 bilion pada tahun 2005. Peningkatan ini sejajar dengan terbitan baru SKM di pasaran yang berjumlah RM26.60 bilion. Daripada ini, KWSP telah melanggan sebanyak RM8.03 bilion daripada keseluruhan terbitan baru SKM di pasaran pada tahun 2006.

### PINJAMAN DAN BON

Selain melabur dalam SKM, KWSP juga telah melabur dalam bon-bon yang sama taraf dengan SKM yang terdiri daripada Bon-bon Cagamas (RM4.87 bilion), Bon Islam (RM6.36 bilion) dan Bon Konvensional (RM0.66 bilion). Pada tahun 2006, pelaburan ini berjumlah RM11.89 bilion, peningkatan sebanyak 22.96 peratus berbanding dengan RM9.67 bilion pada tahun 2005.

Sehingga akhir tahun 2006, KWSP telah melabur sejumlah RM82.01 bilion dalam portfolio pinjaman, iaitu sebanyak RM48.36 bilion dalam Pinjaman Terjamin dan Debentur dan RM33.65 bilion dalam Sekuriti Hutang Persendirian. Pelaburan dalam Sekuriti Hutang Persendirian mencatatkan kenaikan sebanyak 10.15 peratus pada tahun 2006 berbanding dengan RM30.55 bilion pada tahun sebelumnya. Keseluruhan pelaburan dalam Pinjaman dan Bon pada tahun 2006 telah meningkat sebanyak 6.30 peratus kepada RM100.24 bilion berbanding dengan RM94.30 bilion pada tahun 2005.

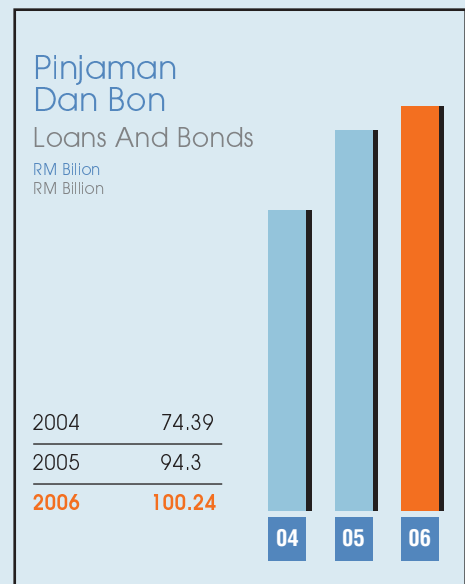
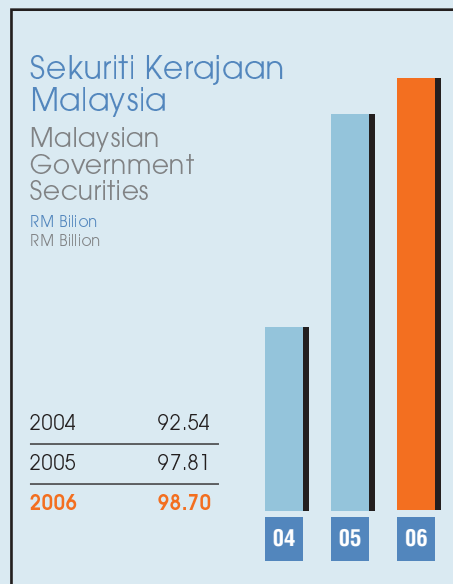
### MALAYSIAN GOVERNMENT SECURITIES (MGS)

In 2006, MGS remained as the main investment instrument. During the year, a total of RM98.70 billion was invested in MGS, an increase of 0.91 per cent compared to RM97.81 billion in 2005. The increase was in line with the increase in the issuance of new MGS in the market amounting to RM26.60 billion, of which, RM8.03 billion was taken up by the EPF in 2006.

### LOANS AND BONDS

Apart from MGS, the EPF also invested in bonds equivalent to the status of MGS, which included, Cagamas Bonds (RM4.87 billion) Islamic Bonds (RM6.36 billion) and Conventional Bonds (RM0.66 billion). In 2006, investment in these bonds amounted to RM11.89 billion, an increase of 22.96 per cent compared to RM9.67 billion in 2005.

As at end of 2006, the EPF had invested RM82.01 billion in portfolio loans, that is, RM48.36 billion was invested in Guaranteed Loans and Debentures and RM33.65 billion in Private Debt Securities. Investment in Private Debt Securities showed an increase of 10.15 per cent in 2006 compared to RM30.55 billion in the previous year. Total investments in Loans and Bonds in 2006 had increased by 6.30 per cent to RM100.24 billion compared to RM94.30 billion in 2005.



## EKUITI

Pelaburan dalam ekuiti pada tahun 2006 berjumlah RM54.90 bilion. Ini menunjukkan peningkatan sebanyak 10.63 peratus berbanding dengan RM49.63 bilion pada tahun 2005.

## INSTRUMEN PASARAN WANG

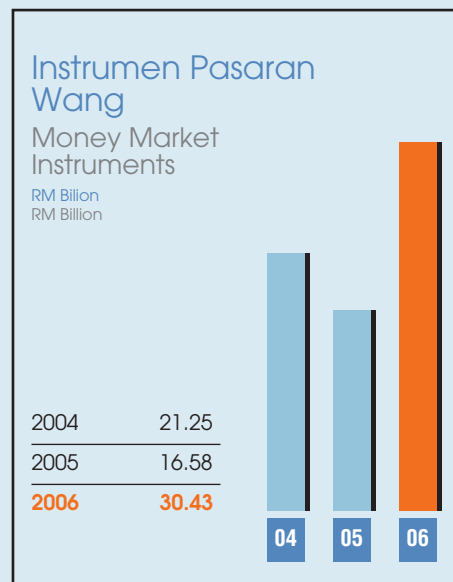
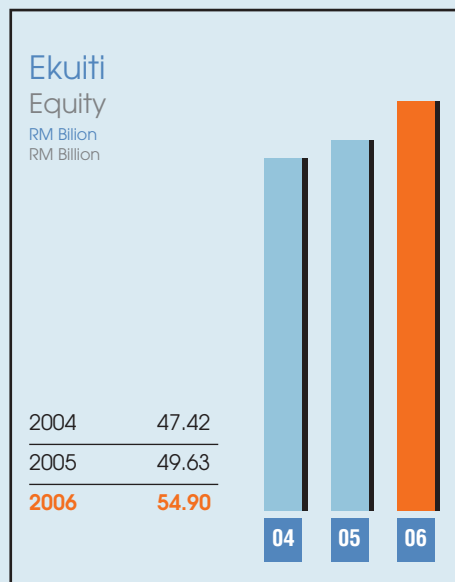
Pada tahun 2006, jumlah pelaburan dalam Instrumen Pasaran Wang ialah RM30.43 bilion. Ini menunjukkan peningkatan sebanyak 83.53 peratus berbanding dengan RM16.58 bilion pada tahun 2005.

## EQUITY

In 2006, investment in equity amounted to RM54.90 billion. This represented an increase of 10.63 per cent compared to RM49.63 billion in 2005.

## MONEY MARKET INSTRUMENTS

In 2006, total investments in Money Market Instruments was RM30.43 billion. This represented an increase of 83.53 per cent compared to RM16.58 billion in 2005.



## HARTA TANAH

Pada tahun 2006, KWSP telah mempelbagaikan pelaburan harta tanah dengan meningkatkan jumlah pelaburan dalam bangunan kompleks perniagaan dan pembelian penyewaan melalui pembelian bangunan yang boleh memberikan pulangan antara 7 peratus hingga 7.5 peratus bagi tempoh penyewaan sekurang-kurangnya 10 tahun. Sehubungan dengan ini, pada tahun 2006 jumlah pelaburan dalam harta tanah telah meningkat sebanyak 3.78 peratus daripada RM1.59 bilion pada tahun 2005 kepada RM1.65 bilion.

## PELABURAN MELALUI PENGURUS PORTFOLIO LUARAN DOMESTIK

Sehingga 31 Disember 2006, jumlah dana pelaburan yang disalurkan kepada pengurus portfolio luaran domestik ialah RM14.27 bilion menunjukkan peningkatan pada kadar 23.90 peratus berbanding dengan RM11.52 bilion bagi tahun 2005. Bagi tahun 2006, KWSP telah menyuntik dana baru berjumlah RM1.13 bilion kepada pengurus-pengurus dana luaran. KWSP akan terus menggunakan khidmat pengurus dana luaran bagi menguruskan sebahagian dari dana pelaburannya. Ini adalah selaras dengan aspirasi Kerajaan supaya KWSP menggandakan jumlah pelaburan yang disalurkan kepada syarikat-syarikat pelaburan dana tempatan. Tindakan ini akan meningkatkan kecairan dalam pasaran modal tempatan dan membolehkan KWSP memperolehi kemahiran dan kepakaran dalam pengurusan dana dan pelaburan.

## PROPERTY

In 2006, the EPF had diversified its property investments by increasing investments in business complex buildings and purchasing of tenancy by acquiring buildings that yield returns between 7.0 and 7.5 per cent over a period of 10 years. Total property investments in 2006 had increased by 3.78 per cent to RM1.65 billion from RM1.59 billion in 2005.

## INVESTMENT THROUGH DOMESTIC EXTERNAL FUND MANAGERS

As at 31 December 2006, total funds extended to domestic external fund managers was RM14.27 billion. This represented an increase of 23.90 per cent compared to RM11.52 billion in 2005. In 2006, the EPF had injected new funds amounting to RM1.13 billion to external fund managers. The EPF will continue to use the services of external fund managers to manage a part of its funds allocated for investment. This is in line with the government's desire that the EPF doubles its total funds channeled to local fund management companies. This move will likely add liquidity to the domestic capital market and enable the EPF to tap onto the array of expertise and skills in fund management and investment.



## PELABURAN LUAR NEGARA

Sehingga 31 Disember 2006, jumlah dana pelaburan yang disalurkan untuk pelaburan luar negara ialah RM1.18 bilion. Pelaburan ini dilaksanakan melalui pengurus dana antarabangsa dalam ekuiti yang tersenarai di luar negara di rantau ASEAN dan Asia Pasifik.

## PENGURUSAN RISIKO PELABURAN

Sebagai langkah untuk meningkatkan kebolehan untuk mengenal pasti, mengukur dan menganalisis serta mengawal risiko pelaburan, KWSP telah membangunkan rangka kerja pengurusan risiko pelaburan. Sehubungan dengan ini, sebuah Jawatankuasa Risiko Panel Pelaburan telah ditubuhkan untuk mempertingkatkan tadbir urus pelaburan. Jawatankuasa ini telah menggubal dasar berhubung dengan had risiko pelaburan yang sesuai bagi setiap kelas aset.

## OVERSEAS INVESTMENTS

As at 31 December 2006, total funds channeled for overseas investment was RM1.18 billion. This fund is managed by international fund managers through investments in offshore listed equities in the ASEAN and Asia Pacific region.

## INVESTMENT RISK MANAGEMENT

As a step towards enhancing EPF's ability to identify measure, analyze and control the investment risks, the EPF had developed its investment risk management framework. In this regard, the EPF had established the Investment Panel Risk Committee to enhance investment risk governance. The Committee had put in place various policies and limits to ensure appropriate risk is assigned to each asset class.



## PENDAPATAN PELABURAN

Pada tahun 2006, KWSP telah menjana pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM13.27 bilion. Ini merupakan peningkatan sebanyak 1.24 peratus berbanding dengan RM13.11 bilion pada tahun 2005. Sebahagian besar daripada jumlah pendapatan KWSP masih dihasilkan daripada pelaburan dalam instrumen berpendapatan tetap, iaitu 82.86 peratus pada tahun ini. Daripada jumlah ini, 36.78 peratus daripada SKM, 40.25 peratus daripada portfolio Pinjaman Dan Bon, 5.49 peratus daripada Instrumen Pasaran Wang dan 0.34 peratus daripada Harta Tanah. Sementara itu, pendapatan daripada ekuiti ialah sebanyak 17.14 peratus.

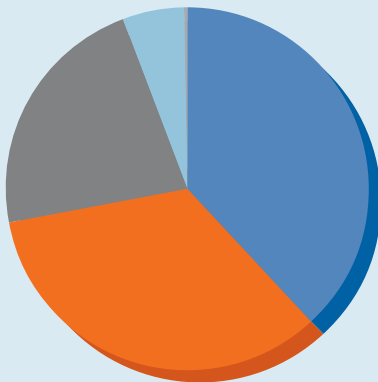
## INVESTMENT INCOME

In 2006, the EPF had managed to generate a gross income of RM13.27 billion, an increase of 1.24 per cent compared to RM13.11 billion in 2005. A large part of its total income that is 82.86 per cent continued to be derived from Fixed Income Instruments. Of the total, 36.78 per cent was from MGS, 40.25 per cent was from Loans And Bonds and 5.49 per cent was from Money Market Instruments and 0.34 per cent from Property. In the meanwhile, income from investments in equity was 17.14 per cent.

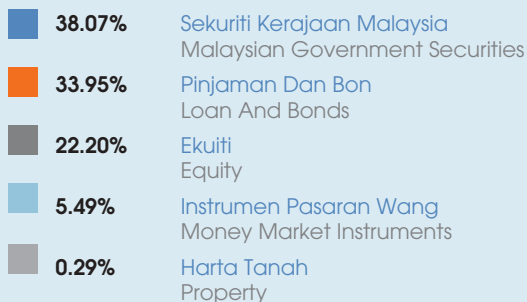
### Pendapatan Pelaburan

#### Investment Income

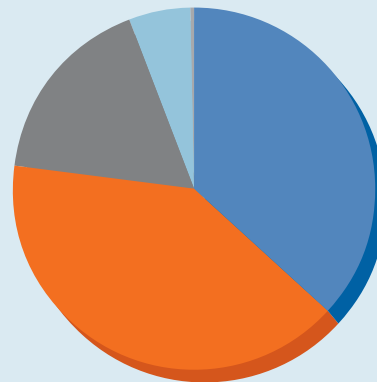
2005



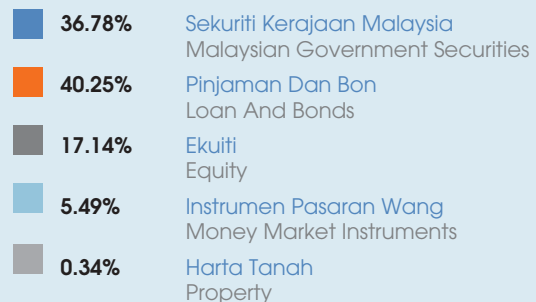
RM13.11 bilion



2006



RM13.27 bilion



Pendapatan pelaburan SKM telah mencatatkan penurunan sebanyak 2.19 peratus daripada RM4.99 bilion pada tahun 2005 kepada RM4.88 bilion pada tahun 2006.

Kadar faedah yang terus rendah pada tahun ini telah menjejaskan pendapatan daripada Instrumen Pasaran Wang. Jumlah pendapatan yang diperolehi daripada instrumen ini ialah RM728.94 juta, mencatatkan peningkatan sebanyak 1.22 peratus berbanding dengan RM720.15 juta pada tahun 2005.

Pada tahun 2006, jumlah pendapatan daripada pelaburan dalam Ekuiti menunjukkan penurunan sebanyak 21.86 peratus kepada RM2.27 bilion berbanding dengan RM2.91 bilion pada tahun 2005. Jumlah pendapatan daripada pelaburan dalam Pinjaman Dan Bon pula ialah RM5.34 bilion. Ini merupakan peningkatan sebanyak 20.03 peratus berbanding dengan RM4.45 bilion pada tahun 2005. Pelaburan dalam Harta Tanah telah menjana pendapatan berjumlah RM45.14 juta pada tahun 2006, peningkatan sebanyak 20.82 peratus berbanding dengan RM37.36 juta pada tahun 2005.

Investment income from MGS registered a decline by 2.19 per cent from RM4.99 billion in 2005 to RM4.88 billion in 2006.

The continued low interest rates in 2006 had impacted returns on investments from Money Market Instruments. Total income derived from these instruments was RM728.94 million, which registered, an increase of 1.22 per cent compared to RM720.15 million in 2005.

In 2006, total income from investment in equity registered a decline of 21.86 per cent to RM2.27 billion compared to RM2.91 billion in 2005. While, total income from investments in Loans and Bonds was RM5.34 billion. This represented an increase of 20.03 per cent compared to RM4.45 billion in 2005. In the meantime, income from Property Investments was RM45.14 million in 2006, an increase of 20.82 per cent compared to RM37.36 million in 2005.

Pada tahun 2006, sebahagian besar daripada inisiatif penambahbaikan yang telah dimulakan pada tahun 2003 telah berjaya disempurnakan. Inisiatif-inisiatif ini adalah bertujuan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan organisasi selaras dengan visi untuk menjadi sebuah organisasi bertaraf dunia. Antaranya ialah:

- Kajian Semula Skim KWSP,
- Perancangan Teknologi Maklumat dan Komunikasi,
- Perancangan Strategik dan *Balanced Scorecard*,
- Pengurusan Risiko Operasi,
- Perancangan Kesyukuran Perniagaan,
- Transformasi Sumber Manusia,
- Pengurusan Ilmu,
- Tanggungjawab Sosial Korporat.

### KAJIAN SEMULA SKIM KWSP

Fokus utama kajian ini adalah untuk mengenal pasti pendekatan yang strategik untuk membolehkan ahli mempunyai simpanan yang lebih dalam Akaun I KWSP iaitu akaun persaraan ahli. Sehubungan ini, sebagai langkah awalan, struktur akaun ahli telah disusun semula daripada tiga akaun kepada dua akaun. Caruman baru yang diterima akan diagihkan mengikut nisbah 70 peratus ke Akaun I dan 30 peratus ke Akaun II setiap bulan.

Dengan penstrukturan semula ini, simpanan untuk persaraan ahli akan bertambah sebanyak 10 peratus kepada 70 peratus berbanding dengan 60 peratus sebelum ini. Selaras dengan perubahan ini, simpanan sedia ada dalam Akaun III akan dipindahkan ke dalam Akaun II. Justeru itu pengeluaran kesihatan yang hanya boleh dibuat daripada Akaun III sebelum ini, kini boleh dibuat daripada Akaun II. Struktur baru akaun ini akan mula berkuat kuasa pada 2 Januari 2007.

### PERANCANGAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

Pelan induk ICT KWSP 2003-2006 yang melibatkan pelbagai projek IT telah dimulakan pada tahun 2003. Matlamat pelan induk ini adalah untuk mempertingkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan KWSP yang berfokuskan pelanggan. Projek utama di bawah pelan induk ini ialah penggantian sistem teras IT KWSP. Ia juga melibatkan perekrutan proses kerja utama yang merangkumi proses pendaftaran, caruman, pengeluaran, penguatkuasaan, pengurusan penipuan dan pengurusan saluran perhubungan. Pelaksanaan inisiatif ini telah diuruskan di bawah projek SERVE atau *Service Excellence*.

Sehingga akhir tahun 2006, hampir keseluruhan projek penggantian sistem teras utama telah dibangunkan. Sistem IT baru akan dilaksanakan pada 2 Januari 2007.

Sementara itu, projek-projek IT lain yang telah dibangunkan ialah projek pangkalan data baru, peningkatan rangkaian data, peningkatan sistem produktiviti, pusat pemulihan bencana pangkalan data dan menaik taraf rangkaian setempat.

In 2006, a large part of the reform initiatives begun in 2003 had been successfully completed. These initiatives are aimed at enhancing the efficiency and effectiveness of the organisation in line with the vision to become a world-class organisation. Among the initiatives were:

- Review of EPF Scheme,
- Communication and Information Technology Plan,
- Strategic Planning and Balanced Scorecard,
- Operational Risk Management,
- Business Continuity Plan,
- Human Capital Transformation,
- Knowledge Management,
- Corporate Social Responsibility.

### REVIEW OF THE EPF'S SCHEME

The main aim of the study was to identify a strategic approach that would enable members to increase their savings in EPF Account I or retirement account. In this regard, as an initial step, the EPF member's account was restructured from three accounts to two accounts. New contributions received monthly will be credited into these accounts, that is, 70 per cent in Account I and 30 per cent in Account II.

With the restructuring of the members account, total retirement savings of members will increase by 10 per cent to 70 per cent compared to 60 per cent previously. Accordingly, savings held in Account III previously for health withdrawal will be transferred to Account II and members can now withdraw for health purposes from Account II. The new account structure will be in force from 2 January 2007.

### INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY PLAN

The EPF's ICT Master Plan 2003-2006 that involves various IT projects was started in 2003. The objective of the Master Plan is to enhance the efficiency and effectiveness of the EPF's customer centric service delivery system. The main project under this plan was the IT core system replacement project. This include: the re-engineering of the core processes, namely, registration, contribution, withdrawal, enforcement, fraud management and communication channel management. The SERVE project or Service Excellence carried out the execution of the initiative.

As at end 2006, the IT core system replacement project was almost completed and this is scheduled to be implemented effective 2 January 2007.

In the meantime, other IT projects undertaken during the year were enhancing of data network, productivity system, disaster recovery centre and the upgrading of local area network.

## PERANCANGAN STRATEGIK DAN BALANCED SCORECARD

Pada tahun 2006, KWSP telah menyempurnakan pelaksanaan pengurusan prestasi organisasi berdasarkan *Balanced Scorecard*. Sejalan dengan pelaksanaan ini pengurusan telah berjaya mengenal pasti petunjuk prestasi utama bagi seramai 600 anggota kumpulan eksekutif berdasarkan format pengukuran *Balanced Scorecard*. Ini merupakan satu langkah positif ke arah mewujudkan organisasi yang lebih terjajar dan tertumpu kepada strategi.

## PENGURUSAN RISIKO OPERASI

Matlamat pengurusan risiko operasi ialah membantu KWSP mengenal pasti, menilai dan mengawal risiko utama organisasi.

Sehingga akhir tahun 2006, antara aktiviti utama pengurusan risiko operasi yang telah dilaksanakan ialah pelaksanaan *Scorecard* risiko korporat yang bersistem dan pelaksanaan sistem pengesahan digital. Ini membolehkan pemilik risiko di jabatan masing-masing mengesahkan status pencapaian inisiatif risiko yang dilaksanakan di jabatan masing-masing.

Selain itu, sepanjang tahun 2006 sebanyak 38 sesi bimbingan telah diadakan melibatkan semua jabatan bertujuan membudayakan kesedaran mengenai risiko di kalangan anggota. Ini termasuk latihan kepada pengamal risiko mengenai peranan dan tanggungjawab mereka.

## PERANCANGAN KESINAMBUNGAN PERNIAGAAN

Pada tahun 2006, KWSP telah berjaya menyempurnakan pembangunan plan kesinambungan perniagaan. Ujian keberkesanan plan ini akan dilaksanakan pada awal tahun 2007. Projek perancangan kesinambungan perniagaan yang telah bermula pada tahun 2005, adalah bertujuan untuk membolehkan KWSP:

- Bertindak secara efektif terhadap gangguan perniagaan;
- Memulihkan operasi perniagaan dalam tempoh masa yang ditetapkan; dan
- Meminimumkan kos kerosakan akibat gangguan operasi yang disebabkan oleh bencana.

## TRANSFORMASI SUMBER MANUSIA

Sepanjang tahun 2006, KWSP telah meneruskan program peningkatan sumber manusia. Antara program yang telah dilaksanakan ialah penstrukturan semula organisasi; model kompetensi; model penempatan anggota; sistem penilaian prestasi individu dan kajian sistem maklumat sumber manusia; plan penggantian sumber manusia dan skim pemberhentian sukarela.

## STRATEGIC PLANNING AND BALANCED SCORECARD

In 2006, the EPF had completed the execution of the performance management initiative using the Balanced Scorecard. In line with this, the management had successfully developed individual key performance indicators for 600 executives based on the Balanced Scorecard methodology. This represents a positive move towards creating a strategy-focused organisation.

## OPERATIONAL RISK MANAGEMENT

The objective of the operational risk management initiative is to assist the EPF to identify, evaluate and control key risks of the organisation.

As at end of 2006, among the main operational risk management activities carried out include the execution of the automated corporate risk scorecard and digital assurance. This enables risk owners to verify the status of risk initiatives involving the respective departments.

Apart from this, throughout the year 2006, a total of 38 risk coaching sessions were held involving all departments. The purpose of these sessions was to bring about risk consciousness amongst staff. This includes training of risk practitioners on their roles and responsibilities.

## BUSINESS CONTINUITY PLAN

In 2006, the EPF had successfully completed the development of business continuity plan. The effectiveness test of the plan will be carried out in early 2007. The purpose of the business continuity plan, which was embarked upon in 2005, was to enable EPF:

- To respond effectively to business disruption;
- To recover business operations timely; and
- To minimise losses of business disruption caused by catastrophes.

## HUMAN CAPITAL TRANSFORMATION

Throughout 2006, the EPF had continued its human capital enhancement programmes. Among the programmes carried out include: the restructuring of the organisation, competency model, staff redeployment model, individual performance evaluation system, human resource information system, succession planning and the voluntary separation scheme.

Pembangunan model kompetensi telah diteruskan pada tahun ini. Model kompetensi untuk semua proses teras dan 50 peratus daripada proses khidmat sokongan telah berjaya dibangunkan.

Selaras dengan pembangunan model kompetensi ini anggota telah ditempatkan berdasarkan kesesuaian kemahiran dan keperluan bidang tugas masing-masing. Penempatan baru ini telah berkuat kuasa pada akhir tahun 2006.

Pada tahun ini juga KWSP telah melaksanakan rangka kerja sistem pengurusan prestasi anggota yang baru. Sementara itu, peningkatan sistem maklumat sumber manusia telah selesai dibangunkan dan akan dilaksanakan pada awal tahun 2007.

Di samping itu, di bawah program pelan penggantian seramai 15 orang pegawai kanan telah dikenal pasti sebagai pegawai pengganti dan mereka telah menjalani latihan peningkatan kepimpinan di luar negara.

Pada tahun 2006, KWSP telah melaksanakan skim pemberhentian sukarela. Ia bertujuan untuk menguruskan sumber manusia secara berkesan kos dan penggunaan tenaga manusia secara optimum. Skim ini telah dilaksanakan pada 1 Julai 2006 sehingga 2 Ogos 2006. Sebanyak 190 permohonan telah diterima dan sebanyak 151 permohonan telah diluluskan iaitu melibatkan 18 anggota daripada kumpulan eksekutif dan 133 permohonan daripada anggota kumpulan bukan eksekutif.

## PENGURUSAN ILMU

Pada pertengahan tahun 2006, pembangunan pelan pengurusan ilmu telah disempurnakan. Pengurusan ilmu dilaksanakan dalam tiga fasa; fasa pertama melibatkan pembangunan pelan tindakan iaitu pentadbiran pengurusan ilmu, infoKLIK dan komuniti. Fasa kedua pula melibatkan pelaksanaan inisiatif bagi menyokong perkembangan pengurusan ilmu menerusi program kesedaran kakitangan; manakala fasa ketiga melibatkan pelaksanaan pelan pengurusan ilmu di KWSP.

Sistem pengurusan ilmu ini akan membantu KWSP untuk mengurus, melindungi dan memanfaatkan sepenuhnya modal intelektual yang terdapat dalam organisasi. Pengurusan ilmu yang berkesan ini boleh menambah baik proses membuat keputusan, mengurangkan risiko kehilangan kompetensi teras dan memastikan keberkesanan penempatan, penstoran, kebolehcapaian dan pemindahan modal intelektual KWSP.

The development of competency model was continued during this year. The competency model for all core processes and 50 per cent of the support service processes had been successfully developed.

In line with the development of the competency model, the staff had been redeployed according to job skills requirement and matching competencies. The new deployment of staff was in force at the end of 2006.

At the same time, during the year, the EPF also had carried out the new staff performance management system and completed the upgrading of the human resource information system, which will be implemented in early 2007.

Beside this, under the succession-planning program, a total of 15 senior officers had been identified as potential candidates for succession and they had undergone leadership training overseas.

During the year, the EPF also had implemented the voluntary separation scheme. The purpose of the scheme was to manage the human resource in a cost effective manner and to optimise the human capital utilisation. The scheme was implemented between 1 July 2006 and 2 August 2006. A total of 190 applications was received, of which 151 were approved involving 18 executives and 133 non-executives.

## KNOWLEDGE MANAGEMENT

The development of the EPF's Knowledge Management Plan was completed in the first half of 2006. The knowledge management plan is being carried out in three phases; the first phase involves the development of an action plan on administration of knowledge management, infoKLIK and the creation of knowledge community. The second phase focuses on the implementation of initiatives to promote knowledge management through staff awareness programmes while the third involves the implementation of the knowledge management plan in EPF.

The knowledge management system will assist the EPF to manage, protect and leverage on the organisation's intellectual property. Effective knowledge management will be able to enhance the decision making process, mitigate the risk of loss of core competencies and ensure effective depositing, storage, accessibility and transfer of EPF's intellectual property.

## TANGGUNGJAWAB SOSIAL KORPORAT

Pada tahun 2006, KWSP telah melaksanakan dua aktiviti utama di bawah program tanggungjawab sosial iaitu Program Biasiswa Pelajar Cemerlang dan Skim Latihan Siswazah Menganggur.

Di bawah Program Biasiswa Pelajar Cemerlang, KWSP telah memperuntukkan sejumlah RM4.7 juta untuk menawarkan biasiswa kepada pelajar cemerlang terpilih. Biasiswa ini ditawarkan kepada pelajar yang memperoleh keputusan cemerlang di peringkat Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM), A Level, Matrikulasi dan Diploma untuk melanjutkan pelajaran di luar negara dalam bidang yang ditetapkan oleh KWSP. Setakat akhir tahun 2006, seramai tiga orang pelajar terbaik telah dipilih untuk menerima biasiswa di bawah program ini untuk mengikuti kursus dalam bidang Sains Aktuari di Australia.

Setelah tamat pengajian pelajar-pelajar ini akan ditawarkan untuk berkhidmat dengan KWSP. Ini merupakan salah satu pendekatan yang proaktif oleh KWSP untuk meningkatkan kualiti modal insan dalam bidang tertentu selaras dengan visi KWSP untuk menjadi organisasi bertaraf antarabangsa.

Manakala di bawah Skim Latihan Siswazah Menganggur pula, KWSP telah memberikan latihan kepada siswazah yang masih menganggur. Di bawah skim ini siswazah-siswazah yang telah berdaftar dengan Jabatan Tenaga Kerja di bawah Kementerian Sumber Manusia telah dipilih untuk mengikuti latihan dalam bidang pelaburan, kewangan, operasi dan komunikasi korporat.

Sehingga akhir tahun 2006, seramai 178 orang siswazah menganggur telah dilantik untuk berkhidmat di bawah skim ini.

## CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)

In 2006, the EPF had carried out two important CSR activities, namely, the Excellence Students Scholarship and the Unemployed Graduates Training Programmes.

Under the Excellence Students Scholarship Programme, the EPF had allocated RM4.7 million to sponsor overseas education of selected outstanding students. The offer was made to students who had achieved outstanding results at the Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM), A Levels and Matriculation and at the Diploma level examinations to further their education overseas in courses determined by the EPF. As at end of 2006, three excellent students had been chosen to receive the scholarship to further their education in Actuarial Science in Australia.

Upon completion of their education the students may be offered to serve with the EPF. This represents one of the proactive moves by the EPF to strengthen its human capital expertise in key areas in line with its vision to become a world – class organisation.

As regard to the Unemployed Graduates Training Programme, during the year, the EPF had provided temporary employment to graduates who had registered with the Department of Manpower, Ministry of Human Resources. They undergo training in areas, such as, investment, finance, operation and corporate communications.

As at 2006, about 178 unemployed graduates were appointed to serve under this scheme.



Pada tahun 2006 sebanyak 7.05 juta orang pelanggan telah berurusan di kaunter KWSP di seluruh negara; kajian kepuasan pelanggan yang telah dijalankan antara bulan Januari dan Disember 2006 menunjukkan bahawa 99.93 peratus daripada pelanggan adalah berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan kaunter yang diberikan oleh KWSP. Pada tahun ini, KWSP terus meningkatkan kualiti perkhidmatannya menerusi pelbagai saluran komunikasi iaitu perkhidmatan kaunter, pusat perkhidmatan pelanggan (PPK), MyEPF, pusat pengurusan panggilan telefon, kios pintar dan sistem pesanan ringkas (SMS).

### PERKHIDMATAN KAUNTER

Pada tahun 2006, perkhidmatan ini telah diteruskan dengan menubuhkan lima buah kaunter baru di pejabat KWSP negeri Pahang dan di pejabat cawangan Temerloh, Manjung, Setapak dan Bintulu. Setakat Disember 2006 sebanyak 22 kaunter telah diwujudkan di seluruh negara.

During the year a total of 7.05 million members had visited the EPF counters nation wide. A customer satisfaction survey conducted between January and December 2006 showed that 99.93 per cent of members expressed satisfaction with the quality of service provided at the counters. The EPF continued to enhance the quality of its customer service in 2006 through multiple service channels, that is, counter service, service centers, myEPF, call management center, smart kiosk and the short messaging services (SMS).

### COUNTER SERVICE

This service was continued during the year by establishing five new counters at Pahang state office, branch offices in Temerloh, Manjung, Setapak and Bintulu. As at end December 2006, total counters established nationwide were 22.



### PUSAT PERKHIDMATAN KWSP (PPK)

Sehingga akhir bulan Disember 2006, sebanyak 18 PPK telah diwujudkan di seluruh negara. Sebanyak 716,667 orang pelanggan telah menerima perkhidmatan menerusi pusat-pusat ini pada tahun 2006. Perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan di PPK ialah membekalkan Penyata Kira-Kira Ahli, borang permohonan pengeluaran kepada ahli dan majikan, menerima borang bayaran caruman berserta cek dan memberikan khidmat nasihat umum mengenai KWSP.

### MyEPF

Pada tahun ini, Laman Web KWSP telah menerima hampir 142 juta 'hits' iaitu peningkatan sebanyak 12.63 peratus berbanding dengan 110 juta pada tahun sebelumnya. Sementara itu, bilangan ahli dan majikan yang mempunyai i-Akaun dengan KWSP telah juga meningkat sebanyak hampir 27.4 peratus kepada 137,280 orang ahli dan 1,386 majikan.

Perkhidmatan yang disediakan melalui myEPF ialah penyemakan dalam talian Penyata Kira-Kira Ahli, baki akaun simpanan, rekod dan status permohonan pengeluaran. Di samping itu, majikan pula boleh menyemak nombor KWSP pekerja mereka dan memuat turun borang pracetak caruman KWSP.

### PUSAT PANGGILAN TELEFON (PPT)

Pada tahun 2006, Pusat Panggilan Telefon KWSP telah berjaya menangani sebanyak 527,370 panggilan pelanggan, purata 44,000 panggilan sebulan berbanding dengan 30,000 panggilan pada tahun 2005. Kebanyakan pertanyaan yang dijawab menerusi PPT ialah mengenai status pengeluaran simpanan ahli dan aduan majikan.

### KIOS PINTAR

Kios Pintar merupakan satu perkhidmatan layan diri untuk membolehkan ahli memperoleh Penyata Kira-kira Ahli dengan menggunakan myKad. Kemudahan ini telah diperkenalkan oleh KWSP pada tahun 2003.

Pada tahun 2006, seramai 1.60 juta ahli telah menggunakan perkhidmatan ini di seluruh negara untuk mendapatkan Penyata Kira-Kira mereka. Sehingga bulan Disember, sebanyak 39 buah Kios Pintar telah disediakan di kaunter pejabat negeri dan sebanyak 37 buah di kaunter pejabat cawangan di seluruh negara.

### CUSTOMER SERVICE CENTRES

As at December 2006, 18 service centers had been set-up nation wide. A total of 716,667 customers had received services at these centers during the year. Among the services provided at these centers include, supplying of Members' Statement Of Account, withdrawal application forms to members and employers, receiving of contribution payment forms together with cheques as well as providing general information about EPF.

### MyEPF

During the year under review, the EPF's Interactive Website or myEPF had received 142 million hits, an increase of 12.63 per cent compared to 110 million hits the previous year. In the meanwhile, the number of i-Account holders among members and employers had also increased by about 27.4 per cent to 137,280 and 1,386 respectively.

The services provided through the interactive website are online checking of Members' Statement of Account, account balance as well as records and status of withdrawal applications. While, employers will be able to check their employees' membership numbers and obtain preprinted EPF contribution forms.

### CALL CENTRE

In 2006, the EPF Call Centre had attended to 527,370, on average of about 44,000 calls a month compared to 30,000 calls during the same period in 2005. The Call Center mostly handles questions related to members' withdrawal application status and employers complaints.

### SMART KIOSK

Smart Kiosk is a self-administered service machine to enable members to obtain their Statement of Account using the myKad. This facility was introduced in 2003.

In 2006, a total of 1.60 million members nation wide had obtained their Statement of Account using this facility. As at December 2006, a total of 39 Smart Kiosks had been made available at EPF's state offices and 35 at EPF branch offices nation wide.

## PERBANKAN INTERNET

Sebanyak 1,639 majikan telah membayar caruman KWSP dengan menggunakan kemudahan perbankan internet pada tahun 2006. Ini merupakan peningkatan sebanyak 59.6 peratus berbanding dengan hanya 1,027 majikan pada tahun 2005. Perbankan internet merupakan satu kemudahan untuk membantu majikan membayar caruman kepada KWSP secara elektronik. Ia merupakan satu sistem pembayaran caruman yang selamat, tepat dan cepat. Majikan boleh menggunakan kemudahan ini menerusi perkhidmatan perbankan internet yang disediakan oleh Maybank Berhad ([www.maybank2e.net](http://www.maybank2e.net)); Bank Bumiputra Commerce ([www.bizchannel.com.my](http://www.bizchannel.com.my)); Public Bank Berhad ([www.pbebank.com.my](http://www.pbebank.com.my)) dan RHB Islamic Bank ([www.rhbbank.com.my](http://www.rhbbank.com.my)).

## KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

KWSP sebagai pemegang amanah mempercayai bahawa adalah menjadi tanggungjawab utamanya untuk memberikan maklumat yang tepat, betul dan terkini kepada ahli, majikan, pemegang kepentingan serta orang ramai mengenai produk dan perkhidmatan KWSP.

Sehubungan dengan ini, pada tahun 2006 sebanyak 17 sesi temu ramah dengan pihak media cetak dan elektronik telah diadakan. Selain itu, sebanyak 43 siaran akhbar, 106 artikel dan empat siaran iklan telah dikeluarkan melalui akhbar tempatan. Sementara itu, sebanyak sembilan program taklimat kepada pemegang kepentingan telah diadakan sepanjang tahun 2006.

Selain itu, program komunikasi pelanggan juga telah diteruskan dengan penerbitan enam Buletin Kualiti, enam Berita KWSP, sebuah Buletin Ahli, dan sebuah penyiaran iklan TV mengenai pengedaran penyata kira-kira tahunan ahli.

## PERKHIDMATAN SISTEM PESANAN RINGKAS

Sistem Pesanan Ringkas merupakan satu saluran komunikasi alternatif bertujuan memberikan ahli dan majikan capaian secara mudah dan cepat untuk menerima maklumat daripada KWSP. Antara maklumat yang boleh diterima menerusi saluran ini ialah alamat pejabat-pejabat KWSP, waktu operasi pejabat rasmi KWSP dan kursus-kursus yang disediakan oleh Institut Latihan Keselamatan Sosial KWSP (ESSET). Nombor sistem pesanan ringkas KWSP ialah 36373.

## INTERNET BANKING

In 2006, a total of 1,639 employers had paid their contributions via the internet banking facility. This represented an increase of 59.6 per cent compared to 1,027 employers the previous year. Internet Banking is a facility that helps employers to pay contributions to EPF electronically. It represents a very accurate, secure and efficient contribution payment system. Employers can pay their monthly contributions through the internet banking facilities offered by Maybank Berhad ([www.maybank2e.net](http://www.maybank2e.net)); Bank Bumiputra Commerce Berhad ([www.bizchannel.com.my](http://www.bizchannel.com.my)), Public Bank Berhad ([www.pbebank.com.my](http://www.pbebank.com.my)) and RHB Islamic Bank ([www.rhbbank.com.my](http://www.rhbbank.com.my)).

## COMMUNICATION WITH CUSTOMERS

Being a trustee of members' savings the EPF has always held as its important responsibility to provide members, stakeholders and the public with accurate, reliable and latest information about its products and services.

In connection with this in 2006, a total of 17 interview sessions with the electronic and print media had been held. Apart from this, 43 press releases, 106 articles and four advertisements had been published in the local dailies. In the meanwhile, a total of nine briefing sessions were held with stakeholders throughout the year 2006.

Besides this, communication with EPF customers was continued through the publication of six Buletin Kualiti, six Berita KWSP, one Buletin Ahli, and a television advertisement, on the dissemination of members' annual statement of account.

## SHORT MESSAGING SERVICE (SMS)

The SMS is an alternative service channel to enable access to EPF information readily for members and employers. Among the informations made available through this facility include addresses of EPF offices, business operation hours as well as courses provided by the EPF's Social Security Training Institute (ESSET). The EPF's SMS number is 36373.

## PRESTASI DAN PENCAPAIAN MATLAMAT STRATEGIK 2006

Matlamat utama pengurusan prestasi KWSP ialah untuk memacu KWSP ke arah mencapai kedudukan organisasi bertaraf antarabangsa dalam jangka masa panjang. Selaras dengan ini, KWSP telah menerima pakai pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) dalam sistem pengurusan prestasi organisasi. Pada tahun 2006, berdasarkan pendekatan BSC KWSP telah membangunkan petunjuk prestasi utama di peringkat korporat, jabatan dan individu sehingga kumpulan pengurusan pertengahan.

Selaras dengan BSC, KWSP telah mengenal pasti empat bidang strategik untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesannya. Bidang-bidang strategik tersebut adalah kecemerlangan dalam perkhidmatan pelanggan, inovasi, operasi dan pematuhan/regulasi. Bidang-bidang strategik ini telah dijadikan asas bagi pembentukan objektif strategik di peringkat korporat dan pelan bisnes jabatan. Pada tahun 2006, sebanyak 7 objektif strategik utama telah dilaksanakan di peringkat korporat. Berikut adalah pencapaian objektif strategik utama tersebut pada tahun 2006:

## STRATEGIC GOALS AND RESULTS 2006

The overriding purpose of EPF's performance management system is to drive the organisation towards achieving a world-class position in the longer term. In this regard, the EPF had incorporated the Balanced Scorecard framework into its organisation's performance management system. In 2006, the EPF had developed key performance indicators (KPIs) using the BSC approach at the corporate, departmental and individuals up to the level of middle management executives.

In line with BSC, four key areas of strategic thrust had been identified by the EPF as critical to enhance its organisational performance. They are; being excellent in customer service, innovation, operation and regulatory compliance. These strategic trusts underlie the various strategic objectives developed at the organisational level and cascaded into the business plans of departments. In 2006, a total of 7 corporate strategic objectives were in force. The results of the strategic objectives for the year 2006 are as follows:



PETUNJUK PRESTASI UTAMA (PPU) / KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)

BIL/NO.	PPU/KPI	SASARAN/TARGET 2006	SEBENAR/ACTUAL 2006
1.	Indeks Kepuasan Ahli <i>Members' Satisfaction Index</i>	82.00 peratus <i>82.00 per cent</i>	94.12 peratus <i>94.12 per cent</i>
2.	Indeks Tadbir Urus Korporat <i>Corporate Governance Index</i>	80.00 peratus <i>80.00 per cent</i>	81.64 peratus <i>81.64 per cent</i>
3.	Kadar Dividen <i>Dividend Rate</i>	4.80 peratus <i>4.80 per cent</i>	5.15 peratus <i>5.15 per cent</i>
4.	Perbelanjaan Operasi <i>Operating Expenditure</i>	3.10 peratus <i>3.10 per cent</i>	3.09 peratus <i>3.09 per cent</i>
5.	Indeks Produktiviti Operasi <i>Operating Productivity Index</i>	5 peratus <i>5 per cent</i>	4.76 peratus <i>4.76 per cent</i>
6.	Indeks Produktiviti Pelaburan <i>Investment Productivity Index</i>	4.56 peratus <i>4.56 per cent</i>	1.86 peratus <i>1.86 per cent</i>
7.	Indeks Kecekapan Operasi <i>Operating Efficiency Index</i>	94.91 peratus <i>94.91 per cent</i>	95.99 peratus <i>95.99 per cent</i>
8.	Liputan Pekerja <i>Employee's Coverage</i>	92.00 peratus <i>92.00 per cent</i>	91.98 peratus <i>91.98 per cent</i>
9.	Indeks Risiko <i>Risk Index</i>	5.50 peratus <i>5.50 per cent</i>	5.92 peratus <i>5.92 per cent</i>
10.	Penarafan Audit Kerajaan a. Perakaunan Kewangan b. Pengurusan Kewangan <i>Government Audit Rating</i> a. <i>Financing Accounting</i> b. <i>Financial Management</i>	Sijil Bersih 90.00 peratus  <i>Unqualified Report</i> <i>90.00 per cent</i>	Sijil Bersih 90.00 peratus  <i>Unqualified Report</i> <i>90.00 per cent</i>
11.	Indeks Budaya <i>Culture Index</i>	80.00 peratus <i>80.00 per cent</i>	76.81 peratus <i>76.81 per cent</i>

## 1 OBJEKTIF STRATEGIK: Memaksimumkan Nilai Kepada Ahli

Tujuan objektif ini adalah untuk memastikan ahli menerima perkhidmatan yang berkualiti. Justeru itu, KWSP akan mengkaji keperluan ahli dari segi kualiti perkhidmatan, kesesuaian manfaat, penyampaian maklumat dan keutuhan organisasi. Manakala bagi majikan pula KWSP akan menyediakan sistem pembayaran caruman, pengurusan akaun majikan dan penyampaian maklumat yang cekap dan berkesan.

### **Petunjuk Prestasi Utama 1 : Indeks Kepuasan Ahli**

Pada tahun 2006, pencapaian petunjuk prestasi utama ini telah melebihi sasaran dengan mencatatkan pencapaian sebanyak 94.12 peratus berbanding dengan sasaran 82.00 peratus yang telah ditetapkan pada tahun 2006.

## 2 OBJEKTIF STRATEGIK: Mengamalkan Tadbir Urus Korporat Yang Baik

Objektif ini bertujuan memastikan KWSP menerima pakai amalan tadbir urus korporat yang baik seperti; ketelusan, tanggungjawab dan kebertanggungjawaban dalam menjalankan tugas, pengurusan risiko, kesaksamaan, kebebasan membuat keputusan, tumpuan pada fungsi asas organisasi, pematuhan kepada peraturan-peraturan dan kesedaran sosial.

### **Petunjuk Prestasi Utama 2 : Indeks Tadbir Urus Korporat**

Indeks tadbir urus korporat KWSP menunjukkan pencapaian sebenar yang lebih baik iaitu 81.64 peratus berbanding dengan sasaran yang ditetapkan pada tahun 2006 iaitu 80.00 peratus.

## 3 OBJEKTIF STRATEGIK: Memaksimumkan Pulangan Pelaburan

Objektif ini adalah bertujuan untuk memaksimumkan kadar dividen benar berbanding dengan pulangan pasaran selaras dengan risiko. KWSP akan sentiasa memastikan simpanan pokok ahli adalah terjamin dan akan meningkatkan prestasi dana dalam jangka masa panjang.

### **Petunjuk Prestasi Utama 3: Kadar Dividen**

Pencapaian petunjuk ini adalah lebih baik iaitu 5.15 peratus berbanding dengan sasaran 4.80 peratus ditetapkan pada tahun 2006.

### **Petunjuk Prestasi Utama 4: Perbelanjaan Operasi**

Pencapaian petunjuk prestasi ini telah melebihi sasaran sebanyak 0.10 peratus iaitu 3.09 peratus berbanding dengan sasaran 3.10 peratus yang ditetapkan. Pada tahun 2006, jumlah perbelanjaan operasi KWSP ialah RM455.40 juta daripada pendapatan pelaburan kasar.

### **Petunjuk Prestasi Utama 5: Indeks Produktiviti Operasi**

Produktiviti operasi KWSP pada tahun ini melebihi pencapaian tahun sebelumnya tetapi kurang menepati sasaran yang ditetapkan. Pencapaian sebenarnya ialah 4.76 peratus berbanding dengan sasaran 5.00 peratus yang ditetapkan pada tahun 2006.

## STRATEGIC OBJECTIVE 1: Maximise value for members

The purpose of this objective is to ensure that members receive quality service. In this regard, the EPF will review members' needs in respect of quality of customer service, appropriate benefits, dissemination of information and organisational integrity. While employers will be provided with efficient and effective systems with regard to contribution payment, account management and dissemination of information.

### **Key Performance Indicators 1: Members Satisfaction Index**

In 2006, the performance of this measure had exceeded its target with a total rating of 94.12 per cent achieved against 82.00 per cent target set for the year.

## STRATEGIC OBJECTIVE 2: Practice Good Corporate Governance

This objective ensures that the EPF adopts good corporate governance practices namely, transparency, responsibility and accountability, risk management, impartiality, independence in decision making, adhering to core business, regulatory compliance and social awareness.

### **Key Performance Indicators 2: Corporate Governance Index**

The corporate governance index showed better performance, that is, 81.64 per cent against target 80 per cent set for the year.

## STRATEGIC OBJECTIVE 3: Maximise Investment Return

The purpose of this objective is to maximise real rate of dividend against risk-adjusted market rate of returns. The overriding concern will be to preserve capital and enhance fund performance in longer term.

### **Key Performance Indicators 3: Dividend Rate**

This key performance indicator had performed better, that is, achieved 5.15 per cent as against target 4.8 per cent set for the year.

### **Key Performance Indicators 4: Operating Expenditure**

This key performance indicator exceeded target by 0.10 per cent, that is, 3.09 per cent as against target 3.10 per cent set for the year. In 2006, total operating expenditure of EPF was RM455.40 million of gross investment income.

### **Key Performance Indicators 5: Operating Productivity Index**

The EPF's productivity increased during the year although fell short of meeting its target. The actual performance was 4.76 per cent against target 5.00 per cent set for the year.

**Petunjuk Prestasi Utama 6: Indeks Produktiviti Pelaburan**

Indeks produktiviti pelaburan KWSP pada tahun ini mencatatkan pencapaian yang positif iaitu sebanyak 1.86 peratus berbanding dengan sasaran 4.56 peratus yang telah ditetapkan. Petunjuk prestasi ini mengukur kos pelaburan berbanding dengan jumlah pulangan pelaburan.

**4 OBJEKTIF STRATEGIK:  
Penambahbaikan Secara Berterusan  
Proses Perniagaan**

Objektif ini bertujuan mengkaji semula sistem dan prosedur kerja selaras dengan keperluan dalam organisasi. Tumpuan diberikan untuk meningkatkan keupayaan proses kerja bagi mencapai objektif yang ditetapkan. Sehubungan dengan itu, tiga komponen utama yang diberikan tumpuan ialah masa, kualiti dan kos.

**Petunjuk Prestasi Utama 7: Indeks Kecekapan Operasi**

Petunjuk prestasi ini mengukur peningkatan kecekapan operasi organisasi. Indeks Kecekapan Operasi KWSP pada tahun 2006 ialah 95.99 peratus iaitu melepasi sasaran 94.91 peratus yang ditetapkan pada tahun 2006.

**5 OBJEKTIF STRATEGIK:  
Memaksimumkan Liputan Pekerja**

Objektif ini bertujuan untuk memastikan semua pekerja sektor swasta mencarum kepada skim KWSP. Ini adalah penting bagi memastikan pekerja sektor swasta menerima manfaat sepenuhnya daripada skim KWSP yang merupakan satu simpanan wajib untuk persaraan mereka.

**Petunjuk Prestasi Utama 8: Liputan Pekerja**

Pada tahun ini sasaran yang ditetapkan bagi petunjuk prestasi ini ialah 92.00 peratus. Pencapaian sebenar yang dicatatkan ialah 91.98 peratus iaitu kurang sebanyak 0.02 peratus berbanding dengan sasaran yang ditetapkan pada tahun 2006.

**6 OBJEKTIF STRATEGIK:  
Pengurusan Risiko Yang Berkesan**

Objektif ini bertujuan mengenal pasti dan menganalisis risiko-risiko operasi dan pelaburan serta akan mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk mengelak, mengurangkan dan mengawal risiko-risiko tersebut.

**Petunjuk Prestasi Utama 9: Indeks Risiko**

Pada tahun 2006, pencapaian sebenar indeks risiko KWSP ialah 5.92 peratus iaitu kurang menepati sasaran 5.50 peratus yang telah ditetapkan. Ini kerana proses pemantapan beberapa inisiatif kawalan risiko masih belum diselesaikan pada tahun 2006.

**Petunjuk Prestasi Utama 10: Penarafan Audit Kerajaan**

Pengauditan kerajaan terhadap pengurusan kewangan KWSP dibahagikan kepada dua aspek iaitu perakaunan kewangan dan pengurusan kewangan. KWSP berjaya memperoleh laporan kelayakan terbaik bagi perakaunan kewangan manakala bagi pengurusan kewangan pula prestasinya ialah 90.00 peratus iaitu menepati sasaran yang ditetapkan pada tahun 2006.

**Key Performance Indicators 6: Investment Productivity Index**

This measure registered a positive performance, that is, 1.86 per cent against target 4.56 per cent set for the year. This key performance indicator measured unit cost of investment against total investment return.

**STRATEGIC OBJECTIVE 4:  
Continuous Improvement of Business  
Processes**

This objective seeks to review system and work procedures in line with organisational requirement. Emphasis was focused on process capability enhancement to achieve this objective, in particular, in respect of three dimensions namely, time, quality and cost.

**Key Performance Indicators 7: Operating Efficiency Index**

This key performance indicator measured the enhancement of EPF's operational efficiency. The operational efficiency index' performance during the year was 95.99 per cent, that is, exceeded the target 94.91 per cent set for the year.

**STRATEGIC OBJECTIVE 5:  
Maximise Employers Coverage.**

This objective seeks to ensure that all private sector employees are covered under the EPF's scheme. This is regarded as important to make sure that private sector employees leverage on the EPF's mandatory savings scheme for their retirement.

**Key Performance Indicators 8: Employees coverage**

The target set for this key performance indicators in 2006 was 92.00 per cent. Actual performance achieved during the year was 91.98 per cent, declined by 0.02 per cent against target set during the year.

**STRATEGIC OBJECTIVE 6:  
Effective Risk Management**

This objective seeks to identify and analyse operational and investment risks while at the same time undertake appropriate steps to avoid, reduce and control such risks.

**Key Performance Indicators 9: Risk Index**

In 2006, the performance of the risk index was at 5.92 per cent, that is, did not meet the target set at 5.50 per cent. This was due to the fact that some of the risk initiatives were still in the process of completion during the year.

**Key Performance Indicators 10: Government Audit Rating**

The government audit rating involves two aspects, that is, financial management and financial accounting. In respect of financial accounting the EPF achieved excellence while for financial management it achieved 90 per cent, that is, achieved the target set for the year.

## 7 OBJEKTIF STRATEGIK: Membangunkan Budaya Berasaskan Prestasi

Objektif ini bertujuan mewujudkan suasana kerja yang berkesan bagi menyokong visi KWSP untuk mencapai organisasi bertaraf dunia. Sehubungan dengan itu, aspek yang diberikan tumpuan ialah kepimpinan di semua peringkat, bimbingan dan komunikasi yang berkesan antara kakitangan dan pengurusan.

### **Petunjuk Prestasi Utama 11: Indeks Budaya**

*Indeks Budaya tidak mencapai sasaran. Pencapaian sebenarnya ialah 76.81 peratus berbanding sasaran yang ditetapkan 80.00 peratus pada tahun ini. Ini kerana pada tahun 2006 KWSP sedang mengalami pelbagai perubahan yang telah menjejaskan sedikit operasinya.*

## STRATEGIC OBJECTIVE 7: Develop Performance - based culture

This objective seeks to create an effective working environment. In this regard, it focuses on leadership at all levels, coaching, and effective communication between staff and management.

### **Key Performance Indicators 11: Culture Index**

*This key performance indicator did not reach its target during the year. Its actual performance was 76.81 per cent while target set was at 80.00 per cent. This was due to the fact that EPF was in the midst of massive change during the year under review, which, had somewhat affected its operations.*



## JENDELA KECEMERLANGAN DAN INOVASI

Program ini diteruskan pada tahun 2006. Sehingga akhir tahun 2006, sebanyak 8,930 ide/cadangan telah dikemukakan oleh anggota dan daripada ini Pengurusan telah menerima sebanyak 1,269 ide/cadangan.

## ANUGERAH DAN PENGHARGAAN PENGURUSAN

Pada tahun 2006, KWSP telah meneruskan program anugerah ini bagi memberikan pengiktirafan dan penghargaan kepada anggota di peringkat negeri dan cawangan. Anugerah ini dapat mewujudkan persaingan sihat antara pejabat negeri serta pejabat cawangan dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan pelanggan. Anugerah-anugerah tersebut ialah Anugerah Pejabat Negeri Terbaik, Anugerah Pejabat Cawangan Terbaik, Anugerah Penguatkuasaan Terbaik, Anugerah Pengurusan Khidmat Ahli Terbaik, Anugerah Pengurusan Khidmat Pelanggan Terbaik, Anugerah Pengurusan Kewangan Terbaik, Anugerah Pengurusan Pejabat Terbaik dan Anugerah Pengurus Cawangan Terbaik.

## ANUGERAH DAN PENGIKTIRAFAN

Peningkatan dalam kualiti perkhidmatan KWSP terbukti apabila KWSP menerima anugerah-anugerah berikut dari tahun 2004 hingga tahun 2006:

### 2006

- Anugerah Kualiti Ketua Setiausaha Kementerian Kewangan.
- Anugerah Kencana Laporan Tahunan 2003 anjuran Dewan Bahasa & Pustaka (Tempat kedua).
- Anugerah Bangunan dengan kemudahan Akses bagi orang kurang upaya.
- Anugerah Perkhidmatan Kaunter Berkualiti Peringkat Negeri Selangor.

### 2005

- Anugerah Kualiti Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam anjuran MAMPU (Tempat Ketiga).
- Anugerah ICT Kerajaan Sarawak anjuran MAMPU Cawangan Sarawak (Tempat Pertama).
- Anugerah "Khas Syarikat Harapan" Bagi Amalan Audit Dalam Yang Baik Anjuran Institut Juruaudit Dalam Malaysia (IIAM) & Institut Akauntan Malaysia (MIA) (Anugerah Khas).
- Sijil Bersih Tanpa Syarat anjuran Jabatan Audit Negara.

### 2004

- Anugerah Kencana Laporan Tahunan 2004 anjuran Dewan Bahasa & Pustaka (Hadiah Galakan untuk Laporan Tahunan 2002).
- Anugerah Bangunan dengan Kemudahan Akses Bagi Orang Kurang Upaya  
- Bangunan KWSP Pulau Pinang.
- Anugerah Kualiti Setiausaha Persekutuan Sabah untuk pejabat KWSP Negeri Sabah.
- Anugerah Perkhidmatan Kaunter Berkualiti Peringkat Negeri Selangor (Tempat Ketiga)  
- KWSP Cawangan Klang.
- Anugerah Premis Makanan Terbersih (Gerai No. 6, Medan Selera, Bangunan Ibu Pejabat KWSP).

## WINDOW OF EXCELLENCE AND INNOVATION

This programme was continued in 2006. As at end of 2006, a total of 8,930 ideas were generated by the staff. Out of these, the Management had accepted 1,269 ideas.

## MANAGEMENT'S AWARDS AND RECOGNITION

In 2006, the EPF continued this programme in recognition and appreciation of the staff at the state and branch offices. The award forged a healthy competition between the state and branch offices to enhance quality customer service. The awards presented were: Best State Office Award, Best Branch Office Award, Best Enforcement Award, Best Member Service Management Award, Best Customer Service Management Award, Best Financial Management Award, Best Office Management Award, Best State Manager Award and the Best Branch Manager Award.

## RECOGNITION AND AWARDS

EPF's improved quality service had been evidenced by awards and recognitions received from 2004 to 2006:

### 2006

- Ministry of Finance Secretary General's Quality Award
- The Kencana Award for Annual Report by Dewan Bahasa & Pustaka (Second place).
- Award For Building With Facilities For Handicaps.
- The Quality Counter Service Award For The Selangor State Level.

### 2005

- Public Service Director General's Quality Award by MAMPU (Third Place).
- ICT Sarawak State Government Award by MAMPU Sarawak State Branch (First Place).
- "Most Promising Company" Award for good internal audit practices by the Institute of Internal Audit Malaysia (IIAM) & Malaysia Institute of Accountants (MIA) (Special Award).
- Unqualified Clean Certificate by the Office of Auditor General.

### 2004

- The Kencana Award for Annual Report by Dewan Bahasa & Pustaka (Encouragement Award for Annual Report 2002).
- Award For Building With Facilities For Handicaps  
- EPF Building Pulau Pinang.
- Sabah Federal Secretary Quality Award 2004 for EPF's Sabah State Office.
- The Quality Counter Service Award For The Selangor State Level 2004 (Third Place) for EPF Branch Office Klang.
- The Cleanest Eateries Award  
(Stall No. 6, Food Court, EPF Head Quarters).

## PERISTIWA PENTING SELEPAS TAHUN KEWANGAN

### Perisytiharan Dividen 2006

Lembaga KWSP telah mengisytiharkan dividen pada kadar 5.15 peratus bagi tahun 2006 pada bulan Februari 2007 berdasarkan pendapatan bersih berjumlah RM13.48 bilion yang telah diagihkan kepada 11.38 juta orang ahli.

### Pelancaran Sistem IT Teras Baru KWSP

Pada 2 Januari 2007, Sistem IT Teras baru telah dilancarkan secara rasmi.

## PENGHARGAAN

Saya mengambil peluang ini, bagi pihak Pengurusan, ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Pengerusi dan semua Ahli Lembaga serta Panel Pelaburan atas nasihat dan sokongan mereka bagi membolehkan Pengurusan melaksanakan tanggungjawabnya dengan lebih berkesan. Ucapan penghargaan juga ingin saya sampaikan kepada semua anggota yang menjalankan tugas masing-masing dengan penuh dedikasi. Saya juga mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan terima kasih kepada semua ahli KWSP dan majikan serta pihak media kerana sokongan dan kerjasama mereka.

Akhirnya, saya juga ingin merakamkan ucapan penghargaan kepada Kementerian Kewangan dan agensi-agensi kerajaan lain yang telah memberikan kerjasama dan sokongan kepada KWSP bagi melaksanakan tanggungjawabnya dengan lebih berkesan.

## POST BALANCE SHEET EVENTS

### Declaration of Dividend for 2006

The Board had declared a dividend of 5.15 per cent for 2006 in February 2007 on net income of RM13.48 billion which was distributed to 11.38 million members.

### The Official Launch of EPF's New IT Core System

On 2 January 2007, the new IT Core System was officially launched.

## ACKNOWLEDGEMENTS

I take this opportunity, on behalf of the Management, to extend my utmost appreciation to the Chairman and all Members of the Board and Investment Panel for their wise counsel and support which had enabled the Management to execute its responsibilities effectively. My deepest appreciation also goes to all EPF staff for having carried out their jobs with utmost dedication. I would also like to take this opportunity to thank all EPF members and employers as well as the media for their support and cooperation.

Finally, I also wish to record my appreciation to the Ministry of Finance and other government agencies for their cooperation and support for the EPF to execute its responsibilities effectively.



### AZLAN ZAINOL

Ketua Pegawai Eksekutif / Chief Executive Officer

28 April 2007

