

PERUTUSAN KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF

2

MESEJ UTAMA

KWSP telah menjadi simbol kepercayaan rakyat selama beberapa dekad. Saya berasa bangga menjadi sebahagian daripada organisasi dana persaraan terkemuka ini sejak saya menerajui KWSP pada bulan Mac 2021. Sehingga kini, KWSP teguh berdiri sebagai mercu kredibiliti dan integriti.



Datuk Seri Amir Hamzah Azizan
Ketua Pegawai Eksekutif

PERUTUSAN KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF

Ketika menulis perutusan ini, saya menyedari bahawa KWSP telah memulakan usaha untuk meningkatkan kesedaran umum tentang persekitaran yang tidak stabil, tidak menentu, kompleks, dan tidak jelas (VUCA) lama sebelum pandemik COVID-19 menular dan meninggalkan kesan buruk di seluruh dunia. Langkah-langkah dalaman yang diambil untuk mempersiapkan organisasi bagi menangani persekitaran VUCA telah membolehkan KWSP untuk bangkit menghadapi cabaran pandemik ini.

Pada tahun 2020, KWSP telah menyediakan penyelesaian inovatif untuk ahli dan majikan. Walaupun beroperasi dalam suasana pertumbuhan ekonomi yang lemah, KWSP berjaya merekodkan prestasi kewangan yang kukuh dan berdaya tahan. Saya ingin berkongsi pelbagai pencapaian dan pengalaman KWSP sepanjang tempoh 12 bulan tahun 2020 dalam Laporan Tahunan ini.

BERPANDUKAN KESEDARAN BERMATLAMAT

Tidak lengkap sekiranya saya membincangkan tentang tahun 2020 tanpa terlebih dahulu mengakui kesukaran dan cabaran yang dihadapi setelah kemunculan pandemik ini. Persekitaran yang penuh dengan ketidakpastian dan kekeliruan yang berpanjangan telah memburukkan lagi tempoh yang mencabar ini dan ramai ahli KWSP yang telah kehilangan pekerjaan atau sebahagian daripada pendapatan mereka, manakala majikan pula bertungkus-lumus untuk meneruskan kelangsungan perniagaan.

KWSP telah melaksanakan mandatnya pada tahun 2020 dengan mengambil kira pandangan pihak berkepentingan, terutamanya ahli dan majikan. Sepanjang tahun ini, mereka telah membangkitkan isu-isu seperti kekangan aliran tunai yang berpunca daripada kehilangan pekerjaan dan/ atau pendapatan, perumahan, kesihatan, serta ketidakcukupan kewangan dan makanan.

Satu perkara yang kini menjadi semakin jelas ialah kami hanya akan dapat merealisasikan visi KWSP untuk membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik sekiranya kami dapat menangani masalah mendesak yang dihadapi oleh rakyat di seluruh negara. Usaha yang digembleng untuk membantu ahli dan majikan ini dapat mendorong KWSP untuk beroperasi secara objektif.

Dengan penuh dedikasi untuk memenuhi keperluan ahli dan majikan, KWSP telah mempertingkatkan usaha untuk membantu golongan yang berhadapan dengan

masalah kewangan. Walaupun mandat KWSP adalah untuk menguruskan simpanan persaraan ahli, kami memahami bahawa pandemik ini merupakan sebuah peristiwa luar jangkaan. Oleh yang demikian, kami perlu melaksanakan inisiatif wajar yang membolehkan ahli mengakses simpanan mereka.

Kami sedar bahawa inisiatif yang dilaksanakan akan memberi kesan ke atas aliran tunai KWSP dan maklum betapa pentingnya untuk mengurus dan meminimumkan risiko pelaburan sepanjang tempoh ini.

Strategi pelaburan yang kukuh dan berhemah, yang berpandukan Alokasi Aset Strategik KWSP dengan sokongan barisan kakitangan dan Panel Pelaburan, telah memberi manfaat kepada dana KWSP dalam tempoh turun naik pasaran kewangan sepanjang tahun 2020. Ini dibuktikan melalui prestasi kewangan KWSP yang kukuh, seperti yang diperincikan dalam **Bicara Bersama Tan Sri Ahmad Badri Mohd Zahir, Pengerusi KWSP** (rujuk halaman 2) dan dalam **Ulasan Bahagian Pelaburan** (rujuk halaman 102).

Untuk menyesuaikan operasi KWSP dengan cabaran yang lahir daripada pandemik ini, KWSP perlu bertindak dan membuat keputusan dengan lebih tangkas. Memandangkan kami telah pun mula melaksanakan inisiatif digitalisasi operasi dan proses sebelum berlakunya krisis, kami berjaya menyesuaikan diri dalam norma baharu dengan menyejajarkan transformasi digital organisasi.

Dengan memanfaatkan platform digital kami, pelanggan mempunyai lebih banyak saluran untuk berhubung dengan kami. Keupayaan sistem teknologi telah dipertingkatkan bagi menampung lonjakan dalam jumlah pertanyaan pelanggan sepanjang tahun. Kami juga mengambil langkah pencegahan untuk meningkatkan keselamatan siber dan melindungi maklumat pelanggan kami daripada ancaman siber.

Selain itu, kami juga memperkukuhkan strategi komunikasi dengan semua pihak berkepentingan dan agensi yang berkaitan agar mereka dapat memahami pendirian kami dengan lebih baik serta penyelesaian luar jangkaan dan luar biasa yang kami laksanakan.

Peristiwa pada tahun lalu telah mengukuhkan tanggungjawab hakiki KWSP ke arah membantu ahli menjalani kehidupan yang bermakna. Berdasarkan matlamat dan visi organisasi, kami telah merekodkan beberapa pencapaian yang membanggakan dalam sejarah 69 tahun KWSP pada tahun 2020.

PERUTUSAN KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF

MENYEDIAKAN PENYELESAIAN BAGI ISU UTAMA

KWSP tetap menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan sepanjang tempoh krisis ekonomi dan krisis kesihatan pada tahun 2020. Sebagaimana lazimnya, kami sentiasa menetapkan piawaian yang tinggi, dan biarpun berdepan dengan cabaran, kami tetap melaksanakan pelbagai inisiatif untuk ahli dan majikan.

Inisiatif untuk Ahli



1

Inisiatif untuk meringankan kesulitan kewangan

- Ahli diberi pilihan untuk mengurangkan kadar caruman berkanun syer pekerja dari 11% kepada 7% dari April hingga Disember 2020. Ini membolehkan mereka membawa pulang gaji bersih yang lebih tinggi dalam suasana ekonomi yang lembap. Pada akhir tahun ini, sejumlah 5.2 juta ahli telah memilih untuk pengurangan ini. Jumlah caruman yang dikurangkan melalui inisiatif ini adalah sebanyak RM13.6 bilion (iaitu jumlah yang tidak disimpan dengan KWSP).
- Kemudahan Pengeluaran i-Lestari dibangunkan dalam masa yang singkat untuk membantu ahli mendepani tempoh krisis. Melalui i-Lestari, ahli boleh mengeluarkan antara RM50 hingga RM500 dari simpanan dalam Akaun 2. Pada hari pelancaran, sebanyak 850,000 permohonan i-Lestari telah diterima. Pada akhir tahun, sebanyak 5.1 juta permohonan i-Lestari telah diluluskan dan RM14.55 bilion telah dikeluarkan. Sebilangan besar pemohon i-Lestari, iaitu sekitar 87%, memperoleh pendapatan kurang daripada RM3,000 setiap bulan.



2

Inisiatif untuk membantu ahli melabur untuk masa depan dan menguruskan kewangan mereka

- Caj jualan yang dikenakan oleh Institusi Pengurusan Dana (IPD) untuk pelaburan yang dibuat melalui Skim Pelaburan Ahli KWSP (SPA) telah dikurangkan untuk menggalakkan ahli yang layak untuk menguruskan simpanan persaraan mereka sendiri. KWSP juga tidak mengenakan sebarang caj jualan bagi pelaburan yang dilakukan melalui i-Invest dalam platform digital i-Akaun. Untuk memberikan lebih banyak pilihan kepada ahli, KWSP juga telah meningkatkan bilangan IPD dalam i-Invest kepada 10 buah institusi daripada empat buah institusi sahaja pada tahun 2019. Sepanjang tahun ini, seramai 24,000 ahli telah menggunakan kemudahan i-Invest dan merekodkan jumlah transaksi sekitar 73,000 yang berjumlah RM685.6 juta.
- KWSP juga telah mengemas kini dan memperluas panduan perbelanjaan Belanjawanku. Panduan ini membantu lebih ramai individu dan isi rumah di Malaysia untuk menguruskan perbelanjaan mereka dengan lebih baik dan membuat perancangan belanjawan. Pada tahun 2020, Belanjawanku telah dilancarkan untuk lima kawasan utama: Lembah Klang, Alor Setar, Kota Kinabalu, Kuala Terengganu dan Johor Bahru.



3

Kemudahan pengeluaran rawatan kesuburan

- KWSP melancarkan kemudahan pengeluaran bagi rawatan kesuburan pada bulan Oktober untuk menangani penurunan dalam kadar kesuburan. Kemudahan ini merupakan lanjutan daripada kemudahan Pengeluaran Kesihatan KWSP yang membolehkan ahli mengakses simpanan dalam Akaun 2 untuk membiayai rawatan kesuburan di institusi perubatan tempatan. Pada akhir tahun 2020, sebanyak 114 permohonan Pengeluaran Kesihatan - Rawatan Kesuburan telah diluluskan dengan jumlah pengeluaran sebanyak RM3.5 juta.

PERUTUSAN KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF

Inisiatif untuk Majikan

1



Inisiatif untuk mengurangkan kekangan aliran tunai

- Program Bantuan Majikan COVID-19 (e-CAP) membenarkan Perusahaan Kecil Sederhana (PKS) yang layak untuk menanggung atau menstrukturkan semula caruman syer majikan untuk bulan April, Mei, dan Jun 2020. Program ini bertujuan untuk membantu majikan yang mengalami kekangan aliran tunai untuk terus mengekalkan pekerja mereka sepanjang tempoh pandemik. Sebanyak 13,090 permohonan berjumlah RM84.95 juta telah diluluskan pada tahun 2020.

2



Inisiatif utama lain

- Penambahbaikan i-Akaun (Majikan) untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam talian untuk majikan. Pada tahun 2020, sehingga 99% daripada jumlah majikan mengemukakan caruman melalui platform ini.
- Pembangunan dan perintis e-penggajian (e-Payroll) secara percuma bagi PKS untuk meningkatkan kecekapan operasi mereka secara digital.
- Pelancaran Khidmat Nasihat Majikan (EAS) bagi menyokong majikan untuk memenuhi kewajiban berkanun mereka dengan KWSP. EAS bermula pada tahun 2020 dengan 10 orang pegawai perintis yang berpusat di Lembah Klang.

MENINGKATKAN KELESTARIAN UNTUK KEBERHASILAN YANG LEBIH BAIK

Walaupun beroperasi dalam pasaran kewangan 2020 yang tidak menentu, kompleks, dan mengalami turun naik, aset pelaburan KWSP meningkat sebanyak 8.15% daripada tahun sebelumnya hingga mencapai RM1,000.10 bilion. Langkah seterusnya adalah untuk terus mengembangkan aset KWSP dalam dunia yang semakin VUCA.

Untuk mencapai pertumbuhan jangka panjang dalam landskap yang sering berubah, di samping mengurus dan mengurangkan risiko kewangan dan bukan kewangan, KWSP telah memanfaatkan amalan terbaik pelaburan bertanggungjawab dengan memasukkan elemen alam sekitar, sosial, dan tadbir urus (ESG) dalam proses pelaburan KWSP.

Aset ESG menjana antara 5% hingga 7% dalam jangka masa panjang. Ini sejajar dengan pendekatan keseluruhan kami sebagai pelabur jangka panjang yang aktif.

Kesan pandemik terhadap nilai aset pada tahun 2020 terus mengesahkan ketahanan pelaburan berasaskan ESG. Semasa kemuncak pandemik COVID-19, aset ESG merosot pada kadar yang lebih rendah berbanding aset lain. Sebagai contoh, syarikat tersenarai awam yang mengambil kira elemen ESG dalam perniagaan mereka telah mengatasi syarikat seumpamanya dalam pasaran saham.

Komitmen KWSP untuk pelaburan bertanggungjawab dan amalan ESG didorong oleh keyakinan kami bahawa pengintegrasian kelestarian dapat membina portfolio pelaburan yang berdaya tahan dan mencapai pulangan jangka panjang yang disesuaikan dengan risiko. Kami berhasrat untuk membuat semua keputusan pelaburan kami berdasarkan elemen ESG menjelang tahun 2030.

Kami yakin bahawa pengintegrasian elemen ESG ke dalam strategi dan operasi KWSP akan memperkukuhkan lagi keupayaan kami untuk menelusuri fasa pandemik seterusnya dan bertindak terhadap cabaran

PERUTUSAN KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF

kemasyarakatan dan persekitaran pada masa hadapan. Di samping itu, sebagai perintis dalam pelaburan bertanggungjawab dan ESG, KWSP telah menjadi sebahagian daripada penyelesaian kepada masalah-masalah utama yang dihadapi dunia.

Sebagai pengelola pelaburan, KWSP merancang untuk memainkan peranan yang lebih aktif dalam mendorong syarikat pelaburan untuk menerapkan prinsip ESG. Keutamaan diberi terhadap proses libat urus, dan kebanyakan garis panduan pengundian yang kami bangunkan menyasarkan pematuhan prinsip tadbir urus korporat dalam kalangan syarikat pelaburan, seperti memastikan keseimbangan yang baik antara jumlah pengarah bebas dan tidak bebas.

Seiring dengan usaha KWSP untuk meningkatkan komunikasi dengan ahli dan pihak berkepentingan, kami akan melaksanakan pelaporan bersepadu dengan menerapkan Rangka Kerja Pelaporan Bersepadu Antarabangsa (<IR>) oleh Majlis Pelaporan Bersepadu Antarabangsa (IIIRC). Kami telah memasukkan elemen kandungan Rangka Kerja <IR> terpilih dalam Laporan Tahunan ini untuk menerangkan tentang penciptaan nilai oleh KWSP untuk pihak berkepentingan. Kami berhasrat untuk membentangkan Laporan Bersepadu yang pertama pada tahun hadapan dan akan terus menambah baik proses dan amalan kami untuk menerapkan pemikiran bersepadu dalam membuat sebarang keputusan.

DIGITALISASI: KEKUATAN TRANSFORMATIF

Pandemik COVID-19 telah mempercepatkan penggunaan teknologi dan pelaksanaan kerja di luar pejabat. Ekoran kemuncak pandemik pada bulan Mac 2020, KWSP terpaksa menyesuaikan perniagaan dan operasinya untuk melindungi kakitangan dan pada masa yang sama memastikan kesinambungan perkhidmatan dapat diteruskan kepada pelanggan.

Ini dapat dilakukan berikutan transformasi digital KWSP yang berterusan seperti yang digariskan dalam perancangan hala tuju Digitasi KWSP 2025, yang menyasarkan KWSP sebagai sebuah organisasi yang diupayakan dengan teknologi digital menjelang 2025.

Pada tahun 2020, setiap pelan dan aktiviti yang digariskan dalam perancangan hala tuju ini telah dipercepatkan agar perkhidmatan kepada pelanggan dapat diteruskan sepanjang tempoh perintah kawalan pergerakan. Maklumat lanjut mengenai penerapan teknologi digital di KWSP dihuraikan dalam **Ulasan Bahagian Teknologi Digital** yang pertama (*rujuk halaman 121*).

➤ **Jumlah pertanyaan dan libat urus pelanggan yang luar biasa pada tahun 2020 menyerlahkan lagi kepentingan fungsi digitalisasi sebagai pemboleh daya. Daripada 218 juta jumlah interaksi antara pelanggan dengan KWSP sepanjang tahun ini, sebanyak 207 juta transaksi dilakukan menggunakan di platform digital. Ini merupakan peningkatan ketara sebanyak 120.2% dari jumlah transaksi dalam talian yang direkodkan pada tahun 2019. Sebaliknya, urus niaga secara peribadi (luar talian) jatuh 26.7% pada tahun 2020 berbanding tahun sebelumnya.**

KWSP telah lama menjangkakan kepentingan pendigitalan ke atas produk, perkhidmatan, dan operasi kami. Sebahagian besar penduduk Malaysia terdiri daripada golongan yang berusia di bawah 20 tahun. Ini merupakan sebab utama mengapa kami mengiktiraf digitalisasi sebagai keperluan strategik, dan bukan sahaja sebagai langkah penjarakan sosial atau sumber kecekapan kos.

Penting untuk dinyatakan di sini bahawa dalam proses memajukan transformasi digital ini, KWSP sentiasa mengiktiraf dan mempertimbangkan kepelbagaian keperluan dan pilihan ahlinya. Janji Temu *Online* (JTO), contohnya, merupakan penyelesaian berasaskan pengkomputeran awan yang kami lancarkan pada tahun 2020. Penyelesaian ini memberikan perkhidmatan "sentuhan rendah dengan penjarakan fizikal" untuk

PERUTUSAN KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF



ahli yang mengunjungi kaunter perkhidmatan KWSP dan pada masa yang sama memastikan keselamatan mereka serta keselamatan kakitangan KWSP yang bertugas semasa pandemik adalah terpelihara.

MEMBINA SEMULA DENGAN LEBIH BAIK

Kejayaan yang dicapai pada tahun 2020 telah mengukuhkan kedudukan KWSP dalam mendepani tahun-tahun yang akan datang. Namun, kami sedar akan persekitaran luar yang tidak dapat dikawal atau diramalkan dalam era VUCA ini yang boleh menggugat operasi dan pelaburan kami.

Rakyat Malaysia masih lagi menangani pandemik ini dan belum kembali kepada kehidupan normal. Realiti di sebalik peristiwa tahun 2020 ini telah menyebabkan ramai dihimpit dengan masalah kewangan.

Kehilangan pekerjaan barangkali telah menyebabkan sebilangan isi rumah menjadi miskin tegar. Manakala yang lain pula, simpanan persaraan dan kecemasan telah habis digunakan untuk menampung keperluan hidup yang mendesak.

Keutamaan KWSP adalah untuk terus menegakkan mandatnya yang merupakan antara teras utama sistem perlindungan sosial Malaysia. Skala operasi KWSP membolehkannya untuk memanfaatkan peluang yang ada untuk mewujudkan kehidupan yang lebih baik kepada ahli.

Oleh kerana persekitaran semasa kita kini berubah dengan pantas, adalah lazim bagi KWSP untuk turut membuat perubahan kepada operasinya dan bagaimana ia boleh disesuaikan dan dijadikan lebih relevan kepada setiap peringkat kehidupan ahli, dan tidak hanya untuk masa persaraan sahaja. KWSP akan terus mengukuhkan komitmennya untuk membantu dan mengupayakan rakyat Malaysia, ahli dan bukan ahli, untuk menyimpan demi masa depan persaraan yang sejahtera. Kepada ahli yang telah terpaksa mengeluarkan simpanan KWSP mereka semasa pandemik, kami berharap agar mereka akan kembali bekerjasama dengan KWSP dalam memulihkan dan membina semula simpanan KWSP mereka.

PERUTUSAN KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF

Perancangan kami untuk tahun 2021 merangkumi:



Menguatkan kepercayaan terhadap KWSP dan reputasi sebagai organisasi perlindungan sosial yang bertanggungjawab, terutamanya dalam persekitaran penyebaran pantas maklumat-maklumat yang tidak sah dan palsu.



Menerajui usaha kesejahteraan sosial dengan menyokong rangka kerja perlindungan sosial yang komprehensif dan bersepadu bagi memastikan rakyat Malaysia yang rentan mendapat perlindungan ketika menghadapi masalah kewangan.



Memimpin agenda kelestarian dengan menjadi organisasi yang lebih lestari dan bertanggungjawab serta menggunakan statusnya sebagai dana persaraan terulung di negara ini untuk mempengaruhi dan menyokong kelestarian.



Mempersiapkan KWSP untuk masa depan dengan melaksanakan projek strategik utama, di samping meningkatkan kemampuan kakitangan secara berterusan.



Membenarkan ahli membeli produk insurans dan takaful menggunakan simpanan dalam Akaun 2 seperti yang diumumkan dalam Belanjawan 2021. Produk ini akan ditawarkan melalui i-Akaun dan akan disesuaikan dengan ciri-ciri tambahan dan caj premium yang berpatutan.



Meningkatkan kualiti pelaporan kepada pihak berkepentingan. Laporan Tahunan KWSP pada masa hadapan akan menerapkan model pelaporan bersepadu untuk memberikan maklumat yang lebih mendalam berkenaan pencapaian dan perancangan KWSP dalam mencapai objektifnya.



Meneruskan usaha untuk membangunkan Kwasa Damansara, Selangor, yang juga akan menempatkan ibu pejabat baharu KWSP.

PENGHARGAAN

Sebahagian besar kejayaan yang dilakarkan oleh KWSP adalah hasil sumbangan barisan pemimpin KWSP yang terdahulu. Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada Tunku Alizakri Alias, mantan Ketua Pegawai Eksekutif KWSP, yang telah memainkan peranan penting dalam mempersiapkan organisasi untuk mendepani persekitaran VUCA serta mengintegrasikan pertimbangan ESG yang utama ke dalam proses dan operasi pelaburan kami.

Saya juga menzahirkan penghargaan kepada Pengerusi KWSP, Tan Sri Ahmad Badri Mohd Zahir, dan semua ahli Lembaga KWSP yang telah membentuk hala tuju organisasi dan memacu usaha penciptaan nilai KWSP.

Kepada semua kakitangan KWSP, organisasi ini tidak akan mampu menyesuaikan diri, berkembang, dan mendepani cabaran yang dibawa oleh pandemik ini tanpa kekuatan dan dedikasi anda dalam mendukung matlamat dan visi KWSP dalam membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik.

Ucapan terima kasih saya juga kepada semua ahli, majikan, dan pihak berkepentingan yang memberikan kepercayaan dan keyakinan sepenuhnya kepada kami untuk terus mencurahkan bakti dalam menguruskan dana persaraan ini.

Datuk Seri Amir Hamzah Azizan

Ketua Pegawai Eksekutif

Sejak 1 Mac 2021