



BAHAGIAN PELABURAN

Rohaya Mohammad Yusof
| Ketua Pegawai Pelaburan

Mengimbas kembali tahun 2020, perkataan yang paling tepat untuk menggambarkaninya ialah VUCA – tidak stabil (*volatile*), tidak menentu (*uncertain*), kompleks (*complex*), dan tidak jelas (*ambiguous*). Sebelum berlakunya penularan pandemik, peningkatan risiko geopolitik dalam persekitaran ketegangan perdagangan dan kebangkitan kerajaan populis telah pun memberi kesan kepada ekonomi di seluruh dunia. Kemunculan COVID-19 selepas itu telah mengejutkan hampir semua pihak. Pandemik ini telah menyebabkan para pelabur menjauhkan diri daripada pasaran saham yang dibayangi kebimbangan akan kesan penularan virus terhadap perniagaan dan ekonomi.

Berikutan pergerakan yang terhad dan sekatan aktiviti ekonomi, kehidupan ahli KWSP, dan rakyat Malaysia amnya, telah terjejas dengan teruk. Tindakan KWSP untuk membenarkan ahli mengakses simpanan persaraan dan menangguhkan pembayaran caruman syer pekerja membantu mereka bertahan dalam tempoh pandemik, namun pada masa yang sama memberi kesan kepada aliran tunai KWSP. Untuk memastikan kecairan dana yang kukuh dan berdaya tahan, KWSP telah mengaktifkan pelan pengurusan kecairan yang melibatkan pengimbangan semula portfolio-portfolio pelaburan. Di samping itu, pandemik tersebut juga telah pantas mengubah cara bekerja dalam suasana norma baharu apabila kebanyakan individu mula bekerja dari rumah.

Walaupun berdepan dengan persekitaran yang tidak terjangka dan didorong oleh komitmen yang teguh untuk memenuhi matlamat organisasi, KWSP berjaya mencapai prestasi yang kukuh. KWSP telah mengisytiharkan kadar dividen Simpanan Konvensional sebanyak 5.20% dan Simpanan Syariah sebanyak 4.90%, yang mana kedua-duanya melebihi kadar minimum 2.50%, seperti yang dimandatkan oleh Akta KWSP 1991. Kadar dividen sebenar bagi purata tiga tahun berturut-turut untuk Simpanan Konvensional ialah sebanyak 5.43 %, iaitu 3.43% melebihi sasaran purata tiga tahun 2.00%. Kadar dividen sebenar bagi purata tiga tahun berturut-turut untuk Simpanan Syariah ialah sebanyak 5.10%, yang juga lebih tinggi daripada sasaran 2.00%.

Objektif Pelaburan

- Untuk melindungi dan menambah nilai simpanan ahli
- Untuk memastikan pulangan yang stabil dan konsisten untuk jangka panjang berdasarkan had toleransi risiko

Sasaran Strategik Pelaburan

- Mengisytiharkan sekurang-kurangnya 2.50% dividen nominal tahunan
- Mengisytiharkan sekurang-kurangnya 2% dividen sebenar (dilaraskan untuk inflasi) bagi purata tiga tahun berturut-turut

BAHAGIAN PELABURAN

SOROTAN PELABURAN

Tema utama untuk tahun 2020 bertumpu pada penularan COVID-19 yang telah memberi kesan terhadap kehidupan masyarakat global. Langkah-langkah sekatan pergerakan dan pembendungan yang dilaksanakan di seluruh dunia, walaupun merupakan satu keperluan, telah menimbulkan kesan buruk kepada kegiatan ekonomi dan menyebabkan gangguan besar. Tahun ini juga telah menyaksikan kejatuhan harga minyak yang belum pernah terjadi sebelumnya kerana permintaan di seluruh dunia telah jatuh dengan mendadak disebabkan pandemik. Selain daripada itu, Amerika Syarikat (AS) mencuri tumpuan apabila pasaran kewangan global menantikan keputusan pilihan raya presiden mereka yang ke-59.

Tahun 2020 telah dibayangi dengan ketidakpastian dan ketidakstabilan pasaran yang ketara. Pandemik COVID-19 telah menyebabkan aliran keluar modal yang besar daripada pasaran kewangan, penurunan permintaan, dan perdagangan global yang ketara, serta telah melemahkan sentimen dan aktiviti perniagaan. Kerajaan dan bank pusat di seluruh dunia terpaksa campur tangan dengan memberikan bantuan yang diperlukan dan menampung pemulihan semula ekonomi.

Rizab Persekutuan AS telah mengurangkan kadar faedah hampir kepada sifar dan melancarkan program pelonggaran kuantitatif besar-besaran, sementara Bank Pusat Eropah telah memperkenalkan program pembelian kecemasan pandemik sebagai langkah dasar monetari tidak standard untuk mengurangkan risiko yang berpunca daripada pandemik. Di Malaysia pula, Bank Negara Malaysia telah menurunkan Kadar Dasar Semalaman (OPR) sebanyak 125 mata asas terkumpul kepada 1.75% dalam beberapa siri penurunan kadar sepanjang tahun 2020.

Suku pertama tahun 2020 menyaksikan pasaran ekuiti domestik dan global menjunam dengan ketara. Semua indeks ekuiti utama yang dipantau oleh KWSP mencatatkan penurunan dua digit berbanding dengan paras indeks tahun sebelumnya. Namun, tindakan pelonggaran sekatan pergerakan, pelaksanaan dasar monetari longgar yang berterusan dan petunjuk awal pemulihan telah mendorong peningkatan semula indeks FBM KLCI dan pasaran ekuiti global. Pasaran bon, yang juga mengalami turun naik yang tinggi, telah memberikan peluang diversifikasi sepanjang tempoh ini. Dasar monetari yang longgar di seluruh dunia secara amnya memberikan pulangan positif untuk pasaran bon pada tahun 2020.

ALOKASI ASET STRATEGIK

Alokasi Aset Strategik (SAA) KWSP ialah rangka kerja yang bertujuan untuk mengoptimumkan pulangan pelaburan jangka panjang dalam had risiko toleransi yang ditetapkan. SAA ini dikaji semula setiap tiga tahun bagi mengambil kira keadaan pasaran semasa, perubahan dalam keperluan kawal selia, polisi perakaunan, dan kekangan pelaburan.

Di bawah SAA, setiap kelas aset berperanan untuk memastikan KWSP mencapai objektif pelaburannya. Instrumen Pendapatan Tetap menambah nilai pulangan untuk portfolio dan memelihara simpanan ahli dengan menyediakan aliran pendapatan yang stabil melalui bayaran faedah. Ekuiti pula meningkatkan pulangan portfolio dengan menambah nilai simpanan ahli dengan pulangan yang melebihi kadar inflasi. Aset Hartanah dan Infrastruktur berfungsi sebagai instrumen lindung nilai terhadap inflasi melalui pendapatan sewa dan penambahan nilai modal. Alokasi kepada Instrumen Pasaran Wang adalah bagi memenuhi operasi harian KWSP termasuk pelaburan, pengeluaran simpanan ahli, dan perbelanjaan operasi.

Pada tahun 2019, SAA telahpun dikaji semula untuk tempoh berkuat kuasa tahun 2020 hingga tahun 2022. Namun, berikutan penularan pandemik, KWSP telah memutuskan untuk mengkaji semula strategi pelaburannya dan mempertimbangkan perubahan keadaan pasaran yang ketara. Rangka kerja yang telah dikaji semula ini akan memastikan bahawa objektif KWSP untuk terus memelihara dan meningkatkan simpanan ahli tercapai selaras dengan visi KWSP untuk membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik.

SOROTAN PRESTASI PELABURAN

Pada tahun 2020, KWSP telah mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM63.45 bilion, meningkat 24.65% daripada RM50.90 bilion yang dicatatkan pada tahun 2019 walaupun berdepan dengan cabaran-cabaran akibat pandemik COVID-19 dan ketidaktentuan global. Instrumen Pendapatan Tetap menjadi asas kepada kestabilan portfolio dalam persekitaran yang tidak menentu pada tahun 2020, melalui peningkatan pendapatan daripada keuntungan modal yang ketara disebabkan oleh kadar hasil pasaran yang lebih rendah. Keadaan ini telah membuka peluang kepada KWSP untuk meraih keuntungan. Portfolio Pendapatan Tetap mengurangkan impak daripada prestasi portfolio Ekuiti

BAHAGIAN PELABURAN

➤ **Pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM63.45 bilion, meningkat 24.65% daripada RM50.90 bilion yang dicatatkan pada tahun 2019**

yang terkesan oleh ketidakpastian akibat COVID-19, manakala portfolio Hartanah dan Infrastruktur pula terus menghasilkan pendapatan dividen yang stabil.

Pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM63.45 bilion yang dijana untuk tahun ini merupakan kadar pulangan atas pelaburan (ROI) sebanyak 6.13%, lebih tinggi daripada 5.71% yang dicatatkan pada tahun 2019. Prestasi KWSP tetap membanggakan walaupun beroperasi dalam persekitaran pasaran yang mencabar, dengan menghasilkan ROI tahunan selama tiga tahun sebanyak 6.14% untuk tempoh 2018 – 2020.

➤ **Kadar pulangan atas pelaburan (ROI) sebanyak 6.13%, lebih tinggi daripada 5.71% yang dicatatkan pada tahun 2019**

Daripada jumlah pendapatan pelaburan kasar, sejumlah RM40.62 bilion atau 64.02% diperuntukkan untuk portfolio konvensional dan sejumlah RM22.83 bilion untuk portfolio syariah. Daripada peruntukan portfolio syariah, kira-kira satu perempat atau RM6.15 bilion disalurkan secara khusus kepada Simpanan Syariah dan selebihnya kepada Simpanan Konvensional.

➤ **Jumlah pembayaran dividen untuk tahun 2020 ialah RM47.64 bilion**

Sebagai sebahagian daripada strategi diversifikasi, KWSP meningkatkan pelaburan dalam aset global secara berterusan sejak beberapa tahun yang lalu, dan kini memiliki aset di lebih 40 buah negara dan dalam 28 mata wang. Ini membolehkan KWSP untuk mencapai keuntungan yang besar daripada pasaran dan kelas aset yang berbeza serta memudahkan KWSP untuk meningkatkan prestasi pelaburan secara keseluruhannya. Pegangan luar negara mewakili sebanyak 35.14% daripada jumlah aset KWSP pada 31 Disember 2020 dan menyumbang sebanyak 49.80% kepada pendapatan pelaburan kasar KWSP. ROI yang dicatatkan untuk pelaburan luar negara ialah sebanyak 8.64% manakala ROI untuk pelaburan domestik ialah sebanyak 5.02% pada tahun 2020.

Terdapat rosot nilai bersih ke atas aset kewangan berjumlah RM635.93 juta untuk tahun ini, peningkatan sebanyak RM547.15 juta daripada RM88.78 juta pada tahun 2019. Selaras dengan piawaian perakaunan MFRS 9,

instrumen ekuiti dikelaskan sebagai nilai saksama melalui pendapatan komprehensif yang lain (FVOCI) tidak mengalami rosot nilai. Walau bagaimanapun, untuk memastikan kelangsungan portfolio untuk jangka panjang dan mengambil pendekatan berhemat, KWSP memperakui turun nilai kos sebanyak RM7.71 bilion, iaitu RM6.56 bilion lebih tinggi berbanding turun nilai kos RM1.15 bilion untuk ekuiti tersenarai pada tahun 2019. Keadaan ini berpunca terutamanya daripada pandemik COVID-19 dan ketidakpastian global, yang secara langsung telah mengakibatkan peningkatan rosot nilai dan turun nilai kos yang diperakui untuk tahun ini.

Setelah mengambil kira rosot nilai bersih aset kewangan, turun nilai kos ekuiti tersenarai, keuntungan atau kerugian yang belum direalisasikan daripada urus niaga antara syarikat, perbelanjaan pelaburan, perbelanjaan operasi, caj statutori, serta dividen pengeluaran, jumlah pembayaran dividen untuk tahun 2020 ialah RM47.64 bilion, yang mana sejumlah RM42.88 bilion adalah untuk Simpanan Konvensional dengan kadar dividen sebanyak 5.20% dan sejumlah RM4.76 bilion untuk Simpanan Syariah dengan kadar dividen sebanyak 4.90%.

Walaupun berdepan dengan cabaran di peringkat domestik, jumlah agihan dividen KWSP terus meningkat dan ini sejajar dengan pertumbuhan simpanan ahli. Jumlah agihan yang diperlukan untuk setiap 1.00% dividen pada tahun 2020 untuk Simpanan Konvensional ialah sebanyak RM8.25 bilion, berbanding dengan RM7.65 bilion pada tahun 2019. Bagi Simpanan Syariah, jumlah agihan yang diperlukan untuk setiap 1.00% dividen pada tahun 2020 ialah sebanyak RM0.97 bilion, berbanding dengan RM0.83 bilion pada tahun 2019.

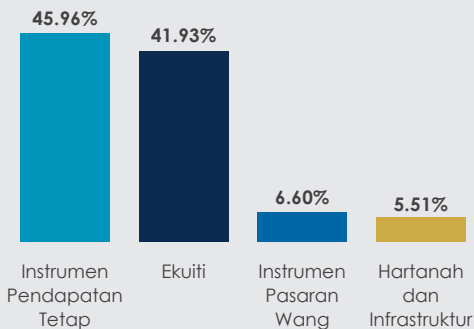
Bagi tiga tahun berturut-turut, kadar dividen sebenar untuk Simpanan Konvensional ialah sebanyak 5.43%, iaitu 3.43% melebihi sasaran purata tiga tahun berturut-turut pada 2.00%. Secara nominal, kadar dividen yang diisytiharkan untuk Simpanan Konvensional

BAHAGIAN PELABURAN

ialah 2.70%, melebihi kadar dividen nominal tahunan iaitu sekurang-kurangnya 2.50%, seperti yang dimandatkan di bawah Akta KWSP 1991. Bagi Simpanan Syariah, kadar dividen sebenar bagi purata tiga tahun berturut-turut ialah sebanyak 5.10%, lebih tinggi daripada sasaran 2.00%.

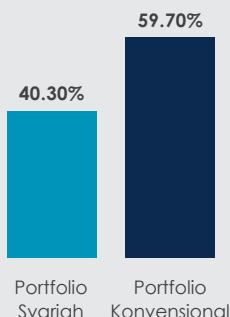
Setakat 31 Disember 2020, jumlah aset pelaburan berjumlah RM1,000.10 bilion. Daripada jumlah tersebut, 45.96% adalah dalam Instrumen Pendapatan Tetap bagi tujuan pemeliharaan modal. Pendedahan kepada Ekuiti ialah sebanyak 41.93%, Instrumen Pasaran Wang sebanyak 6.60%, manakala Hartanah dan Infrastruktur sebanyak 5.51% (rujuk Carta 1).

Carta 1: Aset Pelaburan pada 31 Disember 2020



Daripada jumlah pelaburan, sebanyak 59.70% mewakili portfolio konvensional sementara bakinya mewakili portfolio syariah (rujuk Carta 2).

Carta 2: Aset Pelaburan pada 31 Disember 2020



SEKURITI KERAJAAN MALAYSIA DAN BON SAMA TARAF

Pelaburan KWSP dalam Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Bon Sama Taraf, yang merupakan sebahagian daripada portfolio Instrumen Pendapatan Tetap, terus menghasilkan pulangan yang stabil dalam persekitaran yang tidak menentu. Secara keseluruhan, kelas aset ini menyumbang sebanyak 19.73% kepada pendapatan pelaburan kasar yang berjumlah RM63.45 bilion pada tahun ini.

Setakat 31 Disember 2020, pegangan KWSP dalam Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Bon Sama Taraf berjumlah RM245.62 bilion, iaitu 3.11% lebih rendah daripada pegangan pada tahun 2019. Kelas aset ini mewakili 24.56% daripada jumlah pelaburan KWSP, 3.11% lebih rendah berbanding dengan tahun 2019.

➤ **Walau bagaimanapun, Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Bon Sama Taraf mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM12.52 bilion, iaitu RM1.48 bilion atau 13.45% lebih tinggi daripada yang dicatatkan pada tahun 2019. ROI dicatatkan pada 5.14%, 56 mata asas lebih tinggi daripada ROI tahun sebelumnya iaitu pada 4.59%.**

Peningkatan dalam ROI berlaku kerana KWSP telah mengambil peluang untuk merealisasikan lebih banyak keuntungan modal daripada penilaian yang lebih tinggi ketika berlakunya penurunan kepada kadar hasil.

PINJAMAN DAN BON

➤ **Pegangan KWSP dalam Pinjaman dan Bon, yang terdiri daripada pelaburan domestik dan global berjumlah RM214.04 bilion, meningkat 6.67% daripada RM200.65 bilion pada tahun 2019.**

Pinjaman dan Bon menyumbang sebanyak RM12.90 bilion kepada pendapatan pelaburan kasar pada tahun 2020, meningkat sebanyak 21.01% berbanding dengan tahun sebelumnya. Persekitaran kadar faedah dan hasil yang rendah telah membuka peluang untuk KWSP memanfaatkan keuntungan, dan ini menyumbang kepada peningkatan pendapatan untuk tahun ini. Kadar ROI meningkat sedikit kepada 5.58% daripada 5.55% pada tahun 2019. Perbezaan kadar pulangan berbanding dengan Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Bon Sama Taraf kekal baik, dengan perbezaan kadar pulangan ROI sebanyak 0.44% pada tahun 2020.

BAHAGIAN PELABURAN

➤ **Ekuiti tersenarai dan persendirian dalam pasaran domestik dan global, meningkat sebanyak RM58.86 bilion atau 16.33%**

EKUITI

Portfolio ekuiti, yang terdiri daripada ekuiti tersenarai dan persendirian dalam pasaran domestik dan global, meningkat sebanyak RM58.86 bilion atau 16.33% kepada RM419.31 bilion pada Disember 2020 berbanding dengan tahun sebelumnya. Pertumbuhan aset ini adalah selari dengan kenaikan pegangan ekuiti luar negara serta pergerakan mata wang asing berbanding dengan Ringgit Malaysia.

Ekuiti menyumbang 41.93% daripada jumlah aset KWSP dan kekal sebagai penyumbang utama kepada pendapatan pelaburan kasar pada RM30.45 bilion, bersamaan dengan 48.00% daripada jumlah pendapatan kasar. Pendapatan yang dijana ialah 30.58% lebih tinggi daripada RM23.32 bilion yang dicatatkan pada tahun 2019, hasil daripada pengurusan aktif dan mengambil manfaat daripada turun naik pasaran yang disebabkan oleh pandemik. Kadar ROI bagi ekuiti ialah 7.76% pada tahun 2020, iaitu 67 mata asas lebih tinggi berbanding 7.08% pada tahun sebelumnya, yang telah menyumbang kepada peningkatan dalam pulangan pelaburan keseluruhan KWSP.

Ekuiti akan terus memainkan peranan penting dalam meningkatkan pulangan keseluruhan portfolio dan meningkatkan prestasi pelaburan KWSP.

INSTRUMEN PASARAN WANG

Bagi mencapai pulangan yang optimum, kami menyasarkan keseimbangan antara mengekalkan aliran tunai yang sihat untuk memenuhi pengeluaran ahli, perbelanjaan pentadbiran dan penggunaan pelaburan, dengan mencapai pegangan yang minimum bagi kelas aset ini.

Setakat 31 Disember 2020, sejumlah RM66.01 bilion atau 6.60% aset pelaburan KWSP dilaburkan dalam Instrumen Pasaran Wang, yang berjumlah RM3.21 bilion atau 5.12% lebih tinggi berbanding tahun sebelumnya. Peningkatan ini adalah untuk memudahkan pengeluaran di bawah skim pengeluaran

baru KWSP yang bertujuan untuk mengurangkan beban kewangan ahli yang terkesan oleh pandemik COVID-19. Kelas aset ini mencatatkan pendapatan pelaburan kasar berjumlah RM1.19 bilion, bersamaan dengan ROI sebanyak 2.07%.

HARTANAH DAN INFRASTRUKTUR

Strategi jangka panjang dan pandangan jauh KWSP adalah untuk terus meningkatkan pendedahan kepada pelaburan dalam Hartanah dan Infrastruktur. Sebahagian besar pelaburan KWSP dalam kelas aset ini dibuat melalui syarikat bersekutu dan anak syarikat, dan pendapatan dividen yang diterima daripada syarikat-syarikat tersebut merupakan penyumbang utama kepada pendapatan pelaburan kasar.

➤ **Pada tahun ini, Hartanah dan Infrastruktur mencatatkan pertumbuhan sebanyak 16.38% kepada RM55.12 bilion, atau RM7.76 bilion lebih tinggi daripada RM47.36 bilion yang dicatatkan pada tahun sebelumnya. Pendapatan pelaburan kasar pada tahun 2020 untuk kelas aset ini meningkat sebanyak 61.83% kepada RM6.38 bilion berbanding dengan RM3.94 bilion pada tahun 2019, didorong oleh peningkatan pada penilaian aset-aset di dalam portfolio ini.**

Pencapaian ini bersamaan dengan ROI sebanyak 5.84% untuk tahun 2020, iaitu 95 mata asas lebih tinggi daripada 4.89% yang dicatatkan pada tahun 2019, yang merupakan pulangan premium melebihi pelaburan berpendapatan tetap dan berfungsi sebagai pelindung nilai terhadap inflasi melalui pembayaran sewa, pemeliharaan modal, dan peningkatan nilai aset.

BAHAGIAN PELABURAN

SKIM PELABURAN AHLI

Skim Pelaburan Ahli KWSP (SPA) yang diperkenalkan pada bulan November 1996 membolehkan ahli yang layak memindahkan sebahagian daripada simpanan dalam Akaun 1 mereka secara sukarela untuk melabur dengan Institusi Pengurusan Dana (IPD) yang dilantik. IPD terdiri daripada Syarikat Pengurusan Unit Amanah dan Syarikat Pengurusan Aset.

Setakat 31 Disember 2020, sejumlah 0.95 juta ahli telah melabur melalui skim ini. Jumlah dana yang telah diluluskan ialah 346 dana manakala aset di bawah pengurusan meningkat kepada RM59.1 bilion. Di samping itu, sejumlah 22 IPD telah dilantik.

Platform dalam talian i-Invest, yang diperkenalkan pada bulan Ogos 2019, adalah sebahagian daripada langkah digitalisasi KWSP dan membolehkan ahli yang layak, termasuk mereka yang berumur 55 tahun ke atas, melabur dalam dana unit amanah secara langsung melalui i-Akaun (Ahli).

➤ Sejak dilancarkan sehingga 31 Disember 2020, i-Invest telah merekodkan lebih daripada 70,000 transaksi bernilai RM684.6 juta. Bagi membantu ahli memanfaatkan keadaan pasaran tidak memberangsangkan dan membantu IPD mengurangkan kos operasi semasa tempoh pandemik, KWSP telah memperkenalkan Pelan Rangsangan untuk tempoh 12 bulan, bermula pada 1 Mei 2020.

Di bawah Pelan Rangsangan tersebut, ahli KWSP yang melabur melalui SPA akan membayar caj jualan yang telah dikurangkan daripada maksimum 3% kepada maksimum 1.5% untuk transaksi tradisional yang dilaksanakan melalui ejen IPD. Caj penjualan tidak dikenakan untuk pelaburan yang dilaksanakan melalui i-Invest.

Pembayaran perkhidmatan yang dikenakan kepada IPD di bawah skim ini juga dikurangkan sebanyak 50%. Fi perkhidmatan ini adalah berdasarkan aset di bawah pengurusan (AUM) yang diuruskan oleh IPD dan tidak dibayar oleh KWSP atau ahli KWSP.

PELABURAN LESTARI

KWSP telah menandatangani Prinsip Pelaburan Bertanggungjawab Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (UN PRI) pada tahun 2019 dan tahun 2020 merupakan tahun pertama untuk KWSP mengemukakan laporan rasmi ke PRI. Untuk menerapkan enam prinsip yang ditetapkan oleh PRI, KWSP telah menubuhkan Pusat Pelaburan Lestari (SIC) pada Februari 2020. SIC menerajui agenda pelaburan lestari di seluruh organisasi dan memberi tumpuan khusus untuk mengintegrasikan faktor alam sekitar, sosial, dan tadbir urus (*Environmental, Social & Governance* atau ESG) ke dalam proses membuat keputusan pelaburan.

Untuk mempercepatkan penerapan ESG ke dalam pelaburan serta dasar dan proses yang formal, KWSP telah membangunkan sendiri Polisi dan Rangka Kerja Pelaburan Lestari. Dokumen ini menerangkan pendekatan KWSP dalam pelaburan lestari, pengintegrasian faktor ESG ke dalam proses pelaburan KWSP dan keterlibatan pihak berkepentingan bagi memastikan pulangan pelaburan jangka panjang yang mampan untuk ahli. Pendekatan KWSP melampaui pelaburan beretika yang tidak termasuk pelaburan dalam sektor dosa seperti alkohol, hiburan orang dewasa, tembakau, perjudian dan persenjataan.

Dalam melaksanakan projek ini, KWSP telah menetapkan bidang fokus utama bagi setiap teras E, S, dan G dan komited untuk mencapai dua sasaran kelestarian yang berkaitan dengan kepatuhan ESG jangka panjang dan portfolio iklim yang neutral. Walaupun kerjasama bersepadu semua pihak berkepentingan dalam organisasi diperlukan bagi mencapai sasaran ini, SIC adalah bertanggungjawab untuk membangunkan, menerapkan, memantau dan melaporkan kemajuan KWSP setiap tahun.

Untuk memastikan kebolehlaksanaan Polisi Pelaburan Lestari, penyelidikan yang luas dan beberapa siri keterlibatan dilakukan dengan pihak pengurusan, ahli lembaga pengarah, pengurus dana dan penganalisis pelaburan. KWSP juga bekerjasama dengan pemimpin industri, organisasi kawal selia dan syarikat yang dilaburkannya untuk menyampaikan, mengesahkan dan menyelaraskan aspirasi KWSP ke arah kelestarian. Sesi keterlibatan bersama pihak berkepentingan yang berkaitan adalah sangat mustahak kerana KWSP sedar bahawa tidak ada satu penyelesaian yang sesuai untuk semua dalam menerapkan kelestarian dan bahawa penerapan ESG di Malaysia masih pada tahap permulaan.

BAHAGIAN PELABURAN

Untuk merealisasikan peralihan ke arah menjadi pelabur lestari, KWSP menjadikan pembangunan keupayaan dalaman sebagai prinsip utama dalam pendekatan pelaburan lestari. Pada tahun 2020, SIC melaksanakan program latihan dan perkongsian pengetahuan mengenai pelaburan lestari untuk menanamkan pemikiran berfokuskan kelestarian dalam organisasi. SIC juga menerbitkan artikel bulanan, yang dikenali sebagai *Sustain@Lab Education Series* yang berkisar tentang perkara dan topik kelestarian yang penting dan terkini. Siri pendidikan ini tersedia untuk semua kakitangan KWSP.

Selain itu, inisiatif integrasi ESG lain yang diperkenalkan pada November 2020 ialah penilaian kelestarian. Sebarang cadangan pelaburan baharu perlu dinilai oleh SIC yang merangkumi penganalisisan risiko yang material dan peluang berkaitan ESG dalam pelaburan tersebut. Ini membolehkan pengurusan KWSP membuat keputusan pelaburan yang lebih tepat kerana penilaian kelestarian tersebut memberikan analisis pelaburan yang lebih holistik. Sebagai perbandingan, analisis asas kewangan tradisional mengabaikan risiko bukan kewangan yang material. Lebih daripada 30 penilaian kelestarian, untuk semua kelas aset, telah dilaksanakan dan dibentangkan kepada Jawatankuasa Pengurusan Pelaburan dan Panel Pelaburan pada tahun 2020.

Sebagai sebahagian daripada inisiatif kolaborasi, KWSP telah dilantik sebagai salah satu daripada 13 Ahli Jawatankuasa Pemandu untuk *CEO Action Network* (CAN) pada Oktober 2020. Platform kolaboratif seperti CAN membolehkan KWSP saling bertukar pendapat tentang amalan terbaik industri, berkongsi dan belajar mengenai strategi yang berkesan dan idea yang mengambil kira keperluan masa hadapan dengan ahli CAN.

Di samping itu, sebagai penandatanganan Kod Malaysia bagi Pelabur Institusi sejak tahun 2017, KWSP komited untuk mematuhi keenam-enam prinsip kod tersebut, yang bertujuan untuk mempromosikan pengurusan yang efektif oleh pelabur institusi. Pematuhan KWSP terhadap enam

prinsip ini diterbitkan setiap tahun di laman web KWSP. Pengerusi Majlis Pelaburan Institusi (IIC) Malaysia, Puan Rohaya Mohammad Yusof, Ketua Pegawai Pelaburan KWSP juga mengetuai beberapa kerjasama dengan syarikat awam tersenarai dan organisasi kawal selia dalam pelbagai isu ESG sepanjang tahun ini.

Dalam melaksanakan misi KWSP untuk melindungi simpanan ahli, kelestarian pulangan yang disesuaikan dengan risiko merupakan faktor sangat penting. Oleh itu, KWSP akan terus membuat peralihan ke arah organisasi pelabur yang lestari dengan menerapkan amalan terbaik industri dan bekerjasama dengan organisasi kawal selia, pengurus aset dan syarikat pelaburan. Seterusnya, KWSP juga akan membangunkan Polisi Sektor dan Isu Keutamaan yang akan diamalkan dalam pelaburan KWSP dan memperkukuhkan kemampuan dalaman dalam bidang ESG melalui modul ESG yang akan dilancarkan di platform pembelajaran elektronik KWSP, iaitu *EPFTuned*.

PROSPEK PELABURAN

Ketika ini, pandemik COVID-19 masih mendominasi tajuk-tajuk utama berita berikutan lonjakan kes yang menyebabkan beberapa penutupan penuh sektor ekonomi yang baharu di seluruh dunia. Walaupun peningkatan kadar vaksinasi di negara maju dan negara membangun telah membuka jalan ke arah pemulihan, kebimbangan terhadap varian baharu COVID-19 dan kesan negatif ke atas nyawa dan kehidupan orang ramai telah menjadikan prospek pasaran berada dalam keadaan yang tidak menentu.

Unjuran pertumbuhan di pelbagai negara termasuk Malaysia telah disemak semula dengan lebih rendah berikutan kelewatan dalam pembukaan semula ekonomi yang dijangka berlanjutan sehingga tahun 2022. Walaupun berhadapan dengan cabaran ini, KWSP kekal komited untuk menghasilkan pulangan pelaburan yang stabil dan mapan untuk melindungi simpanan persaraan ahli.



BAHAGIAN OPERASI

Dato' Mohd Naim Daruwish
| Ketua Pegawai Operasi

KWSP sebagai sebuah organisasi keselamatan sosial yang berorientasikan pelanggan adalah komited dalam memberikan perkhidmatan terbaik kepada pihak berkepentingan terutamanya ahli dan majikan. COVID-19 yang muncul pada tahun 2020 bukan sahaja melibatkan risiko penularan pandemik malah telah memberi kesan yang mendalam ke atas sektor ekonomi, serta boleh menjejaskan operasi dan pengalaman pelanggan yang berurusan dengan KWSP.

Bagi menghadapi kesan pandemik dan penguatkuasaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), KWSP telah mengenal pasti dan mengambil langkah untuk menambah baik prosedur operasi dan membuat penyesuaian kaedah penyampaian perkhidmatan mengikut norma baharu. Proses baharu ini telah dapat dilaksanakan dengan pantas kerana KWSP telah pun sedia membangunkan perancangan luar jangka dan kontingensi sebelum teretusnya pandemik COVID-19.

Ini sejajar dengan teras strategik KWSP untuk menyediakan perkhidmatan yang terbaik secara berterusan kepada pelanggan dalam apa jua keadaan. Perancangan luar jangka dan kontingensi KWSP ini juga mengambil kira keperluan untuk menyokong pelbagai inisiatif Kerajaan bagi meringankan beban kewangan yang dihadapi oleh rakyat dan sektor ekonomi berikutan pelaksanaan PKP sepanjang tahun.

Pandemik ini juga telah mempercepat proses digitalisasi KWSP melalui penambahbaikan berterusan yang dilakukan ke atas prosedur operasi yang berkaitan. Ini membolehkan kami menyampaikan produk dan perkhidmatan dengan cekap untuk memenuhi jumlah permintaan dan jangkaan ahli kami yang semakin meningkat. KWSP juga prihatin dengan masalah kewangan yang dihadapi oleh ahli dan majikan, dan keperluan mereka untuk mengakses sumber kewangan dalam tempoh yang sangat mencabar ini.

KWSP telah menyesuaikan operasi di cawangan dan perkhidmatan kaunter selaras dengan Prosedur Operasi Standard (SOP) yang ditetapkan oleh EPF COVID-19 *Command Centre* dan pihak berkuasa. Ini dilaksanakan bagi menjamin keselamatan semua pihak semasa berurusan dengan KWSP. Selain mematuhi peraturan PKP yang ketat di kawasan-kawasan tertentu sepanjang tahun 2020, KWSP juga telah menutup sementara beberapa buah cawangan dan kaunter perkhidmatan yang terjejas dengan COVID-19 untuk menjalankan proses sanitasi dan disinfeksi.

BAHAGIAN OPERASI

PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN PELANGGAN YANG CEMERLANG

Bahagian Operasi komited untuk memastikan bahawa kualiti perkhidmatan KWSP kekal cemerlang pada setiap masa dan memenuhi keperluan dan jangkaan pelanggan dengan memfokuskan penyediaan pengalaman perkhidmatan pelanggan terbaik daripada segi kepantasan, ketepatan, kemudahan, integriti, dan keberkesanan kos.

Bagi mencapai matlamat ini, kami telah menyesuaikan proses pelaksanaan fungsi teras Bahagian Operasi seiring dengan perubahan dan keperluan semasa. Dalam beberapa tahun kebelakangan ini, KWSP telah melipatgandakan usaha untuk meningkatkan kapasiti dan keupayaan operasi sedia ada dengan menyediakan penyelesaian perkhidmatan yang komprehensif bagi perkhidmatan secara bersemuka dan perkhidmatan melalui platform digital, termasuk i-Akaun (Ahli) dan i-Akaun (Majikan).

➤ **Pada tahun 2020, pelbagai pembaharuan dan inisiatif penambahbaikan telah dilaksanakan mengikut Pelan Boleh Ubah Tiga Tahun KWSP. Ini termasuk pelancaran portal interaktif i-Akaun (Majikan) yang baharu, pelaksanaan pendaftaran penamaan secara dalam talian dan saluran baharu untuk caruman sukarela. KWSP komited untuk terus memanfaatkan teknologi dan penyelesaian perniagaan untuk mengakses dan menggunakan data masa nyata untuk memenuhi keperluan pelanggan pada masa depan.**

FUNGSI TERAS

Bahagian Operasi bertanggungjawab untuk melaksanakan fungsi teras berikut:

- Mendaftar dan mengurus akaun ahli dan majikan
- Mengutip caruman
- Memproses pengeluaran dan penamaan
- Mengambil tindakan penguatkuasaan terhadap majikan yang ingkar
- Menguruskan perhubungan pelanggan

Bahagian ini juga mengawal selia dan mengurus rangkaian perkhidmatan operasi KWSP di 68 buah cawangan di seluruh negara serta pejabat dan hartanah KWSP. Kami juga menyediakan pelbagai saluran perkhidmatan secara bersemuka dan dalam talian untuk pelanggan bagi memberikan pengalaman pelanggan terbaik kepada ahli dan majikan.

PENDAFTARAN AHLI

Setakat 31 Disember 2020, jumlah ahli yang berdaftar dengan KWSP ialah 14.89 juta. Bilangan ahli baharu pada tahun 2020 ialah 400,186, iaitu penurunan sebanyak 24.03% daripada 526,766 ahli baharu yang didaftarkan pada tahun 2019. Ini mungkin disebabkan oleh pengurangan dalam pengambilan pekerja baharu berikutan kemerosotan ekonomi akibat COVID-19. Sementara itu, jumlah ahli aktif juga menurun kepada 7.59 juta pada tahun 2020 daripada 7.63 juta pada tahun sebelumnya.

Sebaliknya, jumlah ahli yang didaftarkan di bawah Simpanan Syariah meningkat sepanjang tahun ini. Setakat 31 Disember 2020, jumlah ahli yang didaftarkan di bawah Simpanan Syariah mencapai 1,117,303, berbanding 880,375 ahli pada tahun 2019. Jumlah pendaftaran baharu untuk Simpanan Syariah adalah 258,056 ahli, iaitu peningkatan yang ketara sebanyak 77.27% daripada 145,573 pada tahun 2019. Pelancaran ciri aplikasi mudah alih i-Akaun yang membolehkan ahli mendaftar di bawah Simpanan Syariah merupakan faktor yang menyumbang kepada peningkatan jumlah pendaftaran.

➤ **Setakat 31 Disember 2020, jumlah ahli yang berdaftar dengan KWSP ialah 14.89 juta**

➤ **Setakat 31 Disember 2020, jumlah ahli yang didaftarkan di bawah Simpanan Syariah mencapai 1,117,303 ahli**

BAHAGIAN OPERASI



Jumlah ahli yang didaftarkan di bawah program Caruman Sukarela i-Saraan (i-Saraan) adalah 329,202, meningkat 21.75% daripada 270,387 pada tahun 2019. Walau bagaimanapun, jumlah pendaftaran baharu pada tahun 2020 menurun kepada 59,768 berbanding 120,738 pada tahun 2019, kerana perkhidmatan secara bersemuka di cawangan KWSP dihadkan mengikut SOP yang telah ditetapkan. Tambahan pula, program promosi oleh kakitangan kaunter atau *Mobile Team* tidak dapat dilaksanakan sepenuhnya sepanjang tahun ini.

Sementara itu, bagi program Caruman Sukarela i-Suri (i-Suri) pula, bilangan ahli berdaftar meningkat 107.67% kepada 289,084 pada tahun 2020 daripada 139,202 pada tahun 2019. Suri rumah di bawah umur 60 tahun yang tersenarai dalam Pangkalan Data Kemiskinan Nasional (eKasih) didaftarkan secara automatik dengan KWSP dan ini menyumbang kepada peningkatan ahli dalam program i-Suri sepanjang tahun ini.

KWSP sentiasa menggalakkan ahli untuk membuat dan mengemas kini penamaan mereka. Penamaan memudahkan waris atau benefisiari untuk menerima dan menguruskan simpanan sekiranya ahli KWSP meninggal dunia. Pada tahun 2020, jumlah penamaan baharu ialah 220,481, menurun sebanyak 48.73% daripada 430,067 pada tahun 2019. Walaupun begitu, jumlah ahli yang telah membuat penamaan meningkat 2.37% kepada 4.76 juta daripada 4.65 juta pada tahun 2019.

Kutipan Caruman

Bagi melindungi simpanan ahli, KWSP memastikan kutipan caruman ahli dilaksanakan secara teratur sepanjang tahun 2020.

Walaupun berdepan dengan persekitaran yang mencabar, KWSP telah menerima caruman berjumlah RM78.41 bilion, iaitu peningkatan sebanyak 3.27% daripada RM75.93 bilion yang dikutip pada tahun 2019. Peningkatan ini berlaku walaupun jumlah ahli baharu yang mendaftar pada tahun ini adalah lebih rendah berbanding tahun 2019, kadar caruman berkanun syer pekerja telah diturunkan dari 11% kepada 7%, dan sebahagian daripada ahli berkemungkinan telah kehilangan pekerjaan atau sebahagian daripada pendapatan disebabkan pandemik.

Kutipan caruman i-Saraan juga meningkat sebanyak 2.64% daripada RM217.38 juta pada tahun 2019 kepada RM223.11 juta pada tahun 2020. Semasa pelaksanaan PKP yang pertama pada tahun 2020, kutipan caruman i-Saraan merosot dengan ketara kerana pendapatan ahli terjejas berikutan pengehadan aktiviti perniagaan. Walau bagaimanapun, usaha konsisten cawangan-cawangan KWSP untuk mendorong ahli i-Saraan untuk terus membuat caruman untuk simpanan persaraan mereka telah menyumbang kepada peningkatan kutipan yang diterima pada akhir tahun.

BAHAGIAN OPERASI

Caruman sukarela untuk Caruman Sendiri, i-Suri atau i-Saraan boleh dilakukan melalui kaunter KWSP, perbankan internet, kaunter ejen bank dan melalui ejen Bank Simpanan Nasional (Ejen Bank Berdaftar) mulai Februari 2020.

Kemudahan Pengeluaran

KWSP bertindak pantas dalam membangunkan inisiatif bagi mengurangkan beban kewangan yang dihadapi oleh ahli dalam mendepani pandemik pada tahun 2020. Salah satu inisiatif utama kami ialah kemudahan Pengeluaran i-Lestari (i-Lestari) yang dilancarkan pada 1 April 2020. Kemudahan ini membolehkan ahli yang layak dan di bawah umur 55 tahun membuat pengeluaran sehingga RM500 setiap bulan selama 12 bulan, tertakluk kepada baki simpanan dalam Akaun 2 ahli.

➤ **KWSP menyedari keperluan ahli untuk mendapatkan bantuan kewangan seterusnya berikutan tempoh pandemik yang berlanjutan dan melancarkan kemudahan Pengeluaran i-Sinar (i-Sinar) pada akhir tahun 2020. Kemudahan i-Sinar membolehkan ahli yang telah kehilangan pekerjaan, diberi cuti tanpa gaji dan/atau tidak mempunyai sumber pendapatan untuk membuat pengeluaran dari Akaun 1.**

Kemudahan ketiga yang diperkenalkan pada tahun 2020 ialah kemudahan Pengeluaran Kesihatan - Rawatan Kesuburan untuk membolehkan ahli mengeluarkan simpanan dalam Akaun 2 untuk membiayai rawatan kesuburan.

Sejumlah 6.89 juta permohonan di bawah pelbagai kemudahan pengeluaran ahli telah diluluskan pada tahun 2020. Ini merupakan peningkatan sebanyak 188.28% daripada 2.39 juta permohonan yang diluluskan pada tahun 2019. Jumlah amaun pengeluaran yang diluluskan untuk tahun 2020 ialah RM45.92 bilion berbanding RM45.60 bilion untuk 2019. Pengeluaran di bawah i-Lestari ialah penyumbang terbesar kepada jumlah permohonan yang diluluskan. Jumlah permohonan dan amaun pengeluaran

➤ **Jumlah amaun pengeluaran yang diluluskan untuk tahun 2020 ialah RM45.92 bilion berbanding RM45.60 bilion untuk 2019**

yang diluluskan, sekiranya tidak termasuk pengeluaran i-Lestari, telah mengalami penurunan masing-masing sebanyak 18.20% dan 4.40%.

Pengeluaran di bawah semua kemudahan pengeluaran perumahan pada tahun 2020 juga telah merosot berbanding tahun 2019. Ini mungkin disebabkan oleh moratorium pinjaman, yang diperkenalkan oleh Bank Negara Malaysia, yang membolehkan ahli yang layak menangguhkan pembayaran pinjaman harta tanah mereka selama enam bulan.

Pengeluaran untuk membiayai pendidikan juga menurun pada tahun 2020 kerana sebilangan besar institusi pengajian tinggi telah mengurangkan atau menangguhkan yuran kerana pelajar meneruskan pembelajaran mereka dari rumah.

PENDAFTARAN MAJIKAN

Dalam persekitaran ekonomi yang mencabar pada tahun 2020, jumlah majikan baharu yang mendaftar dengan KWSP ialah 66,554, iaitu penurunan sebanyak 7.84% daripada 72,218 pada tahun 2019. Ini menjadikan jumlah majikan yang berdaftar dengan KWSP menjadi 534,398, iaitu peningkatan sebanyak 2.32% daripada 522,297 pada tahun 2019.

Memastikan Pelaksanaan Tanggungjawab Majikan

Untuk melindungi kepentingan ahli, KWSP mengambil tindakan pengawalseliaan terhadap majikan yang gagal membuat caruman bagi pekerja mereka. Berikutan pelaksanaan PKP yang telah menjejaskan aktiviti ekonomi, jumlah majikan yang gagal mencarum telah meningkat kepada 4.50% pada 2020 berbanding 1.24% pada tahun 2019, melibatkan 27,138 majikan berbanding 7,209 pada tahun 2019. Jumlah pembayaran caruman tertunggak yang berjaya dikutip daripada majikan yang gagal ialah RM4.51 bilion pada tahun 2020, berbanding RM3.59 bilion pada tahun 2019.

BAHAGIAN OPERASI

Sementara itu, caj lewat bayar berjumlah RM14.80 juta telah dikutip pada tahun 2020 berbanding RM25.42 juta pada tahun 2019. KWSP juga berjaya mengutip dividen lewat bayar berjumlah RM14.99 juta, daripada majikan yang gagal mencarum, berbanding RM19.80 juta pada tahun 2019.

Dalam menguatkuasakan Seksyen 39 Akta KWSP 1991, sejumlah 1,474 orang pengarah syarikat dan pemilik perniagaan telah dikenakan larangan meninggalkan negara kerana gagal menjelaskan caruman tertunggak mereka pada tahun 2020. Hasil daripada tindakan tersebut, sejumlah RM18.60 juta caruman tertunggak telah berjaya dikutip. Di samping itu, terdapat 1,543 kes pendakwaan baharu dan 706 tuntutan sivil yang didaftarkan di mahkamah terhadap majikan yang gagal mencarum pada tahun 2020.

TRANSAKSI DAN INTERAKSI PELANGGAN

Pada tahun 2020, sejumlah 218.69 juta transaksi dan interaksi pelanggan direkodkan melalui pelbagai saluran perkhidmatan KWSP seperti kaunter perkhidmatan, laman web, kios, aplikasi mudah alih i-Akaun dan Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC). Jumlah transaksi dan interaksi pelanggan meningkat sebanyak 100.99% daripada 108.81 juta pada tahun 2019.



Transaksi Layan Diri Elektronik

Berikutan pelaksanaan beberapa PKP sepanjang tahun lepas, pelanggan telah dinasihatkan untuk menggunakan perkhidmatan elektronik KWSP ketika kaunter perkhidmatan ditutup dan bagi mengurangkan kesesakan di cawangan yang beroperasi. Daripada jumlah transaksi

pelanggan pada tahun 2020, 97.69% ialah transaksi layan diri elektronik yang dibuat melalui i-Akaun (Ahli), i-Akaun (Majikan), aplikasi mudah alih i-Akaun, aplikasi mudah alih e-Caruman dan kios, berbanding 96.39% pada tahun 2019.

Penggunaan i-Akaun (Ahli) dan aplikasi mudah alih i-Akaun melonjak apabila ahli menyemak penyata dan mengemas kini maklumat peribadi bagi tujuan pengeluaran i-Lestari. Penggunaan i-Akaun meningkat 116.91% daripada 65.93 juta transaksi pada tahun 2019 kepada 143.01 juta pada tahun 2020. Peningkatan ini juga disumbangkan oleh penambahbaikan berterusan dan ciri-ciri baharu yang ditawarkan di platform digital ini.

Transaksi Perkhidmatan Pelanggan

Hanya 2.31% daripada jumlah transaksi dan interaksi pelanggan berlaku secara langsung di kaunter perkhidmatan KWSP, melalui CMC dan e-mel, berbanding 3.61% pada tahun 2019. Kehadiran pelanggan di kaunter perkhidmatan menurun 37.04% kepada 1.70 juta orang pada tahun 2020 berbanding 2.70 juta pada tahun 2019.

Untuk mematuhi SOP yang telah ditetapkan bagi menangani penularan COVID-19, KWSP telah mengurangkan jumlah perkhidmatan yang disediakan di kaunter. Ahli yang memilih perkhidmatan secara bersemuka perlu membuat janji temu terlebih dahulu melalui platform Janji Temu Online (JTO). JTO mencatatkan sejumlah 985,767 janji temu pada tahun 2020.

Jumlah panggilan telefon yang diterima oleh CMC meningkat 158.83% kepada 2,886,917 pada tahun 2020 berbanding 1,115,354 pada tahun 2019. Sebilangan besar panggilan tersebut dibuat pada bulan April berkaitan dengan pendaftaran i-Akaun, i-Lestari dan kemudahan pengeluaran lain.

Khidmat Nasihat Persaraan (RAS)

Perkhidmatan RAS KWSP memberi tumpuan kepada peningkatan kesedaran dan pengetahuan kewangan dalam kalangan ahli. Perkhidmatan ini disediakan di 52 buah cawangan KWSP di seluruh negara oleh 82 orang pegawai yang berkelayakan dalam bidang perancangan kewangan dan persaraan. Pada tahun 2020, skop perkhidmatan RAS telah diperluaskan merangkumi perkongsian maklumat mengenai pelbagai inisiatif kerajaan dan cara menguruskan kewangan semasa pandemik.

BAHAGIAN OPERASI



Sejumlah 83,224 ahli telah mendapat khidmat nasihat kewangan di kaunter KWSP dan saluran lain pada tahun 2020, meningkat daripada 82,958 pada tahun 2019. Berikutan pelaksanaan PKP di seluruh negara, hanya 1,112 program taklimat awam yang melibatkan 79,121 pelanggan telah dijalankan pada tahun 2020 berbanding 2,585 program yang melibatkan 255,605 pelanggan pada tahun 2019.

➤ RAS juga telah mengadakan taklimat secara webinar untuk pihak ketiga, merangkumi individu dari semua sektor, ahli dan bakal pencarum pada tahun 2020. Sebanyak 97 sesi taklimat awam dalam talian berjaya dijalankan dan disertai oleh 8,324 orang.

Khidmat Nasihat Majikan (EAS)

EAS ialah program perintis yang menawarkan khidmat nasihat melalui penglibatan proaktif antara KWSP dan majikan. Ini bertujuan untuk membantu majikan melaksanakan tanggungjawab mereka dalam persekitaran kewangan yang mencabar. EAS juga memberi nasihat kepada majikan yang ingin mengambil bahagian dalam Program Bantuan Majikan COVID-19 (e-CAP), yang membolehkan mereka menangguhkan caruman syer majikan bagi bulan April, Mei dan / atau Jun 2020.

Platform Layan Diri Digital

KWSP berhasrat untuk menyediakan perkhidmatan digital yang komprehensif pada masa hadapan. Untuk mencapai matlamat ini, KWSP memberikan tumpuan kepada penambahbaikan platform digital sedia ada dan pembangunan platform baharu.

Setakat 31 Disember 2020, sejumlah 8.90 juta ahli, bersamaan dengan 59.77% daripada jumlah ahli berdaftar kami, dan 531,343 majikan, bersamaan dengan 99.43% daripada jumlah majikan berdaftar kami, telah mengaktifkan i-Akaun (Ahli) dan i-Akaun (Majikan) masing-masing.

Pada bulan Mei 2020, KWSP melancarkan i-Akaun (Majikan) versi baharu yang dilengkapi dengan pengantara muka terkini, modul transaksi yang mesra pengguna dan akses kepada maklumat untuk memudahkan majikan melaksanakan tanggungjawab mereka dengan lebih efisien.

e-Bayaran dan e-Borang

Kadar penggunaan saluran elektronik dalam kalangan majikan kekal tinggi pada 98.06% bagi transaksi e-Bayaran dan 99.99% bagi serahan e-Borang. Transaksi e-Bayaran meningkat sebanyak 0.92% pada tahun 2020 berbanding tahun 2019. Walau bagaimanapun, jumlah penyerahan borang caruman melalui e-Borang menurun sebanyak 2.40% kerana sebilangan majikan menghadapi masalah kewangan dan seterusnya tidak dapat membuat caruman semasa tempoh PKP.

e-Pengeluaran

Jumlah permohonan pengeluaran dan amaun pengeluaran yang diluluskan melalui e-Pengeluaran (tidak termasuk pengeluaran i-Lestari) masing-masing meningkat sebanyak 7.55% dan 75.50%, pada tahun 2020. Penyumbang utama kepada peningkatan ini ialah Pengeluaran Umur 50/55/60 dan Pengeluaran Simpanan Melebihi RM1 Juta serta Pengeluaran Dividen Tahunan, yang dilancarkan pada bulan Disember 2019.

Peningkatan dalam jumlah e-Pengeluaran juga disebabkan oleh pelaksanaan PKP yang mendorong ahli untuk membuat permohonan pengeluaran melalui platform elektronik KWSP. Sejumlah 2.84 juta permohonan berjumlah RM1.34 bilion, termasuk pengeluaran i-Lestari, telah diterima melalui saluran e-Pengeluaran KWSP pada tahun 2020.

BAHAGIAN OPERASI

Aplikasi Mudah Alih i-Akaun dan e-Caruman

Sejumlah 4.52 juta ahli memuat turun aplikasi mudah alih i-Akaun pada tahun 2020, iaitu peningkatan mendadak sebanyak 211.72% daripada 1.45 juta muat turun pada tahun 2019. Sementara itu, 217,205 majikan memuat turun aplikasi mudah alih e-Caruman pada tahun 2020, berbanding 134,024 pada tahun 2019. Selain daripada capaian kepada sistem operasi Android dan iOS, aplikasi mudah alih KWSP juga boleh dimuat turun melalui sistem operasi Huawei, sejak Jun 2020.

Chatbot ELYA

Untuk memenuhi keperluan pelanggan kami yang mengutamakan perkhidmatan pelanggan dalam talian, KWSP telah melancarkan *chatbot* bernama ELYA pada bulan Jun 2020. ELYA menyediakan maklumat mengenai pelbagai produk dan perkhidmatan KWSP. ELYA memiliki perwatakan yang ramah dan mudah didekati serta memahami keperluan pelanggan kami yang pelbagai.

ELYA dilengkapi dengan maklumat lazim yang sering diminta oleh pelanggan melalui saluran KWSP sedia ada seperti CMC, kaunter perkhidmatan, e-mel dan media sosial. Setakat 31 Disember 2020, ELYA telah mencatat 1.15 juta sesi bersama pelanggan atau secara purata 6,000 sesi sehari. Pada masa akan datang, ELYA akan dinaikkan taraf menjadi bot penasihat yang membolehkan pelanggan mendapatkan perkhidmatan runding cara sendiri.

ELYA juga dilengkapi dengan fungsi *Live Chat* yang menghubungkan pelanggan dengan Pegawai Khidmat Nasihat KWSP jika terdapat pertanyaan yang tidak dapat dijawab oleh ELYA atau pertanyaan spesifik berkenaan pelanggan individu. Sehingga 31 Disember 2020, ELYA telah merekodkan sejumlah 28,000 sesi *Live Chat*.

TAHAP KEPUASAN PERKHIDMATAN PELANGGAN

KWSP adalah komited untuk memberikan perkhidmatan pelanggan yang terbaik sama ada secara bersemuka atau dalam talian. Bagi memastikan bahawa kami terus memenuhi keperluan pelanggan kami, kami selidik pelanggan secara berkala telah dilaksanakan melalui CMC dan perunding bebas pada tahun 2020.

Walaupun kami beroperasi dalam persekitaran yang mencabar sepanjang tahun dan melaksanakan kerja secara hibrid dari rumah dan pejabat dalam norma baharu, kami berasa bangga kerana hasil kaji selidik telah menunjukkan bahawa perkhidmatan pelanggan KWSP terus menunjukkan prestasi yang baik dan memenuhi harapan pelanggan kami. Indeks kepuasan pelanggan KWSP adalah tinggi pada 95.21% berbanding indeks purata industri pada 80.00%. Walaupun terdapat beberapa kes terpencil yang melibatkan ketidakpuasan dan aduan ahli, KWSP telah mengambil tindakan segera untuk memberi penjelasan lanjut atau menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh mereka.

ELYA



Umur: 26 tahun
Tarikh Pelancaran: 16 Jun 2020
Jantina: Perempuan
Kewarganegaraan: Malaysia
Pekerjaan: Pembantu Maya KWSP
Karakter:



Bot Dwi-bahasa
(Bahasa Malaysia
dan Bahasa Inggeris)



Petah Berbicara dan
Bermaklumat



Pakar Berkenaan
Produk dan
Perkhidmatan KWSP



Jujur dan Boleh
Dipercayai



Bertimbang Rasa



BAHAGIAN STRATEGI

Nurhisham Hussein

| Ketua Pegawai Strategi

Pelbagai peristiwa yang berlaku pada tahun 2020 serta impak pandemik ke atas individu, kelangsungan hidup, dan perniagaan telah menyerlahkan tiga isu kritikal yang mempengaruhi kehidupan rakyat Malaysia, termasuklah ahli KWSP.

Pertama, keselamatan pekerjaan dan keselamatan pendapatan tenaga kerja merupakan faktor yang kian membimbangkan di peringkat nasional terutamanya golongan yang bekerja dalam sektor perusahaan kecil dan sederhana. Banyak syarikat yang mengalami masalah untuk meneruskan perniagaan dan kekangan aliran tunai terpaksa mengurangkan gaji dan/ atau menamatkan perkhidmatan pekerja mereka sepanjang tahun lepas.

Dalam hal ini, pekerja dalam sektor formal, iaitu golongan yang bekerja sepenuh masa bernasib baik kerana mereka mempunyai faedah pekerja dan juga cenderung untuk mengekalkan pekerjaan. Sebaliknya, tenaga kerja dalam sektor tidak formal sangat terkesan kerana kehilangan pekerjaan dan/ atau mengalami pengurangan pendapatan.

Situasi ini adalah signifikan kerana pekerja dalam sektor tidak formal (tidak termasuk pekerja dalam sektor pertanian), termasuk golongan yang bekerja sendiri, peniaga kecil, pekerja bebas, dan pekerja kontrak, merangkumi 2.5 juta ahli atau bersamaan dengan 16% daripada jumlah tenaga kerja di Malaysia. Ini berdasarkan Tinjauan Tenaga Buruh oleh Jabatan Statistik untuk suku keempat tahun 2020.

Isu kedua pula adalah berkenaan dengan ketidakcukupan simpanan isi rumah sebagaimana yang telah diketengahkan oleh KWSP selama beberapa tahun sebelum kemunculan pandemik. Dalam persekitaran yang menyaksikan kadar penabungan yang rendah dalam kalangan rakyat Malaysia, KWSP prihatin tentang kemampuan mereka untuk mencapai masa depan yang lebih baik dan persaraan yang sejahtera.

Semasa krisis, individu yang menghadapi masalah kewangan yang serius terpaksa menggunakan simpanan kecemasan dan/ atau simpanan persaraan masing-masing. Sekiranya situasi ini berlanjutan untuk tempoh yang panjang, isi rumah akan berdepan dengan risiko pengurangan atau kehabisan simpanan dengan cepat, dan seterusnya terdorong ke dalam kancah kemiskinan tegar.

Di samping menjejaskan individu, kelangsungan perniagaan dan kehidupan, COVID-19 telah memburukkan lagi situasi ketidakcukupan simpanan dalam masyarakat. Ini juga menunjukkan bahawa terdapat kelemahan dalam sistem perlindungan sosial sedia ada.

Ini membawa kepada isu ketiga, iaitu terdapat keperluan mendesak untuk membangunkan sistem perlindungan sosial yang lestari, komprehensif, dan berdaya tahan untuk menangani kumpulan yang rentan dan juga individu yang telah terjejas oleh pandemik ini.

PERANAN PERLINDUNGAN SOSIAL SEMASA PANDEMIK

Kini, terdapat keperluan mendesak untuk merangka strategi jangka panjang bagi memperkukuh sistem perlindungan sosial negara dan meningkatkan kesediaan negara dalam menangani sebarang krisis pada masa depan. Ini memerlukan penyelarasan usaha ke arah meningkatkan keselamatan pendapatan, peralihan pekerja sektor tidak formal ke sektor formal, perlindungan pekerjaan, dan penetapan langkah-langkah lain yang dapat membantu perniagaan untuk mengekalkan pekerja mereka.

BAHAGIAN STRATEGI

KWSP telah meningkatkan usahanya pada tahun 2020 untuk menyediakan jaringan perlindungan sosial yang lebih luas untuk ahli dan majikan, dan secara amnya untuk rakyat Malaysia. Kami meneroka dan membangunkan penyelesaian yang tidak pernah dilaksanakan sebelum ini bagi membantu ahli yang terjejas sumber kewangan mereka dan kian terdedah kepada masa depan yang tidak stabil. Kemudahan baharu, seperti Pengeluaran i-Lestari dan Pengeluaran i-Sinar, membolehkan ahli yang menghadapi masalah kewangan untuk mengakses simpanan persaraan mereka untuk menampung keperluan hidup semasa.

Namun, pada penghujung tahun 2020 pandemik ini belum menunjukkan sebarang tanda bahawa ia akan reda dan rakyat Malaysia masih bergelut dengan kesannya terhadap kesihatan, ekonomi, dan kewangan mereka. Ini jelas menunjukkan bahawa, perancangan perspektif jangka panjang perlu dibangunkan untuk mengukuhkan perlindungan sosial bagi semua rakyat Malaysia dan pelbagai usaha perlu dilaksanakan oleh pihak berkepentingan yang berkaitan.

Berpandukan objektif ini, KWSP akan menilai semula peranan KWSP dalam perlindungan sosial secara berterusan bagi memastikan bahawa tidak ada pihak yang terpinggir daripada usaha KWSP dalam membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik.

KELESTARIAN DALAM NORMA BARU: PELAN BOLEH UBAH TIGA TAHUN KWSP 2020 - 2022

Sebelum tahun 2020, KWSP telah pun mengambil langkah persediaan bagi menghadapi persekitaran yang tidak stabil, tidak pasti, kompleks, dan kurang jelas (VUCA) dengan memulakan program transformasi digital dan penerapan minda yang berpusat pada pelanggan. Pelbagai peristiwa yang berlaku pada tahun 2020 telah membuktikan bahawa hala tuju KWSP berada pada landasan yang betul. Langkah-langkah ini dikekalkan sebagai strategi utama dalam Pelan Boleh Ubah Tiga Tahun KWSP 2021 - 2023 (E3YRP).

Salah satu strategi utama KWSP yang dinyatakan dalam E3YRP 2021 - 2023, adalah untuk meningkatkan dan memberikan pengalaman pelanggan yang bersesuaian dengan keperluan mereka. Kami menyedari akan perubahan demografi dalam kalangan ahli dan peningkatan penggunaan produk dan perkhidmatan

digital yang disediakan. Warga natif digital dari golongan muda telah mula memasuki alam pekerjaan dan menjadi ahli KWSP, manakala masih ramai daripada generasi bukan digital telah mula menggunakan teknologi sepanjang tempoh PKP.

Namun, kami menyedari bahawa setiap ahli mempunyai keperluan dan pilihan yang unik bersesuaian dengan situasi masing-masing. Selaras dengan budaya kerja dan pemikiran yang mengutamakan pelanggan, KWSP menuju kearah memberikan perkhidmatan dan produk yang disesuaikan dengan pelbagai keperluan asas ahli kami yang berbeza dan memastikan semua pihak mendapat perkhidmatan pelanggan yang terbaik.

Proses transformasi digital yang dilaksanakan telah mempersiapkan organisasi untuk menyokong pencapaian matlamat organisasi yang telah ditetapkan dalam E3YRP 2021-2023. Kami akan meneruskan momentum ini dengan menyediakan produk dan perkhidmatan baharu dan lebih baik melalui platform digital. Kami akan terus meningkatkan pengalaman pengguna dengan menambah baik sistem teknologi maklumat bagi menampung jumlah transaksi yang lebih tinggi, meningkatkan keselamatan siber, dan meminimumkan risiko-risiko lain yang berkaitan dengan teknologi.

➤ **KWSP akan melabur dalam program peningkatan kemahiran atau pemahiran semula kakitangan untuk memupuk kakitangan yang sesuai dengan keperluan masa depan serta mempunyai kompetensi dan kemahiran yang diperlukan agar kekal efektif dalam persekitaran kerja yang pantas berubah. Kami juga merancang untuk menggandakan usaha bagi meningkatkan literasi kewangan dalam kalangan rakyat Malaysia. Antara inisiatif berterusan KWSP ialah penyediaan khidmat nasihat kewangan yang seimbang kepada ahli kami agar mereka dapat membuat keputusan kewangan yang lebih tepat dan dapat melalui tempoh persaraan yang terjamin.**

BAHAGIAN STRATEGI

Berikutan peningkatan dalam sektor ekonomi dan tenaga kerja tidak formal, KWSP berusaha untuk meningkatkan keterlibatan dengan pekerja tidak formal, yang secara umumnya mempunyai tahap perlindungan sosial yang lebih rendah, untuk memberi kesedaran tentang kesejahteraan sosial dan panduan yang sewajarnya.

Sejak beberapa tahun kebelakangan ini, KWSP sering menekankan keperluan untuk menerapkan amalan kelestarian dalam organisasi bagi menguruskan cabaran dalam persekitaran VUCA. Seiring dengan pertumbuhan bilangan penduduk di peringkat global, pelbagai kesan lain juga mengalami peningkatan seperti pencemaran, pemanasan global, sisa buangan, dan pengurangan sumber semula jadi.

Pelaksanaan pelaburan dan perniagaan lestari merupakan suatu proses yang panjang yang telah dimulakan oleh KWSP sejak beberapa tahun yang lepas. KWSP telah mengumumkan komitmennya terhadap amalan baik alam sekitar, sosial, dan tadbir urus (ESG) dan prinsip pelaburan mampan. KWSP juga telah menandatangani Prinsip-prinsip Pelaburan Bertanggungjawab dibawah Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (UN PRI) setahun setelah Malaysia menjadi penandatanganan Matlamat Pembangunan Lestari PBB pada tahun 2018.

TINJAUAN TAHUN 2020

Memupuk Hubungan Melalui Komunikasi

Berikutan pandemik COVID-19, KWSP telah melancarkan beberapa inisiatif luar jangkaan seperti kemudahan Pengeluaran i-Lestari dan Pengeluaran i-Sinar, penyesuaian jadual caruman untuk majikan, dan membenarkan pelanjutan tarikh pembayaran untuk caruman majikan dalam sektor PKS.

Dalam menyediakan maklumat penting kepada pihak berkepentingan dalaman dan juga luaran, kami membangunkan pelbagai pelan komunikasi bagi memberi makluman mengenai matlamat, strategi, dan tindakan KWSP, pada masa yang sama mendapatkan maklum balas yang berharga daripada mereka. Kerjasama rapat dengan golongan ini dengan mengambil kira pendapat dan maklum balas mereka membolehkan kami menjalankan perancangan komunikasi yang berkesan untuk ahli secara khusus.

Memahami harapan dan keprihatinan semua pihak berkepentingan dan kerjasama yang dijalankan dengan institusi kewangan dan pihak Kerajaan telah memastikan komunikasi yang konsisten dan tepat kepada orang ramai. Bagi menjangkau khalayak yang lebih luas dan terperinci, maklumat disebarkan secara efisien melalui pelbagai saluran, termasuk laman web rasmi KWSP, saluran media sosial, media tradisional dan digital, individu berpengaruh, pemimpin pendapat, dan pembuat dasar.

➤ Kami percaya bahawa kunci untuk memperkukuhkan hubungan KWSP dengan ahli dan pihak berkepentingan adalah dengan menyediakan komunikasi terbuka antara semua pihak, memahami harapan dan keperluan mereka, serta menerima maklum balas dan menangani permasalahan mereka dengan cekap dan berkesan.

Memperkukuhkan Posisi Kepimpinan KWSP dalam Kesejahteraan Sosial

Di peringkat nasional, KWSP terlibat dalam Majlis Perlindungan Sosial Malaysia (MySPC), yang dipengerusikan oleh Perdana Menteri sejak 2020. Melalui penglibatan ini, KWSP berharap dapat mempercepatkan kemajuan agenda perlindungan sosial semasa pandemik COVID-19.

Pengurusan KWSP juga mengambil bahagian dalam pelbagai program pengucapan umum seperti program bual bicara radio, webinar, dan forum dalam talian untuk menerangkan tentang masalah yang dihadapi oleh rakyat Malaysia dari segi kesejahteraan sosial, isu penuaan, dan perancangan persaraan.

Di peringkat antarabangsa, KWSP adalah ahli Persatuan Keselamatan Sosial Antarabangsa (ISSA), sebuah organisasi terkemuka di dunia yang disertai pelbagai institusi keselamatan sosial, jabatan kerajaan, dan agensi dari 160 buah negara. KWSP telah mengambil bahagian dalam beberapa acara teknikal, webinar, dan seminar yang dianjurkan oleh ISSA, dan melaluinya berpeluang untuk berkongsi idea, bertukar pendapat, dan memanfaatkan pengalaman agensi dan negara anggota lain.

BAHAGIAN STRATEGI

KWSP juga merupakan ahli Persatuan Keselamatan Sosial ASEAN (ASSA). KWSP telah dijemput oleh G20 untuk membincangkan tentang peranan yang dimainkan oleh KWSP sebagai dana simpanan persaraan dalam menyumbang kepada pembangunan negara.

Mempromosi Literasi Kewangan

Literasi kewangan telah menjadi salah satu agenda utama KWSP untuk sekian lama kerana ia merupakan perkara yang masih perlu diberi perhatian. Untuk merancang masa depan yang lebih baik, adalah penting bagi ahli KWSP untuk melengkapkan diri dengan pengetahuan asas kewangan.

Dengan ini, KWSP telah menganjurkan Minggu Literasi Kewangan 2020 (FLW2020) untuk memberi kesedaran dan mendidik para peserta mengenai amalan terbaik dalam pengurusan kewangan demi kesejahteraan kewangan yang berterusan. Acara ini diadakan untuk menyokong Minggu Celik Kewangan yang dianjurkan oleh Jaringan Pendidikan Kewangan (FEN), yang diterajui oleh Bank Negara Malaysia dan Suruhanjaya Sekuriti Malaysia dan dianggotai oleh pelbagai agensi termasuk Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK), Permodalan Nasional Berhad, dan Bursa Malaysia Berhad.

KWSP telah membantu Jabatan Perkhidmatan Awam untuk mengembangkan modul latihan Kesejahteraan Kewangan untuk kakitangan kerajaan. Kami juga terus bekerjasama dengan Pusat Penyelidikan Kesejahteraan Sosial (SWRC), Universiti Malaya untuk mengemas kini dan memperluas liputan panduan perbelanjaan Belanjawanku kepada rakyat Malaysia yang tinggal di bandar-bandar di luar Lembah Klang. Orang ramai boleh merujuk kepada Belanjawanku untuk mendapatkan gambaran umum tentang perbelanjaan minimum bulanan agar mereka dapat mencapai taraf hidup yang berpatutan berdasarkan situasi semasa masing-masing.

KWSP juga bekerjasama dengan Perbadanan Ekonomi Digital Malaysia (MDEC) bagi mendekati pekerja dalam sektor tidak formal melalui pengusaha-pengusaha platform gig untuk menggalakkan pekerja bebas, pekerja gig, dan individu yang bekerja sendiri menyimpan dengan KWSP demi masa depan mereka.

Membangunkan Kumpulan Bakat

Pandemik COVID-19 telah mempercepat penerimaan umum dan penggunaan pembelajaran dalam talian



oleh kakitangan KWSP. Kami meningkatkan keupayaan *EPF Learning Campus* (ELC) dengan membangun dan melancarkan sistem pengurusan pembelajaran yang dijenamakan sebagai *EPF Learning Xperience* (LX). LX menyediakan kandungan pembelajaran seperti kursus dalam talian, video, bahan pembelajaran sendiri, dan kursus POWERLinkedIn (LinkedIn Learning) yang boleh diakses pada bila-bila masa, di mana sahaja, melalui peranti mudah alih dan komputer.

Pada tahun 2020, ELC memperkenalkan dua program pembangunan berstruktur untuk meningkatkan keupayaan pegawai khidmat nasihat persaraan dan majikan kami. ELC juga mengadakan kursus untuk mendidik kakitangan KWSP mengenai pelbagai aspek perlindungan sosial dalam konteks tempatan, dan mengadakan sesi perkongsian pengetahuan bersama pelbagai agensi lain dan pemimpin industri.

Acara *Knowledge Fair* (KFAIR) tahunan KWSP pada tahun 2020 membawa tema "Hidup dalam Normal Baru" dianjurkan secara maya disebabkan pandemik. Acara dua hari ini membincangkan dan meneroka cabaran yang dihadapi oleh kakitangan KWSP ketika mereka menyesuaikan diri dengan budaya kerja dan peluang baru dalam persekitaran digital.

Bagi program luaran pula, kami telah menganjurkan Program Pendidikan Majikan yang disertai 994 buah syarikat untuk mendidik mereka tentang kewajipan mereka terhadap KWSP, Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO), Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN), dan Jabatan Tenaga Kerja.

BAHAGIAN STRATEGI

Membangunkan Kompetensi Kakitangan

Bagi membina tenaga kerja yang bersedia untuk masa depan dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan pantas ke arah digitalisasi dan perubahan pada persekitaran kerja, KWSP telah melancarkan tiga inisiatif utama:

- (a) **Rangka Kerja Penilaian Bakat**
Rangka kerja berdasarkan penyelidikan ini dapat membantu kakitangan KWSP memahami kompetensi teknikal dan fungsi yang diperlukan untuk cemerlang.
- (b) **Model Kompetensi Tingkah Laku dan Kepemimpinan**
Model kompetensi yang menyediakan panduan kepada pemimpin untuk mencapai objektif mereka, sama ada sebagai individu atau pasukan.
- (c) **HR Reflect**
Audit terperinci ke atas keseluruhan fungsi sumber manusia terhadap prestasi semasa dilaksanakan dengan berpandukan Hala Tuju Transformasi Sumber Manusia yang komprehensif dan akan menjadikan jabatan sumber manusia sebagai ejen perubahan yang berorientasikan masa depan bagi KWSP.

BIDANG FOKUS UNTUK TAHUN 2021

KWSP akan memberi tumpuan kepada empat bidang utama seperti yang digariskan dalam E3YRP 2021-2023:

- (a) **Membina semula kepercayaan dan reputasi**
Seiring dengan fokus strategik organisasi dalam pengalaman pelanggan, KWSP akan berusaha lebih gigih untuk memperkukuhkan reputasi organisasi, bagi meningkatkan kepercayaan orang ramai terhadap integriti dan nilai KWSP, terutamanya dalam kalangan generasi muda yang sangat mementingkan faktor-faktor ini sebelum mempercayai sesebuah organisasi. Kami berharap dapat menjalankan inisiatif keterlibatan yang berkesan, melaksanakan strategi organisasi, dan menjalin hubungan yang bermanfaat dengan ahli kami.
- (b) **Memperjuangkan inisiatif berkaitan kesejahteraan sosial**
Pelbagai peristiwa yang berlaku pada tahun 2020 telah menguji keberkesanan sistem perlindungan sosial di Malaysia. Jelas sekali sebuah sistem yang lebih komprehensif diperlukan bagi menyokong kelangsungan hidup rakyat semasa berlakunya sesuatu krisis. KWSP akan terus memperjuangkan

pewujudan sistem perlindungan sosial yang menyeluruh dan komprehensif terutama bagi golongan rentan yang kurang mendapat perhatian. Ini sejajar dengan usaha kami untuk meningkatkan literasi kewangan dan melengkapkan ahli dengan pengetahuan untuk merancang masa depan mereka.

- (c) **Memimpin agenda kelestarian**
Kelestarian tetap menjadi salah satu keutamaan utama KWSP menjelang tahun 2021. Bagi memastikan pelaksanaan yang berkesan, kami berpegang teguh pada penerapan konsep kelestarian dalam setiap aspek organisasi termasuk pelaburan, pembuatan keputusan, dasar sumber manusia, proses dan amalan, serta budaya dan pemikiran berasaskan kelestarian dalam kalangan kakitangan kami. Melalui posisi strategik KWSP dan jaringan pihak berkepentingan dan pelanggan yang luas, kami berharap untuk menjadi peneraju kelestarian di peringkat nasional. Kami juga mempunyai aspirasi untuk menjadi organisasi contoh dalam menjalankan inisiatif kelestarian – iaitu dalam aspek polisi dan amalan dalaman, pelaksanaan piawaian kelestarian dan dasar ke atas syarikat pelaburan kami, pembekal dan rakan niaga, serta dalam mempengaruhi jaringan pihak berkepentingan kami untuk mengamalkan kehidupan lestari.
- (d) **Organisasi yang bersedia untuk masa depan**
Selain memastikan bahawa projek-projek utama kami dapat dilaksanakan dengan baik, adalah penting bagi kami untuk melabur dalam meningkatkan dan mendidik kakitangan kami untuk masa depan yang pantas berubah. Dengan ini, KWSP dapat terus memberikan perkhidmatan pelanggan yang terbaik dan melindungi simpanan ahli dalam persekitaran VUCA.

Terdapat keperluan mendesak untuk KWSP dan semua pihak berkepentingan dalam sistem perlindungan sosial negara mengambil langkah proaktif bagi memperlengkapkan diri dengan kemahiran dan keupayaan untuk melaksanakan penyelesaian yang lestari dan menyeluruh untuk kesejahteraan sosial jangka panjang semua rakyat Malaysia, terutamanya golongan rentan. Dengan memajukan dan memperkuat sistem perlindungan sosial, KWSP berharap dapat meningkatkan kemampuan kolektif semua pihak untuk bersedia, bertindak balas, dan pulih daripada krisis pada masa depan.



BAHAGIAN TEKNOLOGI DIGITAL

Muhammad Afhzal Abdul Rahman

| Ketua Pegawai Teknologi Digital

Pandemik COVID-19 dan sekatan pergerakan yang dilaksanakan kerajaan sepanjang tahun 2020 telah menyerlahkan kepentingan penggunaan penyelesaian teknologi dalam memastikan KWSP kekal beroperasi dan terus menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan yang terdiri daripada ahli dan majikan. Di samping itu, adalah penting bagi KWSP untuk membantu ahli yang menghadapi kesulitan kewangan mengharungi tahun yang mencabar ini.

Bagi memenuhi permintaan luar jangkaan pada tahun 2020, Bahagian Teknologi Digital telah bangkit untuk mendepani cabaran dan mempercepat inisiatif Digitasi KWSP 2025 yang merupakan pelan hala tuju KWSP ke arah menjadi sebuah organisasi digital menjelang tahun 2025. Sebagai sebuah organisasi dana simpanan persaraan negara, KWSP perlu menghubungkan, melibatkan dan memperkasakan pelanggan agar kekal relevan pada masa hadapan.

Bahagian ini mengambil langkah segera untuk memenuhi keperluan teknologi digital yang diperlukan oleh KWSP. Ini termasuk menyediakan penyelesaian digital untuk ahli dan majikan, menyokong operasi organisasi, dan membantu kakitangan dalam peralihan norma kerja jarak jauh (bekerja dari rumah). Bahagian ini menerima guna perkakasan digital dan menambah baik infrastruktur organisasi untuk mengupayakan akses dan perhubungan jarak jauh. Bahagian ini juga melaksanakan inisiatif keselamatan siber untuk meningkatkan kesedaran dan melindungi organisasi daripada ancaman keselamatan siber.

MEMPERCEPAT AGENDA DIGITAL KWSP

Bagi memastikan KWSP dapat beroperasi dan menyediakan perkhidmatan kepada ahli dan majikan di samping mematuhi pelbagai Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), Bahagian Teknologi Digital telah memulakan

beberapa inisiatif utama untuk melaksanakan dan memberikan penyelesaian digital yang selamat kepada pelanggan KWSP.

Bagi memenuhi keperluan ahli, terutama mereka yang menghadapi kesukaran kewangan semasa pelaksanaan PKP yang pertama, KWSP telah membangunkan kemudahan Pengeluaran i-Lestari yang menggunakan pengkomputeran awan (*cloud computing*) dan amalan tangkas lain untuk mempercepat pembangunannya.

KWSP juga melancarkan Janji Temu *Online* (JTO) yang merupakan platform janji temu secara dalam talian berasaskan pengkomputeran awan untuk menjaga keselamatan pelanggan dan kakitangan KWSP di pejabat-pejabat cawangan. JTO membolehkan mereka mematuhi prosedur operasi standard (SOP) dan langkah penjarakan fizikal yang ditetapkan. Platform ini juga membantu KWSP menguruskan jumlah pengunjung yang hadir ke kaunter perkhidmatan untuk berurusan secara berperingkat.

Di samping itu, KWSP juga telah melaksanakan beberapa inisiatif digital yang lain termasuk kemudahan Pengeluaran i-Sinar dan Program Bantuan Majikan COVID-19 (e-CAP), yang memberikan pilihan kepada majikan untuk menangguhkan dan menyusun semula sumbangan mereka.

BAHAGIAN TEKNOLOGI DIGITAL

Selain daripada menyediakan perkhidmatan digital dengan pantas kepada ahli dan majikan, KWSP juga perlu segera membuat penyesuaian untuk norma kerja yang baharu iaitu bekerja dari rumah. Bahagian ini mempercepat penyediaan perkakasan teknologi untuk kakitangan, menjalankan mesyuarat secara dalam talian dan mengupayakan pelaksanaan kerja jarak jauh dengan menyediakan perkhidmatan seperti *Enterprise Mobile Management (EMM)* dan infrastruktur *Virtual Private Network (VPN)*. EMM dan VPN membolehkan kakitangan KWSP bekerja dari rumah dengan mudah dan mengakses data dalaman dari luar premis KWSP.

Dalam mengutamakan keselamatan sistem KWSP, Bahagian ini menerapkan langkah-langkah dan penyelesaian digital yang boleh mengurangkan risiko dan ancaman siber. Bahagian ini turut mendidik kakitangan KWSP berkenaan keselamatan siber dan amalan terbaik untuk mencegah jenayah siber.

← → ↻ 🏠 **Jadual 1: Transaksi Melalui Laman Web dan Aplikasi Mudah Alih**

STATISTIK UTAMA	2019	2020
Log masuk i-Akaun (Ahli)	19.9 juta	32.5 juta
Log masuk aplikasi mudah alih i-Akaun	33.3 juta	95.7 juta
Log masuk i-Akaun (Majikan)	12.6 juta	14.6 juta
Log masuk aplikasi mudah alih e-Caruman	221,076	260,977
Majikan yang berdaftar dengan i-Akaun	518,935	531,343
Majikan yang berdaftar dengan i-Akaun	99.36%	99.43%
Ahli yang berdaftar dengan i-Akaun	7.6 juta	8.9 juta
Pelawat ke laman web KWSP	28.2 juta	64.2 juta
Interaksi i-Akaun	65.9 juta	143.0 juta
Muat turun aplikasi mudah alih i-Akaun	1.5 juta	4.5 juta
Muat turun aplikasi mudah alih e-Caruman	134,000	217,000

Pencapaian Utama Pada Tahun 2020

Ringkasan pencapaian utama Bahagian Teknologi Digital untuk tahun ini:

Produk dan Perkhidmatan Dengan Sokongan Teknologi

- Pengeluaran i-Lestari
- Pengeluaran i-Sinar
- Pengeluaran Kesihatan – Rawatan Kesuburan
- Program Bantuan Majikan COVID-19 (e-CAP)
- e-Pengeluaran bagi Pengeluaran Umur 50/55/60
- Janji Temu *Online (JTO)*
- *ELYA Chatbot* dan *Live Chat*

Infrastruktur Teknologi Maklumat (IT) dan Inisiatif Keselamatan Siber

- Portal sehenti IT
- Pengurusan kitaran hayat aplikasi
- Gerbang API
- Perisikan ancaman
- Pelaksanaan Program Keselamatan Siber
- Kempen kejuruteraan sosial (*social engineering*)

Inisiatif Pembangunan Modal Insan

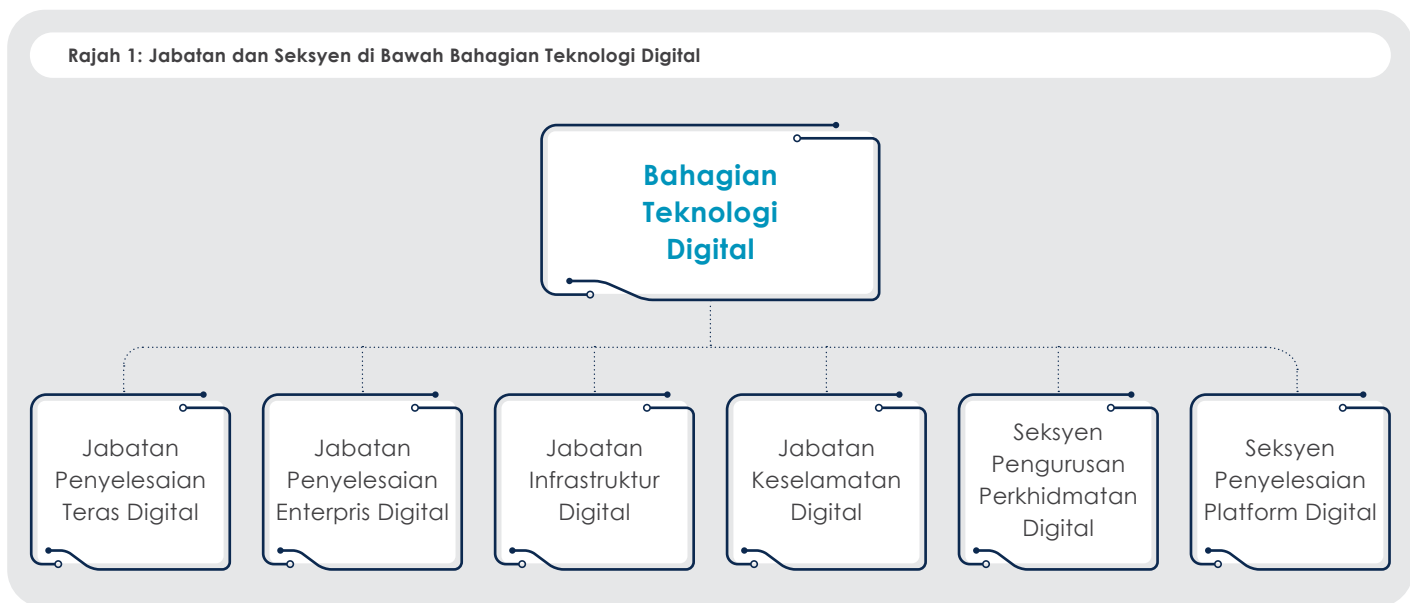
- Latihan dan pensijilan dalam *Agile Project Management*
- Kesedaran keselamatan siber
- Kecemerlangan kepimpinan dan tingkah laku

BAHAGIAN TEKNOLOGI DIGITAL

FUNGSI TERAS

Bahagian Teknologi Digital ditubuhkan pada tahun 2019 bagi mengupayakan dan menyokong keseluruhan operasi KWSP dengan membina, mewujudkan dan mengendalikan penyelesaian dan perkhidmatan teknologi digital yang berpusatkan pelanggan, inovatif, mantap dan selamat. Bahagian ini disokong oleh empat jabatan dan dua seksyen (rujuk Rajah 1).

Rajah 1: Jabatan dan Seksyen di Bawah Bahagian Teknologi Digital



Tanggungjawab setiap jabatan:

(a) Jabatan Penyelesaian Teras Digital

Membangunkan, melaksanakan dan mengendalikan penyelesaian teknologi ke atas sistem teras dana simpanan KWSP. Ini membolehkan KWSP melaksanakan mandat keselamatan sosial dalam memberikan perlindungan keselamatan sosial yang mencukupi, liputan yang lebih baik, perkhidmatan pelanggan yang cekap serta pengutipan caruman yang tepat pada masanya.

(b) Jabatan Penyelesaian Enterpris Digital

Membangunkan, melaksanakan dan mengendalikan penyelesaian teknologi bagi keseluruhan organisasi KWSP yang menyokong keperluan maklumat korporat, operasi, pengurusan serta keperluan pelaburan di samping penyelesaian kolaborasi dan produktiviti.

(c) Jabatan Infrastruktur Digital

Membangunkan, melaksanakan dan mengendalikan infrastruktur teknologi untuk menyokong sistem serta operasi digital KWSP. Jabatan ini menyediakan infrastruktur digital yang kukuh, berdaya tahan, selamat dan mempunyai kebolehpulihan yang

mematuhi piawaian dan peraturan seni bina teknikal KWSP untuk memenuhi kapasiti dan prestasi teknologi maklumat yang diperlukan oleh operasi KWSP.

(d) Jabatan Keselamatan Digital

Melindungi kerahsiaan, integriti dan keselamatan maklumat kritikal dan aset KWSP. Jabatan ini juga membangunkan dan menguatkuasakan dasar dan prosedur keselamatan digital berdasarkan piawaian industri, amalan terbaik, dan garis panduan peraturan yang relevan.

Tanggungjawab setiap seksyen:

(a) Seksyen Pengurusan Perkhidmatan Digital

Memastikan penyampaian perkhidmatan teknologi digital selaras dengan perjanjian tahap perkhidmatan (SLA) dan proses pengurusan perkhidmatan yang dipersetujui. Seksyen ini juga mengurus dan menyelia perancangan strategik, pengurusan kewangan, pengurusan kontrak pembekal teknologi maklumat serta pentadbiran perancangan sumber yang menyokong penyampaian, pelaksanaan dan penyelenggaraan perkhidmatan teknologi digital untuk operasi KWSP.

BAHAGIAN TEKNOLOGI DIGITAL

(b) Seksyen Penyelesaian Platform Digital

Memastikan perancangan portfolio teknologi yang padu dan tadbir urus seni bina meliputi organisasi dengan memacu keseluruhan strategi teknologi, piawaian dan amalan terbaik seni bina untuk mencapai objektif perniagaan dan operasi KWSP dengan berkesan. Seksyen ini turut mereka bentuk dan melaksanakan penyelesaian digital untuk mempertingkatkan saluran dan titik sentuh digital, penyelesaian perisian tengah yang membolehkan KWSP bekerjasama dengan rakan kongsi dan merentasi ekosistem serta penyelesaian data dan analitik yang membolehkan organisasi KWSP dipacu data.

DIGITASI KWSP 2025

Digitasi KWSP 2025 merupakan rangka kerja Bahagian Teknologi Digital ke arah pendigitalan KWSP menjelang tahun 2025. Rangka kerja ini dibangunkan untuk menjadikan KWSP sebagai sebuah organisasi keselamatan sosial yang dipercayai dan relevan yang dapat menghubungkan, melibatkan dan memperkasakan pelanggan.

Digitasi KWSP 2025 mempunyai lima teras utama:

(a) Membina pasukan teknologi yang bermotivasi dan berkebolehan

Ini termasuk inisiatif seperti latihan, pensijilan, pengembangan bakat, pengembangan kepemimpinan, serta peningkatan sumber dan kerjasama strategik.

(b) Menyampaikan penyelesaian inovatif dengan pantas

Ini merangkumi penggunaan amalan *DevOps* dan *Agile*, dan pembangunan penyampaian perkhidmatan digital.

(c) Menyediakan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan

Inisiatif yang bertujuan untuk memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan termasuk menumpukan kepada kecemerlangan perkhidmatan, membina budaya peningkatan perkhidmatan yang berterusan, serta menyediakan digitalisasi dan peringkasan proses.

(d) Mengukuhkan ketahanan keselamatan siber organisasi

Ini termasuk model operasi keselamatan siber berkonsepkan *zero-trust*, meningkatkan kesedaran dan latihan keselamatan siber.

(e) Membina platform teknologi digital yang mantap, secara bermodul dan boleh skala

Ini merangkumi platform perkhidmatan mikro bagi pelbagai saluran, pusat data berdasarkan perisian, pengkomputeran awan secara hibrid, dan seni bina perusahaan secara bermodul.

MELANGKAH KE HADAPAN

Pandemik COVID-19 yang masih belum berkesudahan telah mewujudkan keperluan mendesak bagi kami untuk mempercepat agenda KWSP Digital. Bahagian Teknologi Digital akan terus memastikan aspirasi KWSP Digital ini mencapai objektif strategik dan operasi yang ditetapkan, iaitu:

- Membangunkan penyelesaian digital yang membolehkan pelaksanaan mandat KWSP dan memenuhi keperluan ahli dan majikan
- Membangunkan keupayaan teknologi yang menyokong aspirasi digital organisasi
- Melaksana, mengendali dan mengekalkan infrastruktur teknologi yang mantap, selamat dan berskala untuk menyokong platform digital organisasi

Bagi tahun 2021, kami merancang untuk mengintegrasikan teknologi bangunan pintar di ibu pejabat korporat baharu KWSP di Kwasa Damansara yang sedang dalam pembinaan. Ibu pejabat baharu ini juga akan menempatkan pusat data generasi baharu yang akan mendorong kecekapan kos, menyokong permintaan perniagaan yang tidak dijangka, menyediakan kepantasan dan ketangkasan, dan membolehkan pentadbiran langkah-langkah keselamatan siber yang berkesan.

Bahagian Teknologi Digital akan terus memperkukuh aspirasi digital KWSP dengan menyediakan penyelesaian digital dan infrastruktur teknologi yang mantap. Ini akan membantu KWSP mencapai matlamat strategik dan operasinya serta memastikan pengurusan operasi yang selamat, boleh skala dan berdaya tahan.