



## **ULASAN OPERASI**

REVIEW OF  
OPERATIONS

**TAN SRI AZLAN ZAINOL**

Ketua Pegawai Eksekutif/  
Chief Executive Officer

**ULASAN OPERASI  
REVIEW OF OPERATIONS**

**“Saya amat gembira dengan keputusan tahun ini yang sekali gus memperlihatkan keberkesanan strategi pelaburan KWSP, membuktikan sekali lagi bahawa KWSP berada di landasan yang betul untuk menjamin kemampuan jangka panjangnya dan keselamatan simpanan ahli.”**

*“I am very pleased with the year’s results as they validate our investment strategies, proving once again that we are moving in the right direction towards ensuring the long-term sustainability of the Fund and the security of our members’ savings.”*

**PERSEKITARAN OPERASI**

Pelbagai cabaran terus dihadapi dari pelbagai sudut pada 2012. Krisis hutang Eropah masih belum reda, berikutan tiada penyelesaian kukuh ditemui untuk menangani masalah fiskal dan perbankan yang kian meruncing. Negara-negara yang merasai tempias krisis terus mencatatkan pertumbuhan negatif kesan langkah penjimatan yang sangat ketat, manakala negara-negara teras gagal mencapai pertumbuhan disebabkan keyakinan serantau yang terhakis dan permintaan global yang lemah menjejaskan potensi eksport. Bank Pusat Eropah (ECB) mengambil langkah untuk mengelakkan senario lebih buruk daripada berlaku, serta bertekad memastikan rantau tersebut kekal teguh, terutamanya melalui pengumuman Urus Niaga Mata Wang Langsung (OMT). Sepanyol dan Itali mendapat manfaat paling besar daripada pengumuman tersebut yang memastikan kos pinjaman mereka berada pada tahap yang lebih mampan. Penubuhan Kesatuan Perbankan juga semakin hangat diperkatakan pada 2012, tetapi ia merupakan projek jangka panjang yang sedang dilaksanakan.

Secara perbandingan, Amerika Syarikat (AS) berada pada kedudukan yang lebih baik; tanda pemulihan meyakinkan dalam pasaran perumahan mula dilihat manakala pasaran buruh juga bertambah baik. Proses pengurangan paras hutang di sektor swasta, terutama segmen isi rumah, disokong oleh dasar monetari yang sangat longgar. Ketidaktentuan politik menjejaskan persekitaran kawal selia menjelang akhir tahun kerana kebimbangan mengenai persekitaran luar dan penyatuan fiskal. Walaupun faktor ini menghalang syarikat perniagaan daripada melabur dengan lebih rancak sepanjang tempoh tersebut, kekangan ini tidak cukup untuk menjejaskan pemulihan.

**OPERATING ENVIRONMENT**

The year 2012 continued to be challenging on several fronts. There was no let up on the European sovereign debt crisis, as no concrete solution has yet to be found to address the multifaceted and deeply ingrained fiscal and banking problems. Countries on the periphery of the crisis continued to register negative growth as they struggled through very tough fiscal austerity measures, while core countries were unable to push for growth themselves as regional confidence was affected while dampened global demand held back export potential. The European Central Bank (ECB) stepped in to prevent the worst from occurring, promising to keep the region intact and, crucially, announcing the Outright Monetary Transactions (OMT). Spain and Italy benefited the most from these announcements, keeping their borrowing costs at a more sustainable level. Talk of a Banking Union also gathered momentum in 2012, but is still a long-term work in progress.

The United States (US) was in comparatively better shape; signs of a credible recovery in the housing market emerged while the labour market also showed improvements. The deleveraging process in the private sector, especially households, was supported by an extremely loose monetary policy. While political uncertainty enveloped the regulatory landscape towards year end over concerns of the external situation and fiscal consolidation, and this kept companies from investing intensely during the period, it was not enough to derail recovery.

## ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

Ekonomi negara-negara yang sedang pesat membangun yang sebelum ini berjaya menghadapi kemelut ekonomi global, menunjukkan tanda-tanda menerima kesannya pada tahun yang dilaporkan. China, pengeksport utama ke AS dan Eropah, mengalami kelembapan berterusan terhadap permintaan luar berikutan perdagangan ke rantau tersebut semakin terjejas. Di samping itu, permintaan domestik masih lembab kesan dasar monetari ketat yang dilaksanakan sebelum ini untuk menyekat kenaikan harga hartanah, pada masa pelaburan awam telah berkembang pada kadar yang lebih perlahan. Pertumbuhan ekonomi serantau juga mengalami kesan permintaan luar yang kurang menggalakkan tetapi ditampung oleh permintaan domestik yang kukuh, yang sebahagiannya disokong oleh keputusan untuk melonggarkan dasar fiskal dan monetari.

Di Malaysia, ekonomi berkembang sekitar 5.6% dengan permintaan domestik yang menampung kelembapan ekonomi global, dengan penggunaan persendirian dibantu oleh langkah kerajaan seperti pelarasan gaji perkhidmatan awam, BR1M, bonus sektor awam dan pelbagai program bantuan kewangan lain dalam suasana harga komoditi lebih rendah sepanjang tahun. Sementara itu, aktiviti pelaburan menerima rangsangan daripada pelaksanaan berterusan Program Transformasi Ekonomi (ETP), Program Transformasi Kerajaan (GTP) dan Inisiatif Reformasi Strategik (SRI). Hasilnya, peratus pelaburan dalam KDNK mula meningkat, pada kadar 26.7% untuk pada 2012, tahap paling tinggi sejak Krisis Kewangan Asia 1997.

Pasaran modal Malaysia terus menarik pelabur asing pada 2012 dengan pegangan asing dalam Sekuriti Kerajaan Malaysia (SKM) dan Terbitan Pelaburan Kerajaan (GII) berada pada tahap tertinggi dalam sejarah apabila mencecah RM131.6 bilion setakat akhir Disember. Pelaburan asing di Bursa Malaysia juga telah meningkat, dengan aliran masuk bersih RM13.7 bilion dicatatkan pada 2012, sebahagiannya disebabkan beberapa Terbitan Awam Awal (IPO) yang besar. Ini telah mengurangkan hasil pulangan, bukan sahaja untuk SKM tetapi juga untuk hutang korporat, dalam persekitaran kadar faedah yang sememangnya rendah. Perkembangan ini amat positif bagi syarikat korporat, dengan penerbitan sekuriti hutang swasta pada 2012 yang mencatatkan jumlah rekod RM155.3 bilion, melebihi RM92.8 bilion yang dicatatkan pada 2011.

*Emerging economies, which were previously able to brace the global economic maelstrom, showed signs of being pulled back during the year. China, a major exporter to the US and Europe, suffered a persistent slowdown in external demand as trade to these regions was rapidly cut back. In addition, domestic demand was dampened by the previous round of monetary policy tightening in order to cool down property prices, at a time when public investment has grown at a more sustainable basis. Growth in regional economies was also impacted by subdued external demand, but was rescued by resilient domestic demand, boosted partly by the decision to loosen both fiscal and monetary policies.*

*In Malaysia, domestic demand has been able to withstand the weak global economy as evidenced by a 5.6% growth in gross domestic product (GDP). Private consumption well supported by government measures such as the adjustment to public servants' salaries, Bantuan Rakyat 1 Malaysia (BR1M), public sector bonuses and various other financial assistance programmes amid lower commodity prices throughout the year. Investment activity, meanwhile, was boosted by on-going implementation of the Economic Transformation Programme (ETP), Government Transformation programme (GTP) and Strategic Reform Initiatives (SRI). As a result, investment as a percentage of GDP started to increase and, at 26.7% in 2012, was at its highest since the 1997 Asian Financial Crisis.*

*The Malaysian capital market continued to attract foreign investors in 2012, with foreign holdings in Malaysian Government Securities (MGS) and Government Investment Issues (GII) standing at a historical high of RM131.6 billion as at end December. Bursa Malaysia has also seen an increase in foreign investment, with a net inflow of RM13.7 billion recorded in 2012, attributed partly to several large Initial Public Offerings (IPOs) activities. This has further lowered yields, not only for MGS but also for corporate papers, within an already low-interest rate environment. This spelt good news for corporations, as 2012 saw a record issuance of new private debt securities of RM155.3 billion, well above RM92.8 billion recorded in 2011.*

**ULASAN OPERASI  
REVIEW OF OPERATIONS**

**OBJEKTIF & PERUNTUKAN PELABURAN JANGKA PANJANG**

Sebagai sebuah dana berasaskan caruman ditentukan, KWSP terus berusaha untuk memenuhi objektif pelaburannya, iaitu bukan sahaja melindungi simpanan ahli malah mempertingkatkan nilai simpanan tersebut dengan memastikan pulangan yang konsisten untuk jangka panjang. Bagi mencapai matlamat tersebut, KWSP mengguna pakai model Alokasi Aset Strategik (SAA) yang merangka strategi pelaburan yang optimum dalam memaksimumkan pulangan berasaskan tahap risiko yang dibenarkan serta mampu menjana pengagihan dividen yang stabil dan kukuh.

Dengan iltizam untuk mengekalkan dasar pelaburan yang berhemah dan berisiko rendah, sebahagian besar daripada aset pelaburan KWSP adalah di dalam instrumen berpendapatan tetap bagi menjamin aliran pendapatan yang konsisten untuk tempoh jangka panjang. Selari dengan persekitaran kadar faedah rendah yang berpanjangan, KWSP telah beransur-ansur meningkatkan pendedahannya ke dalam aset yang mampu menjana pulangan yang lebih tinggi seperti ekuiti dan pelaburan pasaran persendirian dalam had risiko yang boleh diterima. Pelaksanaan objektif ini memerlukan usaha yang berterusan dan tahap disiplin yang tinggi serta komitmen daripada setiap anggota, disokong oleh struktur tadbir urus dan amalan pengurusan risiko terbaik.

**LONG-TERM INVESTMENT OBJECTIVES & ALLOCATION**

*As a defined contribution fund, we continue to uphold our investment objectives, namely to preserve capital while enhancing the value of savings and ensuring consistent returns over the long run. To do so, we adopt an optimal Strategic Asset Allocation (SAA) strategy to maximise expected returns for a given level of risk, which is also designed to provide stable and smooth dividend payouts.*

*Committed to maintaining a prudent and low-risk investment policy, the majority of our assets have traditionally been in fixed income instruments that guaranteed a steady stream of income over the long term. Responding to the prolonged low-interest surrounding, we have gradually increased our exposure to higher yielding assets such as equities and private market investments within tolerable risk limits. Implementing these objectives requires constant effort and a high degree of discipline as well as commitment by staff, supported by a strong governance structure and best risk management practices.*



## ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

Beraskan pendapatan pelaburan yang diraih, KWSP mengisytiharkan dividen 6.15% bagi tahun yang dilaporkan, yang memenuhi bukan sahaja komitmennya untuk memberikan dividen nominal melebihi 2.5% tetapi juga dividen sebenar yang positif pada sekurang-kurangnya 2%. Tambahan pula, daripada perspektif simpanan ahli, amaun dividen yang diagih setiap tahun adalah sentiasa bertambah kerana nilai setiap 1% yang dijana adalah lebih tinggi berbanding tahun-tahun sebelumnya. Saya amat gembira dengan keputusan tahun ini yang sekali gus memperlihatkan keberkesanan strategi pelaburan KWSP, membuktikan sekali lagi bahawa KWSP berada di landasan yang betul untuk menjamin kemampunan jangka panjangnya dan keselamatan simpanan ahli. Meninjau perspektif jangka panjang, purata dividen nominal dan dividen sebenar masing-masing untuk tempoh 10 tahun lepas berada pada 5.33% dan 2.95%.

### PRESTASI PELABURAN KWSP

Walaupun menghadapi suasana pelaburan mencabar pada 2012, KWSP berjaya merekodkan kadar pulangan pelaburan (ROI) tahunan sebanyak 6.87%, mengekalkan pencapaian pada dua tahun sebelumnya iaitu 6.58% pada tahun 2011 dan 6.08% pada tahun 2010. Sebagai sebuah kumpulan wang yang mengutamakan perlindungan pelaburannya, prestasi kewangan KWSP menjadi bukti bahawa kami telah mencapai objektif pelaburan kami. Pencapaian ini lebih bermakna memandangkan sebahagian besar daripada aset adalah disalurkan ke dalam pelaburan berpendapatan tetap, yang kelazimannya tidak menghasilkan pulangan yang tinggi, lebih-lebih lagi dalam persekitaran kadar faedah semasa yang kekal rendah.

*Based on the income derived from our investments, we have been able to declare a dividend of 6.15% for the year, which satisfies not only our commitment to providing a nominal dividend of more than 2.5%, but also a positive real dividend of at least 2%. Furthermore, from our members' savings perspective, the dividend is compounded every year making every 1% payout worth more compared to the previous years. I am very pleased with the year's results as they validate our investment strategies, proving once again that we are moving in the right direction towards ensuring the long-term sustainability of the Fund and the security of our members' savings. Taking a longer-term perspective, our average nominal and real dividends over the last 10 years stand at 5.33% and 2.95%, respectively.*

### EPF'S INVESTMENT PERFORMANCE

*Despite the challenging investment environment in 2012, the EPF managed to obtain an annual return on investment (ROI) of 6.87%, sustaining the achievements of the past two years, 6.58% in 2011 and 6.08% in 2010. For a provident fund that seeks security in our investments above all else, our financial performance serves as proof of having accomplished our investment objectives. The accomplishment is even more pronounced given that the bulk of our assets are channeled into fixed income investments, which at the best of times do not fetch high returns, and which of late have been even less lucrative given the low interest rate regime.*





## ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

Selain menghadapi cabaran kadar faedah yang rendah, tanggungjawab yang dipikul dalam menguruskan pelaburan KWSP menjadi lebih berat disebabkan pertumbuhan berterusan saiz aset kami. Saiz aset KWSP berkembang pada kadar 8% hingga 9% setahun seiring dengan pertumbuhan bilangan ahli. Pada akhir 2012, saiz aset pelaburan kami telah mencecah RM526.75 bilion daripada RM469.04 bilion pada 2011, manakala keahlian KWSP meningkat 3.31% kepada 13,585,007 daripada 13,149,654. Sementara itu, jumlah caruman tahunan turut bertambah sebanyak 11.45%, iaitu daripada RM41,434 juta kepada RM46,178 juta. Pertumbuhan pesat aset ini juga adalah disokong oleh penggandaan nilai simpanan, lanjutan dari pelaburan semula dividen yang memastikan peningkatan yang berterusan dalam jumlah simpanan ahli.

Sudah pastinya, ahli mengharapkan keuntungan KWSP akan sentiasa meningkat selaras dengan pertumbuhan saiz asetnya. Namun begitu, perlu difahami bahawa sebahagian besar daripada bon berpulangan tinggi yang dibeli pada tahun-tahun yang lepas kini telah matang dan dilaburkan semula pada kadar pulangan yang lebih rendah bergantung kepada persekitaran kadar faedah semasa. Oleh kerana itu, wajarlah kadar pulangan bagi portfolio kami telah mengecil pada tahun-tahun kebelakangan ini. Namun, KWSP bukanlah sebuah institusi pelaburan yang dorman dengan alokasi pelaburan yang sentiasa tetap dan tidak berubah. Bahkan, kami sentiasa mengimbangi semula portfolio berasaskan kepada perubahan persekitaran sekuriti dan pulangan pelaburannya. Dalam keadaan semasa umpamanya, KWSP secara beransur-ansur dan dengan berhati-hati, melaburkan semula amaun aset yang telah matang ke dalam instrumen yang mempunyai potensi pulangan yang lebih tinggi seperti ekuiti dan pelaburan pasaran persendirian, termasuk hartanah dan infrastruktur. Dalam pada itu, kami juga sentiasa mematuhi profil risiko dan pulangan berasaskan strategi pelaburan jangka panjang, yang dirangka berpandukan model SAA.

Matlamat utama kami ialah untuk memastikan perlindungan dan meningkatkan nilai simpanan ahli. Dalam kata lain, kami memberi jaminan kepada ahli bahawa setiap wang caruman mereka sejak dari hari pertama mereka mula bekerja masih kukuh dalam simpanan, malah akan meningkat, sehinggalah mereka mengeluarkan simpanan apabila bersara kelak. Setakat ini, kami telah berjaya memenuhi janji tersebut.

Pada tahun yang diulas, terdapat pengurangan dalam alokasi aset bagi Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Bon Sama Taraf (SKM) dan Pinjaman dan Bon, manakala alokasi bagi Ekuiti telah meningkat. Pelaburan dalam Instrumen Pasaran Wang dan juga Hartanah dan Infrastruktur tidak banyak berubah berbanding kedudukan pada tahun 2011. Perlu ditekankan bahawa walaupun dari segi peratusan, pelaburan dalam SKM dan Pinjaman dan Bon semakin menyusut, dari segi amaun, jumlah yang dilaburkan dalam kedua-dua kelas aset ini tetap bertambah atau tidak menunjukkan perubahan yang ketara, kerana jumlah aset yang semakin meningkat.

*Other than the challenge of decreasing interest rates, the demands placed on our team over the years in managing our investments have become more pressing due to constant growth of our asset base. Our asset size expands at a rate of 8% to 9% annually along with the increase in our membership base. By end 2012, our investment asset base had reached RM526.75 billion from RM469.04 billion in 2011, while membership increased 3.31% to 13,585,007 from 13,149,654 and total annual contributions also grew by 11.45% from RM41,434 million to RM46,178 million. The asset growth was also appreciably contributed by the compounding effect of annual dividend which ensures the constant growth of members' retirement savings.*

*Members may expect our earnings to grow in tandem with our rapidly expanding asset size. The fact is, however, that a significant chunk of higher yielding bonds that were purchased years ago have matured and we have had to reinvest our funds in lower yielding bonds, corresponding with the current prevailing interest rate surroundings. Therefore, the weighted yield of our holdings has contracted in recent years. Of course, we are not a dormant investor and our investment allocation is not fixed. In fact we are constantly rebalancing our portfolio mix according to the prevailing climate of security and returns. In the current scenario, for example, we are gradually, and cautiously, shifting maturing assets into higher yielding assets such as equities and private market investments including real estate and infrastructure. In such exercises, we adhere meticulously to an approved risk-return profile as determined by our long-term investment strategy which, in turn, is guided by our SAA model.*

*Our ultimate objective is to ensure the protection and enhancement of our members' savings. We assure our members that whatever they have contributed to the EPF from the day they start working will still be there, in fact will have grown, by the time they withdraw their savings upon retirement. So far, we have managed to keep to this promise.*

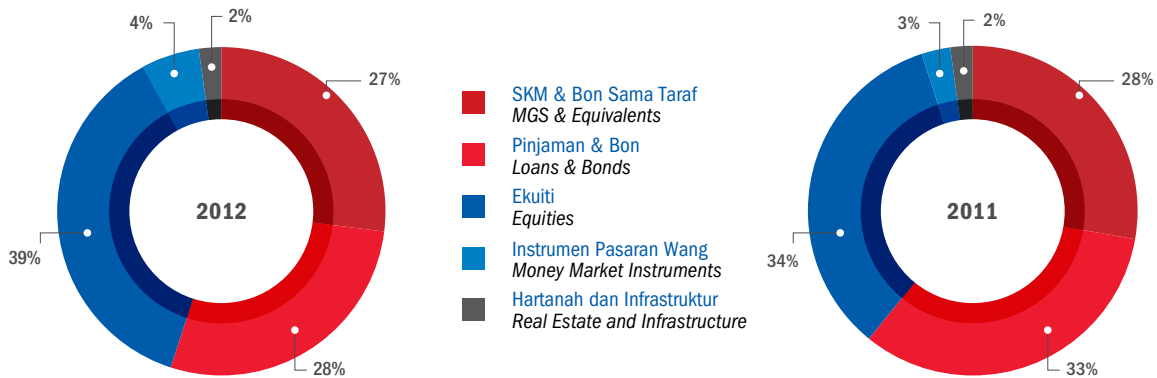
*During the year under review, there was a drop in asset allocation for Malaysian Government Securities and Equivalents (MGS) and Loans and Bonds, while the allocation for Equities increased, and the proportion of investments in both Money Market Instruments and Real Estate and Infrastructure remained roughly the same as in 2011. It is worth pointing out that even though in terms of percentage, investments in MGS as well as Loans and Bonds decreased, in real terms the actual sums invested in these two asset classes still increased or barely changed, as our total asset base had grown.*

**ULASAN OPERASI**  
**REVIEW OF OPERATIONS**

KWSP telah berjaya meraih pendapatan pelaburan kasar berjumlah RM31.02 bilion, peningkatan 13.91% berbanding RM27.24 bilion pada 2011. Dari segi kelas aset, Ekuiti sekali lagi menjadi penyumbang terbesar kepada pendapatan tahunan KWSP, meliputi 44.84% daripada jumlah keseluruhan (2011:48.01%). Dalam pada itu, terdapat beberapa urusan niaga pasaran modal yang telah dilaksanakan yang memberikan pulangan pendapatan luar biasa daripada portfolio Pinjaman & Bon, membolehkannya mencatatkan kadar pulangan sebanyak 6.24% pada tahun ini mengatasi kadar pulangan 5.28% pada tahun 2011. Susulan itu, Pinjaman dan Bon telah menyumbang kepada 31.20% daripada jumlah pendapatan pelaburan KWSP, naik daripada 26.60% pada 2011. Sementara itu, pulangan pendapatan Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Bon Sama Taraf (SKM) mewakili 20.19% daripada jumlah pendapatan KWSP (2011:21.88%) diikuti oleh Hartanah dan Infrastruktur dengan 1.92% (2011:1.13%) dan Instrumen Pasaran Wang sebanyak 1.85% (2011:2.38%).

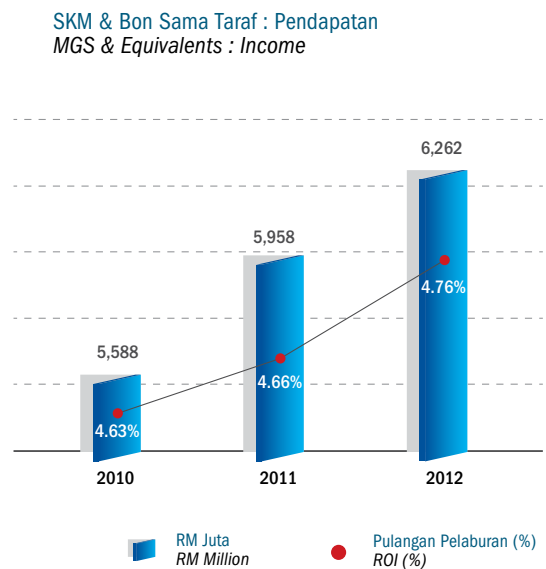
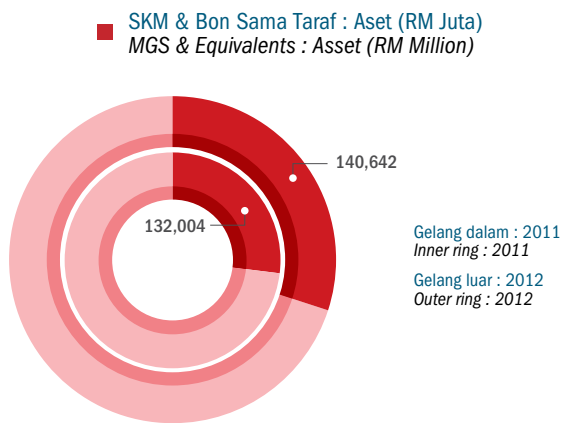
We achieved a total gross investment income of RM31.02 billion, marking an increase of 13.91% from RM27.24 billion in 2011. In terms of asset class, Equities once again contributed the most to our annual income, representing 44.84% of the total (2011:48.01%). At the same time, we initiated a number of capital market deals that generated extraordinary income from our Loans & Bonds portfolio, which this year achieved an ROI of 6.24%, surpassing the ROI in 2011 of 5.28%. Consequently, Loans and Bonds represented 31.20% of our total investment income, up from 26.60% in 2011. Malaysian Government Securities and Equivalents (MGS), meanwhile, was responsible for 20.19% of our total income (2011:21.88%), Real Estate and Infrastructure 1.92% (2011:1.13%) and Money Market Instruments 1.85% (2011:2.38%).

**ASET PELABURAN KWSP**  
**EPF INVESTMENT ASSET**



**ULASAN OPERASI**  
**REVIEW OF OPERATIONS**

**SEKURITI KERAJAAN MALAYSIA DAN BON SAMA TARAF**  
**MALYSIAN GOVERNMENT SECURITIES AND EQUIVALENTS**



Pelaburan terkumpul dalam Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Bon Sama Taraf (SKM) telah mencecah RM140.64 bilion, suatu kenaikan sebanyak RM8.64 bilion berbanding kedudukan pada tahun lepas. Sejalan dengan pelan transisi SAA, terdapat sedikit penurunan dari segi peratus kepada 26.70%, berbanding 28.14% pada 2011.

Pelaburan dalam instrumen ini telah menghasilkan RM6.26 bilion dengan kadar pulangan tahunan sebanyak 4.76%. Peningkatan pendapatan tahunan sebanyak RM303.61 juta berbanding pencapaian tahun lepas ini adalah sejajar dengan pertumbuhan saiz asetnya.

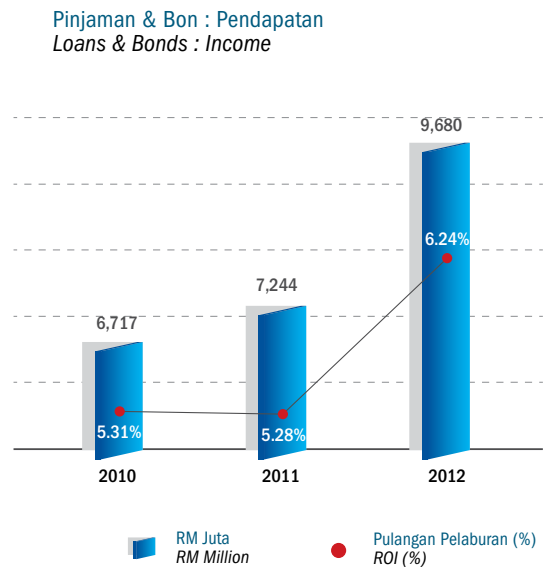
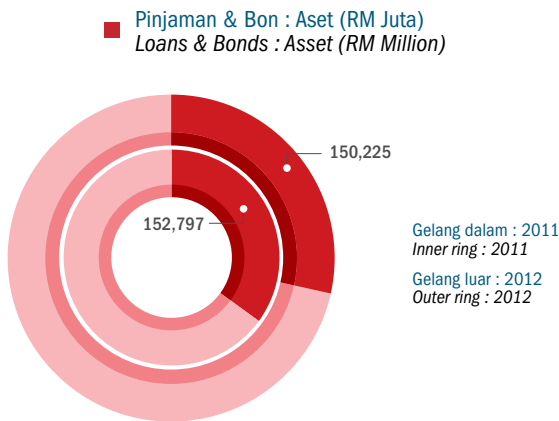
Accumulated investments in Malaysian Government Securities and Equivalents (MGS) accounted for RM140.64 billion, an increase of RM8.64 billion from its position last year. In line with the SAA transition, its percentage shows a slight decrease to 26.70%, compared to 28.14% in 2011.

This instrument generated RM6.26 billion with an annual ROI of 4.76%. This annual increment of RM303.61 million compared to the previous year's achievement was in tandem with its asset growth.



**ULASAN OPERASI**  
**REVIEW OF OPERATIONS**

**PINJAMAN DAN BON**  
**LOANS AND BONDS**



Pada tahun 2012, jumlah pelaburan dalam Pinjaman dan Bon telah berkurangan sebanyak RM2.57 bilion atau 1.68% kepada RM150.23 bilion daripada RM152.80 bilion yang direkodkan pada tahun 2011. Walaupun terdapat suntikan modal berjumlah USD1.45 bilion ke dalam mandat sukuk dan bon konvensional bagi pasaran global menerusi pengurus dalaman dan luaran KWSP, jumlah aset dalam instrumen sebegini menyusut ekoran terdapatnya kematangan dan penebusan aset.

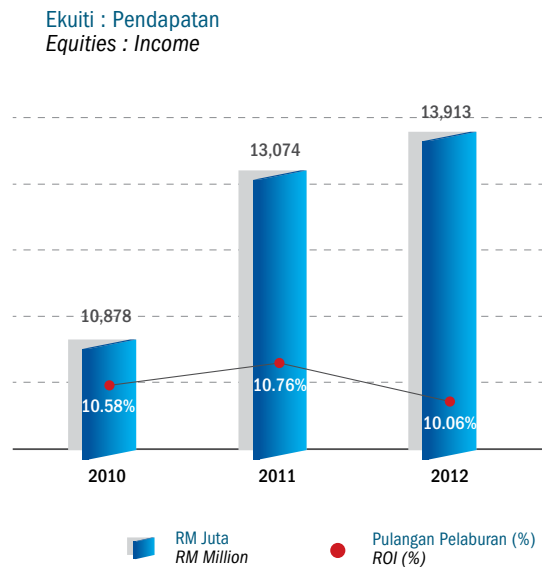
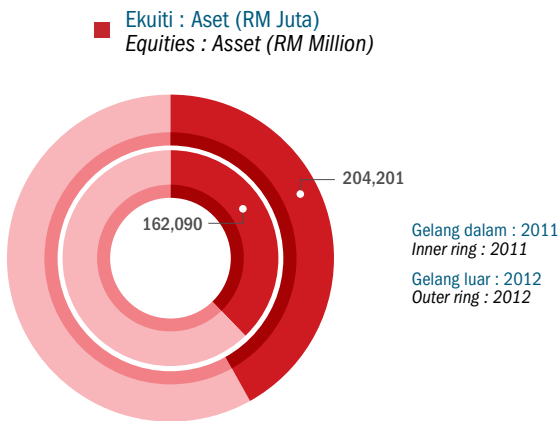
Pendapatan berjumlah RM9.68 bilion telah diraih daripada pelaburan ini, yang sebahagian besarnya merangkumi pinjaman jangka panjang yang dijamin oleh Kerajaan atau entiti berkaitan kerajaan dan bon bergred pelaburan. Ini adalah suatu peningkatan yang ketara berjumlah RM2.44 bilion atau 33.62% berbanding jumlah yang dicatatkan pada tahun sebelumnya, hasil beberapa urus niaga taktikal bagi tujuan mengimbangi portfolio yang secara tidak langsung telah menjana pulangan luar biasa bagi portfolio ini.

*In 2012, cumulative assets in Loans and Bonds decreased by RM2.57 billion or 1.68% to RM150.23 billion from RM152.80 billion in 2011. This was even after a USD1.45 billion capital injection into global sukuk and conventional bond mandates through both our internal and external managers, due to asset maturities and redemptions. Strategically, the eased allocation in this asset class was in order of the SAA transition.*

*A total of RM9.68 billion in income was collected from these investments which were mainly in long-term loans guaranteed by the Government or government-linked entities and investment graded bonds. This was a significant RM2.44 billion or 33.62% increase from the previous year, following a number of tactical capital market deals as part of the portfolio rebalancing exercise that contributed to one-off extraordinary returns for this portfolio.*

**ULASAN OPERASI**  
**REVIEW OF OPERATIONS**

**EKUITI**  
**EQUITIES**



Setakat Disember 2012, jumlah keseluruhan aset dalam pelaburan Ekuiti adalah RM204.20 bilion, peningkatan yang ketara berbanding RM162.09 bilion yang dicatatkan pada tahun sebelumnya. Pertumbuhan jumlah ini adalah sejajar dengan pergerakan pasaran ekuiti, terutamanya di pasaran Malaysia.

Selain daripada KWSP terus menjadi pelabur yang aktif dan dinamik di bursa tempatan, terdapat suntikan dana tambahan berjumlah USD4.73 bilion yang telah disalurkan kepada pengurus dalaman dan luaran bagi mandat pelaburan ekuiti luar negara.

Disokong oleh kenaikan nilai pasaran dan jumlah kecairan untuk dagangan yang memberangsangkan, KWSP berjaya meraih keuntungan daripada aktiviti pengambilan untung sepanjang tahun ini. Hasilnya, pendapatan tahunan terkumpul KWSP daripada ekuiti berjumlah RM13.91 bilion, dengan kadar pulangan sebanyak 10.06%, konsisten dengan kadar pulangan yang dicatatkan pada tahun lalu.

As at December 2012, total assets in Equities stood at RM204.20 billion, a significant jump from RM162.09 billion recorded a year before. Notably, its value rise was correlated with the movement of the equity market, particularly within Malaysia.

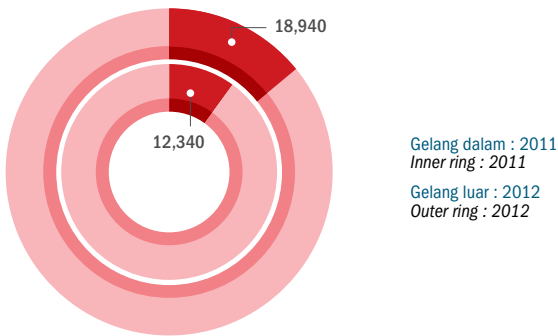
While the EPF continued to be an active and dynamic market player in the local bourse, an additional injection of USD4.73 billion was made to both internal and external managers for global equity mandates.

Supported by encouraging market valuation and favourable trading liquidities, we managed to seize gains from profit taking activities throughout the year. As a result, our cumulative annual income from Equities stood at RM13.91 billion, with an ROI of 10.06%, which was consistent with the previous year's figure.

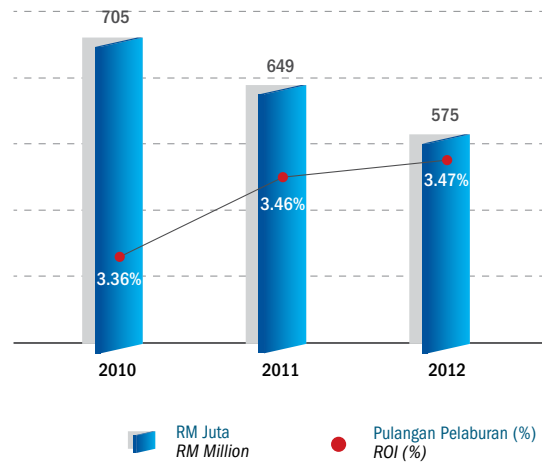
**ULASAN OPERASI**  
**REVIEW OF OPERATIONS**

**INSTRUMEN PASARAN WANG**  
**MONEY MARKET INSTRUMENTS**

■ Instrumen Pasaran Wang : Aset (RM Juta)  
Money Market Instruments : Asset (RM Million)



■ Instrumen Pasaran Wang : Pendapatan  
Money Market Instruments : Income



KWSP mempunyai pegangan tunai yang secukupnya sepanjang tahun untuk pengeluaran ahli, perbelanjaan pentadbiran dan suntikan pelaburan ke dalam kelas-kelas aset yang lain. Pada masa yang sama, KWSP sentiasa mensasarkan untuk meminimumkan pegangan di dalam Instrumen Pasaran Wang bagi mengoptimumkan kadar pulangan.

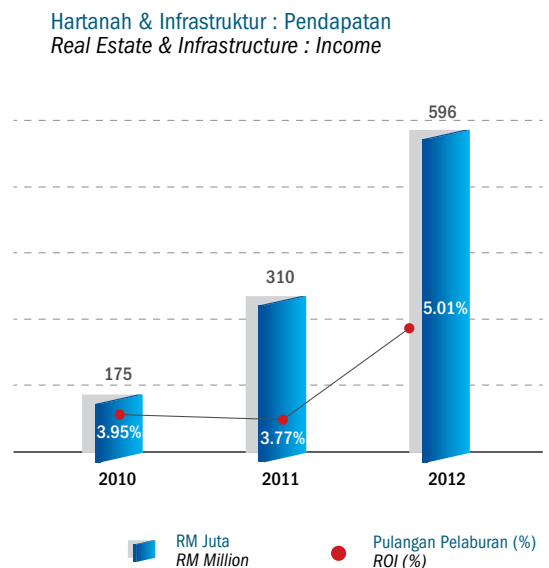
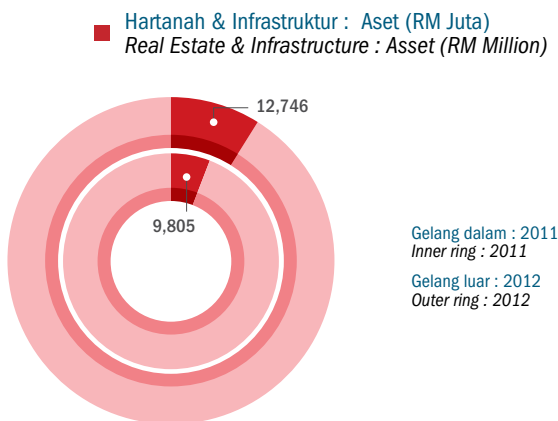
Sebanyak RM18.94 bilion atau 3.59% daripada jumlah aset telah dilaburkan di dalam Instrumen Pasaran Wang, yang menghasilkan kadar pulangan sebanyak 3.47% atau RM574.91 juta.

Healthy cash possession was maintained throughout the year for members' withdrawals, administrative expenditure and the drawdown of investments. At the same time, the EPF aims to minimise our holdings in Money Market Instruments in order to optimise returns from higher yielding investments.

RM18.94 bilion or 3.59% of our total assets was invested in Money Market Instruments, which garnered an ROI of 3.47% or RM574.91 million.

**ULASAN OPERASI**  
**REVIEW OF OPERATIONS**

**HARTANAH DAN INFRASTRUKTUR**  
**REAL ESTATE AND INFRASTRUCTURE**



Sejak kebelakangan ini, penglibatan aktif KWSP dalam pelaburan hartanah telah mendapat perhatian yang meluas. Dalam persekitaran kadar faedah semasa, pelaburan hartanah dan infrastruktur menawarkan peluang dan potensi yang menarik untuk jangka panjang menjadikannya sesuai dengan profil risiko dan pulangan KWSP. Jumlah pelaburan terkumpul dalam Hartanah dan Infrastruktur adalah sebanyak RM12.75 bilion, meningkat RM2.94 bilion atau 29.99% berbanding RM9.81 bilion pada tahun 2011.

Secara keseluruhan, portfolio Hartanah dan Infrastruktur telah menjana pulangan sebanyak RM595.63 juta, peningkatan sebanyak 92.39% berbanding pendapatan pada tahun 2011.

*In recent years, the EPF's active participation in property investment has attracted wide attention. In the current low-yield environment, investments in real estate and infrastructure demonstrate a positive outlook and, being long-term, fit well with the EPF's risk and return profile. Total investments in Real Estate and Infrastructure stood at RM12.75 billion, a RM2.94 billion or 29.99% increase from RM9.81 billion in 2011.*

*Overall, the Real Estate and Infrastructure portfolio generated a return of RM595.63 million, up 92.39% as compared to the amount collected in 2011.*

## ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

### SOROTAN PELABURAN KWSP

Selaras dengan strategi pelaburan jangka panjang, KWSP mengekalkan pegangan pelaburan di dalam instrumen berpendapatan tetap dan pada masa yang sama memperluaskan pendedahan kepada kelas aset ekuiti. Sepanjang tahun, KWSP terus memainkan peranan yang signifikan sebagai pelabur terbesar di kedua-dua pasaran modal dan pasaran ekuiti domestik sekaligus menyumbang kepada pertumbuhan pasaran tempatan yang pesat dan dinamik.

Di dalam pelaburan pasaran persendirian, perkembangan yang paling ketara pada tahun yang diulas ialah penglibatan KWSP dalam bidang pelaburan dan pembangunan hartanah, dalam dan luar negara. Urus niaga hartanah KWSP yang paling mendapat perhatian ialah pembelian Stesen Janakuasa Battersea yang merupakan sebuah bangunan ikonik mercu tanda di London. Urus niaga bernilai £400 juta ini, di mana KWSP memegang 20% kepentingan, telah dilaksanakan dengan kerjasama Sime Darby Bhd dan SP Setia Bhd. KWSP adalah optimistik dengan potensi pulangan bagi projek ini, kerana tapak seluas 15.8 hektar tersebut akan dibangunkan semula menjadi pusat bandar baru dengan anggaran nilai pembangunan kasar (NPK) mencecah £8 bilion dalam tempoh 15 tahun.

KWSP juga telah memegang kepentingan sebanyak 60% dalam komitmen ekuiti bernilai AUD500 juta dalam usaha sama dengan Goodman Group, kumpulan hartanah perindustrian terbesar yang tersenarai di Bursa Sekuriti Australia. Setakat Disember 2012, sejumlah sebelas hartanah logistik telah dibeli di bawah usaha sama ini. Ia juga adalah konsisten dengan strategi pendiversifikasian portfolio KWSP; di mana sebelum ini KWSP mempunyai pendedahan yang terhad terhadap hartanah perindustrian dan logistik. Pemilihan Goodman Group sebagai rakan pelaburan global adalah dibuat berdasarkan reputasi, pengetahuan dan portfolio berkualiti tinggi yang dimiliki oleh Kumpulan tersebut.

Di Malaysia pula, KWSP telah memuktamadkan pembelian tanah Institut Penyelidikan Getah Malaysia (RRI) seluas 943 hektar di Sungai Buloh pada harga RM2.28 bilion. Kawasan ini dirancang untuk dibangunkan menjadi sebuah bandar baru moden yang menyediakan kemudahan kediaman, komersial, rekreasi dan pendidikan untuk penduduk yang dianggarkan berjumlah 150,000 orang. Antara ciri utama projek ini ialah pembangunan sistem pengangkutan bersepadu yang akan menghubungkannya dengan bahagian lain sekitar Lembah Klang melalui Mass Rapid Transit (MRT) dan taman hijau seluas 16 ekar.

### HIGHLIGHTS OF OUR INVESTMENTS

*Adopting a long-term investment strategy, we continued to uphold our investments in fixed income instruments while progressively expanding our exposure into equities. Throughout the year, we continued to play a significant role as the largest player in both the domestic capital and equity markets contributing to the generation of a vibrant and dynamic domestic market.*

*On the private market front, a definite highlight of the year was the increase in our participation in property acquisitions and development, both locally and overseas. Perhaps the most headline-grabbing property deal we were involved in was the purchase of the iconic Battersea Power Station in London. The £400 million transaction, in which the EPF holds a 20% stake, was undertaken in partnership with Sime Darby Bhd. and SP Setia Bhd. We are optimistic about the potential returns of this project, as the 15.8ha site is to be redeveloped into a new town centre with an expected gross development value (GDV) of £8 billion over 15 years.*

*We also acquired a 60% stake in a total equity commitment of AUD500 million in a joint venture with the Goodman Group, the largest industrial property group listed on the Australian Securities Exchange. As at December 2012, a total of eleven logistic real estates were acquired under this deal. This is consistent with our portfolio diversification strategy; prior to this, we had limited exposure to industrial and logistics real estate. The choice of Goodman Group as our global investment partner was driven by the Group's reputation, knowledge and high-quality portfolio.*

*In Malaysia, we finalised the purchase of 943ha of Rubber Research Institute (RRI) land in Sungai Buloh at RM2.28 billion. This is to be developed into a new township comprising modern residential, commercial, recreational and educational facilities for an expected population of 150,000. Among the highlights of this development are an integrated transport system that will link it via the Mass Rapid Transit (MRT) to the rest of the Klang Valley, and a 16-acre green park.*



**ULASAN OPERASI  
REVIEW OF OPERATIONS**

Bagi menguruskan saiz aset KWSP yang semakin besar dan mendiversifikasikan risiko, KWSP telah menyalurkan sebahagian dana untuk diuruskan oleh pengurus-pengurus dana luaran sejak tahun 1982 lagi. Pada tahun 2012, KWSP telah menyuntik dana tambahan berjumlah RM1.80 bilion dan RM1.50 bilion masing-masing kepada pengurus dana luaran bagi kedua-dua mandat instrumen berpendapatan tetap dan ekuiti domestik. Selain itu, bagi pasaran global, terdapat alokasi dana tambahan sebanyak USD1.30 bilion dan USD1.73 bilion masing-masing bagi kedua-dua mandat yang serupa. Tambahan suntikan-suntikan dana tersebut telah meningkatkan jumlah dana yang diuruskan oleh pengurus dana luaran kepada kira-kira 12%, pada nilai kos, daripada jumlah pelaburan KWSP. Dari segi pendapatan pula, dalam tahun yang dikaji, pengurus dana luaran telah menyumbang kira-kira 16.77% daripada jumlah pendapatan pelaburan kasar, berbanding 16.15% pada tahun-tahun sebelumnya.

**PELABURAN ANTARABANGSA**

KWSP telah mula melabur di pasaran luar negara semenjak tahun 1996, susulan saiz asetnya telah berkembang pada kadar yang mengatasi pertumbuhan pasaran modal dan tempatan. Tambahan pula, pelaburan ke luar negara adalah untuk tujuan diversifikasi portfolio dan mengurangkan pendedahan risiko KWSP di dalam sesuatu pasaran. Kerajaan telah membenarkan had bagi pendedahan pelaburan global KWSP dinaikkan kepada 23% daripada jumlah saiz dana sejajar dengan model SAA. KWSP telah menetapkan sasaran untuk melaburkan antara 20% hingga 23% daripada asetnya di luar negara dalam tahun 2013/2014. Pada tahun 2012, KWSP telah memanfaatkan peluang untuk mempelbagaikan lagi dana pelaburannya dengan melibatkan diri secara agresif di pasaran modal asing dan juga pelaburan hartanah.

Pada tahun yang diulas, KWSP telah menyuntik tambahan dana berjumlah USD4.73 bilion bagi mandat ekuiti global, dan USD1.45 bilion lagi bagi mandat bon dan sukuk global. Apabila digabungkan dengan pelaburan hartanah antarabangsa dan ekuiti persendirian, jumlah pelaburan tambahan di dalam aset bukan Ringgit pada tahun 2012 adalah USD7.10 bilion, menjadikan jumlah pelaburan luar negara terkumpul, pada nilai kos, mewakili 17% daripada aset pelaburan KWSP.

Pelaburan global KWSP adalah dibuat secara beransur-ansur dan cermat sepanjang tahun, bergantung pada hala tuju pasaran dan peluang pelaburan yang timbul. Selain daripada risiko pasaran dan kecairan, KWSP juga terdedah kepada risiko mata wang asing selaras dengan peningkatan pendedahan pelaburan ke luar negara. KWSP telah melaksanakan polisi dan struktur lindung nilai yang menyeluruh bagi menguruskan dan mengurangkan risiko pergerakan mata wang asing dengan berhemah.

*In order to better manage our growing asset size, and to further diversify our risk, we have since 1982 been outsourcing a certain percentage of our funds to external managers. In 2012, we injected an additional RM1.80 billion and RM1.50 billion to external managers for investments in domestic fixed income instruments and equities respectively. Meanwhile, on the global front, we allocated another USD1.30 billion and USD1.73 billion for similar mandates. Those additional injections brought our total outsourced to date to about 12% at cost of our total investments. In the year under review, external fund managers contributed about 16.77% of gross investment income, as compared to 16.15% in the previous year.*

**INTERNATIONAL INVESTMENTS**

*The EPF began to invest overseas in 1996, as our assets have grown at a rate that outstrips that of the local capital and money markets. Foreign investments, moreover, increase our portfolio diversification hence reduce our risk exposure. In recognising the merits of international investments, the Government has increased the ceiling of our foreign exposure to 23% of our total fund size, aligned with our SAA model. Internally, we have set the target of investing 20% to 23% of our assets overseas by year 2013/2014. In 2012, we made the most of the opportunity to spread our funds by looking more aggressively at the foreign capital market as well as property.*

*Throughout the year, we injected a total of USD4.73 billion in new capital for global equity mandates, and another USD1.45 billion of new capital for global bonds and sukuk mandates. Together with our international real estate and private equity investments, our non-Ringgit drawdown in 2012 was USD7.10 billion, making up an accumulated global investment of about 17% of our total assets at cost.*

*Our foreign investments are made gradually throughout the year, depending on the market direction and investment opportunities as they arise. Other than market and liquidity risks, we are also exposed to foreign currency risk as we gradually increase our overseas investments. To manage and mitigate the risk of currency movements, we have put in place a comprehensive hedging policy and structure.*

## ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS



### PERTUMBUHAN KWSP

Seiring peningkatan jumlah penduduk Malaysia dan bilangan tenaga kerja, keahlian KWSP terus meningkat setiap tahun. Pada akhir 2012, ahli KWSP berjumlah 13,585,007 iaitu peningkatan 3.31% berbanding 13,149,654 ahli pada 2011. Daripada jumlah ahli tersebut, 6,389,080 ahli aktif masih mencarum kepada KWSP. Bilangan majikan yang berdaftar dengan KWSP juga terus meningkat, daripada 487,664 pada 2011 kepada 502,863.

Di samping keahlian yang bertambah, jumlah caruman kepada KWSP meningkat 11.45% daripada RM41,434 juta pada 2011 kepada RM46,178 juta. Kadar caruman berkanun kekal pada 11% bagi pekerja dan 12-13% bagi majikan. Namun begitu, terdapat pilihan untuk membayar caruman lebih untuk meningkatkan simpanan untuk persaraan.

### GROWTH OF THE EPF

*As the population increases in Malaysia, and the numbers joining the workforce escalate, the EPF continues to grow by the year. As at end 2012, our membership stood at 13,585,007, marking an increase of 3.31% from 13,149,654 members in 2011. Of these members, 6,389,080 are actively contributing towards the Fund. The number of employers registered with us also continued to increase, from 487,664 in 2011 to 502,863.*

*Along with increased membership, total contributions to the Fund increased 11.45% from RM41,434 million in 2011 to RM46,178 million. The statutory contribution rate remains at 11% for employees and 12-13% for employers. However, there is an option to contribute more to increase savings for retirement.*

**ULASAN OPERASI  
REVIEW OF OPERATIONS****MEMENUHI KEPERLUAN AHLI**

Walaupun matlamat utama KWSP ialah memenuhi keperluan persaraan rakyat Malaysia, Lembaga KWSP sejak dari awal lagi menyedari akan keperluan untuk membenarkan ahli mengeluarkan simpanan mereka untuk memperbaiki kehidupan dengan lebih bermakna, seperti memiliki rumah sendiri, kesihatan yang baik dan menyara keperluan pendidikan anak mereka. Oleh itu, KWSP menyediakan pelbagai pilihan skim pengeluaran untuk membolehkan ahlinya yang belum mencapai usia 55 tahun mengeluarkan simpanan mereka daripada KWSP.

Simpanan ahli dibahagikan kepada dua akaun; pada setiap bulan 70% daripada caruman ahli disalurkan ke dalam Akaun 1, manakala baki 30% dimasukkan ke dalam Akaun 2. Simpanan dalam Akaun 1 tidak boleh dikeluarkan sehingga usia 55 tahun kecuali untuk tujuan pelaburan oleh pengurus dana yang diluluskan. Simpanan daripada Akaun 2 boleh dikeluarkan apabila ahli mencapai usia 50 tahun atau untuk pembelian rumah, membiayai pendidikan atau menampung kos rawatan perubatan. Pada 2012, satu kemudahan baru telah diperkenalkan untuk umat Islam yang mempunyai simpanan lebih daripada RM1,300 dalam Akaun 1 untuk membuat pendaftaran bagi menunaikan haji tanpa perlu membayar deposit minimum RM1,300 kepada Lembaga Tabung Haji (LTH).

Walaupun pilihan pengeluaran ini telah disediakan, KWSP sentiasa menekankan bahawa simpanan KWSP adalah untuk persaraan rakyat Malaysia. Justeru, ahli tidak digalakkan mengeluarkan simpanan daripada akaun mereka sehingga diperlukan. Statistik mendapati bahawa mereka yang mengeluarkan simpanan secara sekali gus akan menghabiskan simpanan persaraan tersebut dalam masa lima tahun, menyebabkan mereka kekurangan sumber kewangan selepas itu. Untuk mengelakkan perkara ini, pada 2007, KWSP memperkenalkan skim Pengeluaran Fleksibel Umur 55 Tahun, di mana ahli digalakkan untuk membuat pengeluaran bulanan apabila mencapai umur 55 tahun atau mengeluarkan hanya sebahagian daripada simpanan mereka secara sekali gus dan membiarkan bakinya terus berkembang di dalam KWSP.

Langkah lain yang diambil untuk meningkatkan simpanan ahli termasuk, meningkatkan tanggungan mencarum daripada umur 55 tahun kepada umur 75 tahun. Bagaimanapun, kadar caruman bagi ahli yang berumur 55 tahun dan ke atas hingga umur 75 tahun adalah separuh daripada kadar caruman bagi pekerja di bawah umur 55 tahun (iaitu pekerja mencarum sebanyak 5.5% dan majikan mencarum sebanyak 6.0% daripada upah pekerja); dan meningkatkan caruman majikan sebanyak 1% daripada 12% hingga 13% bagi pekerja yang mempunyai gaji bulanan RM5,000 atau kurang. Perubahan terakhir yang dilaksanakan pada Januari 2012, telah memberi manfaat kepada 93% ahli KWSP.

**SERVING MEMBERS' NEEDS**

*Although our primary aim is to serve the retirement needs of Malaysians, the EPF Board has from the early days recognised the importance of allowing members to withdraw from their savings in order to improve their lives in significant ways, such as by owning their own homes, enjoying good health and providing for their children's education. We therefore provide a range of withdrawal schemes for members which they can make use of before age 55, when they are technically allowed to withdraw their savings from the EPF.*

*Members' savings are apportioned into two accounts; every month, 70% of a member's contributions is deposited into Account 1, while the remaining 30% goes into Account 2. Savings in Account 1 cannot be withdrawn until age 55 except for investment by approved fund managers. Savings in Account 2 can be withdrawn when a member reaches the age of 50 or for the purchase of a house, to fund education or offset the cost of medical treatment. In 2012, a new facility was introduced for Muslim members who have more than RM1,300 in Account 1 to register for the hajj without having to pay the minimum deposit of RM1,300 to Lembaga Tabung Haji (LTH).*

*While these withdrawal options have been made available, we constantly reinforce the fact that the EPF savings are meant to serve Malaysians during their retirement, hence it is in members' interest not to touch their accounts unless necessary. Statistics show that the majority of those who withdraw their savings in one go deplete it within five years, leaving them without a financial crutch for their remaining years of retirement. To prevent this, in 2007, we introduced the Flexible Age 55 Withdrawal, under which members are encouraged either to make monthly withdrawals upon reaching age 55 or to withdraw only a part of their savings in one lump sum and let the balance grow further in the EPF.*

*Other measures taken to enhance members' savings include, in 2008, extending the liability to contribute from age 55 to 75. However, the contribution rates for this group of members is half of the current contribution rates for those under age 55 (i.e. employees pay 5.5% and employers pay 6.0% of employees' wages). Subsequently, the employers' contribution has been increased by 1% from 12% to 13% for employees who earn RM5,000 per month or less. The last change, initiated in January 2012, stands to benefit a significant 93% of our members.*

## ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

Pada Januari 2010, KWSP memperkenalkan Skim Simpanan Persaraan 1Malaysia (SP1M) yang membolehkan golongan bekerja sendiri seperti peniaga kecil, penjaja, ejen hartanah, pekerja bebas, penyanyi, pelakon dan pemilik perniagaan dalam talian, untuk mencarum sebarang amaun berasaskan terma yang fleksibel. Setakat akhir 2012, jumlah ahli bagi skim ini telah bertambah sebanyak 23.24% kepada 59,714 dengan jumlah caruman meningkat 9.85% kepada RM83.83 juta.

*In January 2010, we introduced the 1Malaysia Retirement Savings Scheme (SP1M), where the self-employed such as market traders, stall owners, real estate agents, freelancers, singers, actors and online business owners, may contribute any amount at any time. As at end 2012, the number of members under this scheme had increased by 23.24% to 59,714 with total contributions growing by 9.85% to RM83.83 million.*

### PENGELUARAN

Pada tahun yang diulas, KWSP menerima sejumlah 2,886,279 permohonan pengeluaran, berbanding 2,738,647 pada 2011. Jumlah simpanan yang dikeluarkan meningkat sebanyak 10.31% kepada RM32.98 bilion, berbanding RM29.90 bilion pada 2011. Seperti tahun sebelumnya, sebahagian besar permohonan yang diterima adalah untuk Ansuran Bulanan Pinjaman Perumahan, diikuti oleh Pengeluaran Pelaburan. Dari segi jumlah amaun yang dikeluarkan, RM12.19 bilion adalah untuk Pengeluaran Umur 55 tahun, disusuli dengan Pengeluaran Pelaburan RM6.64 bilion.

### WITHDRAWALS

*During the year, we received a total of 2,886,279 withdrawal applications, compared to 2,738,647 in 2011. The total amount withdrawn increased by 10.31% to RM32.98 billion, up from RM29.90 billion in 2011. As in the previous year, most of the applications received were for Housing Loan Monthly Instalments, followed by Investment Withdrawals. In terms of amounts withdrawn, RM12.19 billion was for Age 55 Withdrawals, followed by RM6.64 billion for Investment Withdrawal.*

Ahli yang hilang upaya dari segi fizikal atau mental mempunyai pilihan untuk mengeluarkan keseluruhan simpanan mereka. Pada 10 April 2012, KWSP memperkenalkan Garis Panduan Penilaian Hilang Upaya Kekal untuk membantu Lembaga Perubatan dan Pengamal-Pengamal perubatan dalam memberikan maklumat yang lebih tepat, konsisten dan objektif ke atas penilaian hilang upaya. Garis panduan ini mengandungi senarai hospital yang dilantik untuk membuat penilaian dan menerangkan mengenai proses pengeluaran hilang upaya serta metodologi penilaian.

*Members who become physically or mentally incapacitated have the option of withdrawing their entire savings. On 10 April 2012, the EPF introduced Guidelines on Total Incapacitation Assessment to assist its Medical Board and practitioners to provide a more precise, consistent and objective assessment on incapacitation. The guidelines also contain a list of hospitals appointed to conduct the assessment, and explain the Incapacitation Withdrawal process and the assessment methodology.*

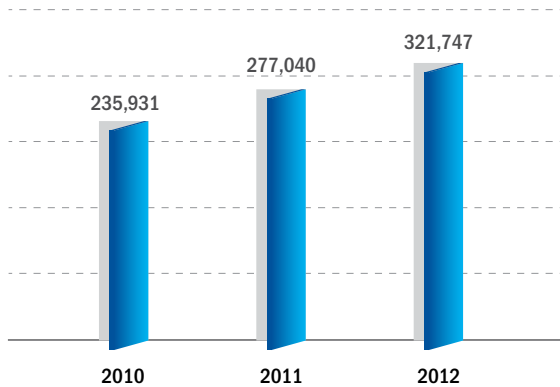
Sementara itu, *Guidelines on Total Incapacitation Assessment* (Garis Panduan Penilaian Hilang Upaya Kekal) telah disediakan mulai 2 Mei 2012 untuk membantu lembaga perubatan menilai tahap kehilangan upaya ahli mengikut ketetapan KWSP.

*Meanwhile, Guidelines on Total Incapacitation Assessment has been made available effective from 2 May 2012 to assist the medical boards in assessing the level of incapacitation of a member in accordance with the EPF's definition.*



**ULASAN OPERASI**  
**REVIEW OF OPERATIONS**

Bilangan Pengeluaran Umur 55 Tahun  
Number of Age 55 Withdrawals



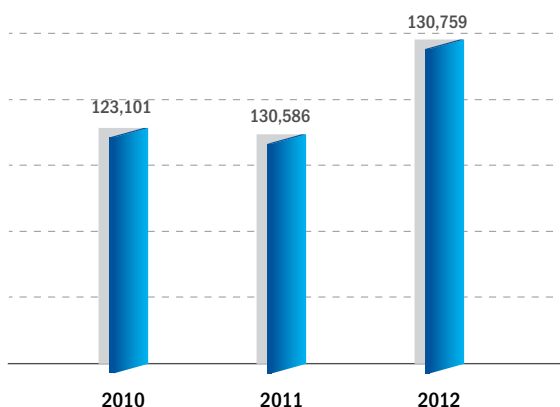
**PENGELUARAN UMUR 55 TAHUN**

KWSP meluluskan sejumlah 321,747 Pengeluaran Umur 55 tahun berbanding 277,040 pada 2011. Jumlah keseluruhan yang dikeluarkan pada 2012 ialah RM12.19 bilion, meningkat 19.16% berbanding RM10.23 bilion yang dikeluarkan pada 2011.

**AGE 55 WITHDRAWALS**

We approved a total of 321,747 Age 55 Withdrawals compared to 277,040 in 2011. The total sum withdrawn in 2012 was RM12.19 billion, marking a 19.16% increase from the total of RM10.23 billion withdrawn in 2011.

Bilangan Pengeluaran Umur 50 Tahun  
Number of Age 50 Withdrawals



**PENGELUARAN UMUR 50 TAHUN**

Ahli boleh mengeluarkan semua simpanan mereka dalam Akaun 2 pada umur 50 tahun. Pada 2012, KWSP meluluskan sejumlah 130,759 permohonan bagi Pengeluaran Umur 50 tahun, berjumlah RM3.98 bilion berbanding pada 2011, sebanyak 130,586 permohonan telah diluluskan dengan jumlah pengeluaran RM3.61 bilion.

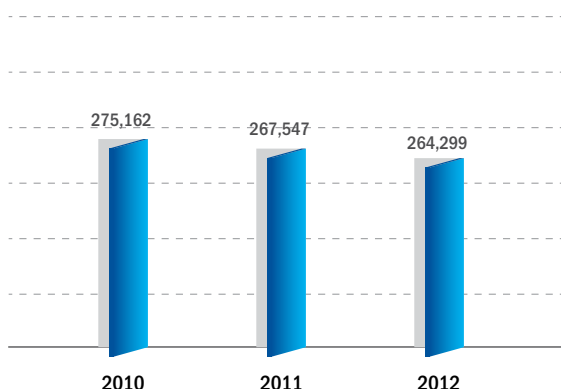
**AGE 50 WITHDRAWAL**

Members can withdraw all their savings in Account 2 at age 50. In 2012, we approved a total of 130,759 applications for Age 50 Withdrawal, totalling RM3.98 billion. In comparison, in 2011, a total of 130,586 applications were approved, accounting for a total of RM3.61 billion.



**ULASAN OPERASI**  
**REVIEW OF OPERATIONS**

Bilangan Pengeluaran Perumahan  
Number of Housing Withdrawals



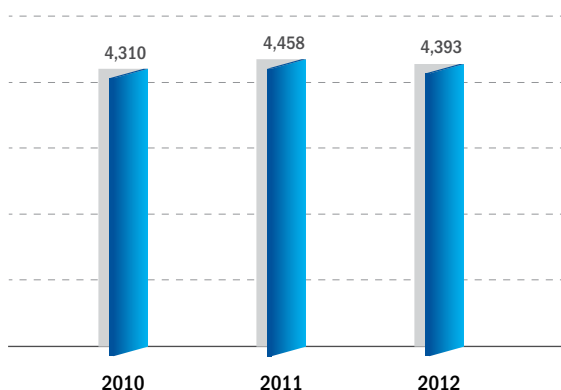
**PENGELUARAN PERUMAHAN**

Ahli boleh mengeluarkan simpanan mereka untuk membeli atau membina rumah, mengurangkan pinjaman perumahan atau membayar ansuran bulanan atau pinjaman perumahan yang diambil sendiri, atau oleh pasangan mereka. Pada tahun yang diulas, KWSP meluluskan 264,299 permohonan bagi Pengeluaran Perumahan, yang berjumlah RM3.81 bilion. Jumlah ini 7.74% lebih tinggi daripada RM3.53 bilion yang dikeluarkan untuk tujuan ini pada 2011.

**HOUSING WITHDRAWALS**

Members may withdraw their savings to purchase or build a house, reduce a housing loan or pay monthly instalments on a housing loan taken by themselves, or by their spouse. In 2012, the EPF approved 264,299 applications for Housing Withdrawal, totalling RM3.81 billion. This was 7.74% higher than the RM3.53 billion withdrawn for housing purposes in 2011.

Bilangan Pengeluaran Kesihatan  
Number of Health Withdrawals



**PENGELUARAN KESIHATAN**

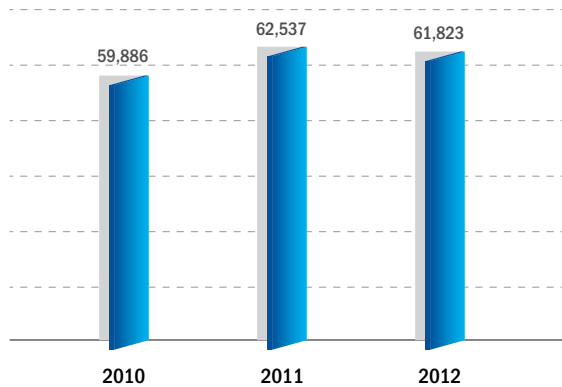
Ahli dibenarkan untuk mengeluarkan simpanan daripada Akaun 2 mereka untuk membiayai rawatan penyakit kritikal, sama ada untuk diri sendiri atau ahli keluarga terdekat – pasangan, anak dan ibu bapa mereka. Sejumlah 4,393 permohonan telah diluluskan berjumlah RM38.85 juta. Penurunan sebanyak 1.38% berbanding RM39.39 juta pada 2011.

**HEALTH WITHDRAWAL**

Members are allowed to withdraw from their Account 2 to pay for the treatment of critical illnesses, either for themselves or for their immediate family – their spouse, children and parents. A total of 4,393 applications were approved, totaling RM38.85 million. This marked a 1.38% decrease from the total of RM39.39 million in 2011.

**ULASAN OPERASI  
REVIEW OF OPERATIONS**

Bilangan Pengeluaran Pendidikan  
*Number of Education Withdrawals*



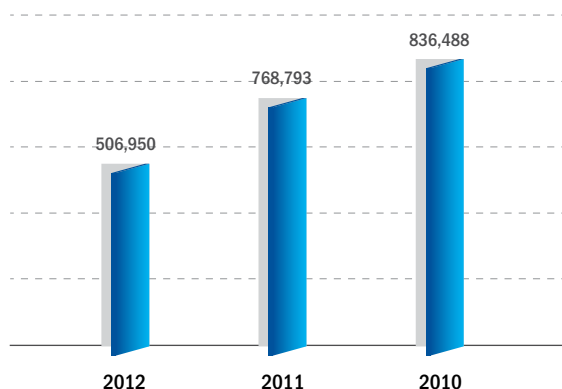
**PENGELUARAN PENDIDIKAN**

Ahli boleh mengeluarkan wang daripada Akaun 2 mereka untuk membiayai pendidikan mereka sendiri atau anak mereka, pada peringkat diploma atau ke atas. Pada 2012, seramai 61,823 ahli memanfaatkan kemudahan ini, dengan pengeluaran sejumlah RM301.04 juta, meningkat 8.30% daripada RM277.97 juta pada 2011.

**EDUCATION WITHDRAWAL**

Members may withdraw from their Account 2 to pay for their own education or that of their children, at the diploma level or above. In 2012, 61,823 members made use of this facility, withdrawing a total of RM301.04 million, up 8.30% from RM277.97 million in 2011.

Bilangan Pengeluaran Pelaburan  
*Number of Investment Withdrawals*



**PENGELUARAN PELABURAN**

Ahli boleh melabur simpanan mereka yang melebihi 'simpanan asas' yang meningkat mengikut umur dalam unit amanah yang diuruskan oleh institusi pengurusan dana luaran yang diluluskan. Pada 2012, sebanyak 836,488 permohonan bagi kemudahan ini telah diluluskan, dengan jumlah RM6.64 bilion dikeluarkan daripada Akaun 1 ahli. Angka ini merupakan peningkatan 8.81% daripada 768,793 permohonan yang diluluskan pada 2011, dengan pengeluaran berjumlah RM6.60 bilion.

**INVESTMENT WITHDRAWAL**

Members can invest savings above the 'basic savings' amount, which increases according to age, in unit trusts managed by approved external fund management institutions. In 2012, a total of 836,488 applications for this facility were approved, amounting to RM6.64 billion being withdrawn from members' Account 1. This marked an 8.81% increase from the 768,793 approved applications in 2011, accounting for RM6.60 billion in withdrawals.

## ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

### MANFAAT LAIN

Sebagai sebuah organisasi yang prihatin, KWSP bukan sahaja memenuhi kewajipan berkanun untuk membantu ahli dan keluarga mereka tetapi melakukan lebih daripada itu, terutamanya di saat mereka memerlukan. Sekiranya seseorang ahli menjadi hilang upaya atau meninggal dunia, KWSP memberikan manfaat tambahan yang dibayar melalui daripada hasil KWSP dan bukannya daripada simpanan ahli kepada ahli yang terbabit atau keluarga mereka. KWSP menyediakan manfaat hilang upaya sebanyak RM5,000 kepada ahli dan manfaat kematian sebanyak RM2,500 yang diberikan kepada waris ahli. Pada 2012, KWSP membayar RM4.89 juta dalam bentuk manfaat hilang upaya, meningkat 3.50% daripada RM4.72 juta pada 2011; dan manfaat kematian RM37.26 juta, iaitu 1.42% lebih rendah berbanding RM37.80 juta pada 2011.

### PENAMAAN

Sekiranya ahli meninggal dunia dan masih mempunyai simpanan dalam akaun KWSP, simpanan ini akan dibayar kepada orang yang telah dinamakan oleh ahli. Sekiranya ahli tidak menamakan sesiapa sebagai penama untuk menerima atau menguruskan akaunnya, simpanan tersebut akan dibayar kepada waris terdekat sebaik sahaja permohonan untuk mengeluarkan simpanan ahli diterima daripada waris ahli. Untuk memastikan simpanan dibayar kepada pihak yang betul, KWSP amat menggalakkan ahli untuk menamakan penama dengan segera dan mengemaskinikan penamaan mereka sekiranya perlu. KWSP sentiasa melaksanakan kempen dari semasa ke semasa untuk mengingatkan ahli akan kepentingan membuat dan mengemaskinikan penamaan mereka. Sehingga Disember 2012, seramai 3,491,649 ahli telah membuat penamaan, dan sebanyak 5,416,458 borang penamaan diterima, termasuk untuk pengemaskinian penamaan.

### OTHER BENEFITS

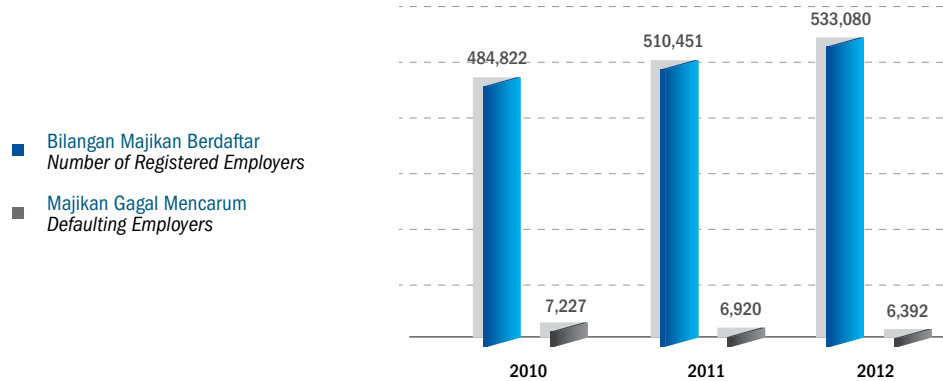
*As a caring organisation, the EPF goes beyond our statutory obligations to extend a helping hand to our members and their families, especially in times of need. In the event that a member becomes incapacitated or dies, we provide additional benefits – derived from our revenue and not from the members' savings – to the affected individuals or their next of kin. We provide an incapacitation benefit of RM5,000 to members and a death benefit of RM2,500 to members' next of kin. In 2012, we paid out RM4.89 million in incapacitation benefits, an increase of 3.50% from RM4.72 million in 2011; and RM37.26 million in death benefits, a decrease of 1.42% from RM37.80 million in 2011.*

### NOMINATION

*In the event that a member passes away while still having savings in his or her EPF account, this savings will be paid out to the person(s) who have been nominated by the member. If the member had not named any nominees to receive or manage his/her account, then the savings will be paid out to the next of kin upon an application by him/her to withdraw the member's savings. To ensure savings are paid to the right person(s), we strongly encourage our members to nominate their beneficiaries without delay as well as to update their nominations when necessary. We regularly carry out campaigns to remind our members of the importance of nominating their beneficiaries and updating these nominations. As at December 2012, about 3,491,649 members had made their nominations, with 5,416,458 nomination forms received, including those for nomination updates.*



**ULASAN OPERASI  
REVIEW OF OPERATIONS**



**MELINDUNGI AHLI MENERUSI PENGUATKUASAAN**

KWSP sentiasa memberi keutamaan terhadap usaha melindungi hak ahli dengan memastikan majikan memenuhi kewajipan membayar caruman bagi pihak pekerja mereka. KWSP telah melaksanakan Sistem Pengurusan Penguatkuasaan menyeluruh yang membolehkan ia mengesan dan seterusnya mengambil tindakan ke atas majikan yang tidak membayar caruman mereka. Ini termasuk pemeriksaan rambang ke premis kerja untuk menentukan jika pihak pengurusan membuat caruman tepat pada masanya. KWSP juga menggalakkan pekerja untuk membuat aduan rasmi kepada KWSP sama ada secara bertulis atau dengan mengunjungi mana-mana cawangan KWSP sekiranya majikan mereka tidak mematuhi peraturan KWSP dan tindakan susulan akan diambil terhadap pengurusan syarikat yang terbabit.

Rangka kerja penguatkuasaan KWSP termasuk tindakan undang-undang seperti yang diperuntukan di bawah Akta KWSP. Ini termasuk mendakwa majikan yang gagal mencarum, mengambil tindakan sivil terhadap mereka dan menghalang pengarah syarikat daripada meninggalkan negara. Hasil daripada usaha berterusan untuk menguatkuasakan Akta KWSP dan tindakan penguatkuasaan yang bukan berbentuk undang-undang, kadar majikan gagal mencarum menurun secara berterusan dari 2005 hingga 2012, dan kini berada pada paras 1.20%.

Pada 2012, KWSP berjaya mengutip tunggakan caruman berjumlah RM2.21 bilion daripada majikan yang gagal mencarum. Daripada jumlah ini, RM35.23 juta diperolehi menerusi tindakan penguatkuasaan di mahkamah ke atas 5,587 majikan yang gagal mencarum (majikan yang didapati bersalah ini juga dikenakan denda berjumlah RM0.73 juta oleh mahkamah); RM57.26 juta dikumpulkan daripada 2,437 saman sivil yang difailkan terhadap syarikat yang didapati bersalah dan pengarah masing-masing; RM19.69 juta daripada tindakan menyekat 1,499 pengarah dari meninggalkan Malaysia; dan RM2,098.91 juta daripada tindakan penguatkuasaan yang bukan berbentuk undang-undang.

**PROTECTING MEMBERS THROUGH ENFORCEMENT**

The EPF has always placed the highest priority on protecting the rights of our members by ensuring employers fulfil their obligation of remitting contributions on behalf of all their employees. We have put in place a comprehensive Enforcement Management System which allows us to detect, and subsequently take action on, employers who do not remit their contributions. This includes random checks on work premises to ascertain if the management is making their due contributions. We also encourage employees to make official complaints to us in writing or by visiting any EPF branch, if their employers are not abiding by our regulations so that we can follow up with the managements of the companies concerned.

Our enforcement framework includes legal action as provided for under the EPF Act. This comprises prosecuting errant employers, taking civil action against them, and restricting company directors from leaving the country. As a result of our constant efforts to enforce the EPF Act, as well as our non-legal enforcement action, the employers' default rate has fallen steadily from 2005 to 2012, and currently stands at 1.20%.

In 2012, we successfully recovered a total of RM2.21 billion in arrears from errant employers. Of this sum, RM35.23 million was derived from the prosecution of 5,587 defaulting employers in court (where the courts further imposed a total of RM0.73 million in fines against these delinquent employers); RM57.26 million was from 2,437 civil suits filed against errant companies and their directors; RM19.69 million was from restricting 1,499 directors from leaving Malaysia; and RM2,098.91 million from non-legal enforcement action.

## ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS



### KECEKAPAN OPERASI

KWSP sentiasa mencari jalan untuk meningkatkan kecekapan operasi bagi memberikan perkhidmatan yang lebih baik kepada pelanggan dan juga mengurangkan kos operasinya, lantas meningkatkan pulangan kepada ahli. Untuk tujuan ini, KWSP telah melaksanakan pelbagai inisiatif ICT untuk mempercepatkan pembayaran dan menyepadukan prosesnya dengan pihak ketiga dan organisasi lain seperti agensi kerajaan dan institusi kewangan, termasuk bank dan syarikat unit amanah. Hasilnya, KWSP kini boleh mengkreditkan bayaran pengeluaran terus ke dalam akaun bank ahli, mengesahkan permohonan pinjaman perumahan dengan bank yang berkenaan secara dalam talian, menerima bayaran caruman secara dalam talian dan memindahkan kredit kepada institusi pengurusan dana untuk Pengeluaran Pelaburan.

Seperti tahun kewangan yang lepas, KWSP berjaya untuk memproses lebih daripada 13 juta transaksi untuk mengkreditkan dividen tahunan ke dalam setiap akaun ahlinya dalam tempoh semalaman untuk dipaparkan dalam penyata akaun mereka pada hari kadar dividen tersebut diumumkan. KWSP juga menambah baik kadar kejayaan pengesahan cap jari dengan kerjasama Jabatan Pendaftaran Negara untuk mengurangkan masa yang diambil oleh ahli di kaunter dan mempercepatkan pelbagai proses kelulusan.

KWSP kini sedang menilai cadangan untuk mewujudkan platform *Business Intelligence* (BI) dan *Data Warehouse* untuk memusatkan pangkalan data KWSP bagi mengoptimumkan penggunaan data yang sedia ada. Landasan BI ini akan menyediakan kemudahan seperti pelaporan, analisis, ramalan, simulasi, andaian, pengurusan prestasi, pemberitahuan dan makluman untuk meningkatkan keupayaan KWSP mencipta nilai tambahan untuk organisasi.

### OPERATIONAL EFFICIENCY

*The EPF is constantly looking for ways to increase our operational efficiencies, both to better serve our customers as well as to minimise our operational costs, thus increase the returns to members. Towards this end, we have embarked on various ICT initiatives to expedite payments and integrate our processes with those of third parties and partners such as government agencies and financial institutions, including banks and unit trust companies. As a result, we are now able to credit withdrawal payments directly into our members' bank accounts, verify housing loan applications with the relevant banks online, receive contribution payments online, and transfer credit to fund management institutions for Investment Withdrawals.*

*As of the last financial year, the EPF has also been able to process more than 13 million transactions to credit the annual dividend into the accounts of every member overnight, with the yield reflected in their account statements on the very day the dividend rate is announced.*

*We also improved our thumb print verification success rate with the cooperation of the National Registration Department, which has significantly reduced the time spent by members at our counters and hastened various approval processes.*

*We are currently evaluating a proposal to create a Business Intelligence (BI) platform and Data Warehouse to centralise the EPF's database to optimise existing data usage. The BI platform will provide facilities such as reporting, analysis, forecasting, simulation, assumptions, performance management, alerts and notifications to improve our capacity to create further value for the organisation.*



**ULASAN OPERASI**  
**REVIEW OF OPERATIONS**



**MENAMBAH BAIK PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN**

KWSP sentiasa bersungguh-sungguh dalam usaha menambah baik pengalaman pelanggan, di samping terus menaik taraf proses dan sistem untuk menjadikannya lebih mudah dan pantas bagi ahli dan majikan menyempurnakan urusan mereka. Kejayaan telah dicapai apabila KWSP memindahkan portal internetnya kepada platform web yang baru dan lebih cekap. Buat masa ini, 99.95% daripada permohonan untuk pengeluaran persaraan yang menggunakan pendekatan “hassle free” mengambil masa dalam tempoh empat hari untuk diluluskan dan dikreditkan dalam akaun bank mereka.

Memandangkan ahli KWSP kini semakin celik IT, KWSP telah melaksanakan pelbagai inisiatif untuk membolehkan mereka berhubung dengan KWSP secara elektronik dan melaksanakan urusan tertentu secara dalam talian. Antara perubahan dan penambahbaikan utama yang dibuat terhadap kemudahan sedia ada adalah seperti berikut:

- **Pengkreditan Dividen** – dividen dikreditkan ke dalam akaun ahli dalam masa satu hari selepas dividen tahunan diisytiharkan
- **Menaik Taraf Laman Web** – fasa satu laman web (MyEPF) yang berwajah baru serta lebih mesra pengguna telah dilancarkan pada 16 Julai 2012; dan fasa 2A pada 29 Disember 2012 yang mana majikan dapat menghantar caruman mereka dalam talian
- **Memperkenalkan Transaction Authorisation Code (TAC)** – Ia akan digunakan untuk transaksi tertentu dalam i-Akaun bagi memastikan keselamatan data.
- **Pemberitahuan SMS** – KWSP mula menggunakan SMS untuk menghantar pemberitahuan pengeluaran kepada ahli.



**ENHANCING OUR SERVICE DELIVERY**

*The EPF has been steadfast in our attempts to improve the customer experience, as we keep enhancing our processes and systems to make it easier and faster for members and employers to execute their transactions. A milestone was achieved when we migrated our internet portal to a new and more efficient web platform. Currently, 99.95% of applications for retirement withdrawals which use the “hassle free” approach take within four days to be approved and credited into their bank account.*

*As our members are becoming more IT savvy, we have embarked on various initiatives to allow them to communicate with us electronically and to perform certain transactions online. Some of the major changes and enhancements made to existing facilities during the year are as follow:*

- **Dividend Crediting** – dividends are credited into members’ accounts within one day of the annual dividend being declared.
- **Website Upgrade** – phase one of our new-look, more user-friendly website (MyEPF) was unveiled on 16 July 2012; and phase 2A on 29 December 2012, where employers are able to submit their contributions online, among other features.
- **Introduction of the Transaction Authorisation Code (TAC)** – this will be used for certain transactions in i-Akaun to ensure data security
- **SMS Notification** – we initiated the use of the SMS to send withdrawal notifications to members.

## ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

### MENAMBAHBAIK AKSES KEPADA PERKHIDMATAN

Dalam usaha KWSP memudahkan urusan pelanggan di seluruh negara, pada 2012 KWSP telah membuka cawangan baru di Kota Marudu, Sabah manakala cawangan Seremban telah dipindahkan ke lokasi yang lebih strategik.

Pada masa yang sama, KWSP telah menubuhkan beberapa Mobile Team atau Pasukan Bergerak (Wilayah Tengah pada 2008, Sabah dan Sarawak pada 2010 serta Utara dan Selatan pada 2011) untuk memberi perkhidmatan di Wilayah Tengah, Sabah, Sarawak, Utara dan Selatan. Pasukan ini ditempatkan di pameran dan premis majikan untuk memudahkan ahli menjalankan urusan KWSP seperti penyerahan borang penamaan, pendaftaran i-Akaun dan permintaan penyata KWSP lanya adalah sebahagian daripada usaha KWSP untuk lebih dekat dengan pelanggan.

### PENAMBAHBAIKAN PUSAT PENGURUSAN PERHUBUNGAN (CMC)

Peranan CMC lazimnya untuk menguruskan panggilan masuk dan keluar, mengendalikan pertanyaan dan maklum balas dalam talian, media sosial (Facebook dan Twitter) dan faks elektronik. Pada 2012, CMC mengendalikan sejumlah 836,978 transaksi, peningkatan 16.46% berbanding 718,659 pada 2011.

Pusat ini mencatatkan 669,550 panggilan masuk, meningkat 14.79% berbanding 2011; dan 103,665 panggilan keluar, meningkat 27.99% berbanding tahun lepas. Bilangan pertanyaan yang diterima menerusi laman web KWSP <http://enquiry.kwsp.gov.my> juga meningkat sebanyak 14.46% kepada 50,289 pertanyaan, manakala 5,878 maklum balas telah diberikan di dalam media sosial KWSP, meningkat 43.65% berbanding 2011. Akhir sekali, CMC telah mengendalikan lebih 18,962 faks elektronik, menurun sebanyak 1.51% berbanding 2011.

Pada 2012, perkhidmatan Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC) KWSP telah diperluaskan untuk membantu Jabatan Penguatkuasaan menghubungi dengan majikan yang gagal membayar caruman pekerja. Sejumlah 1,111 panggilan telah dibuat kepada majikan dengan matlamat untuk memastikan semua caruman dapat dikemaskinikan. Sebanyak 34,057 panggilan lagi dibuat kepada majikan untuk mendapatkan maklum balas mengenai caruman yang tertunggak. CMC juga menyokong kempen penamaan simpanan KWSP dengan menghubungi ahli yang belum membuat penamaan bagi simpanan mereka.

### IMPROVING ACCESS TO SERVICES

As we seek to make our services more accessible to customers throughout the country, in 2012, we opened a new branch in Kota Marudu, Sabah while the Seremban branch has been moved to a more strategic location.

At the same time, we have set up a number of Mobile Teams to serve the Central (in 2008), Sabah and Sarawak (in 2010), and North and South regions (in 2011). These teams are stationed at exhibitions and employer's premises to facilitate members in carrying out their EPF transactions such as submission of nomination forms, i-Akaun registration and requesting for EPF statements. This is part of the EPF's efforts to get closer to our customers.

### ENHANCEMENTS TO THE CONTACT MANAGEMENT CENTRE (CMC)

The CMC's role is to manage inbound and outbound calls, online enquiries and feedback, the social media (Facebook and Twitter) and electronic faxes. In 2012, it handled a total of 836,978 transactions, an increase of 16.46% from 718,659 in 2011.

The centre recorded 669,550 inbound calls, 14.79% more than in 2011; and 103,665 outbound calls, 27.99% more than in the previous year. The number of enquiries received via our website at <http://enquiry.kwsp.gov.my> also increased, by 14.46% to 50,289 enquiries, while 5,878 responses were made to social media comments, marking an increase of 43.65% from 2011. Finally, CMC managed over 18,962 electronic faxes, a marginal reduction of 1.51% from 2011.

In 2012, the services of the EPF's Contact Management Centre (CMC) were extended to assist the Enforcement Department in getting in touch with employers who have defaulted on their employee contributions. A total of 1,111 calls to employers were made with the intention of bringing all contributions up to date. A further 34,057 calls to employers were made to obtain feedback on outstanding contributions. The CMC also supported the EPF savings nomination campaign by contacting members who had not made nominations for their savings.

**ULASAN OPERASI  
REVIEW OF OPERATIONS**



**MEDIA SOSIAL**

KWSP telah mengguna pakai media sosial sebagai salah satu saluran untuk berhubung secara pantas dan berkesan dengan orang ramai. Secara purata, dalam sehari, KWSP memberikan 20 maklum balas di Facebook atau Twitter dan bilangannya semakin meningkat. KWSP juga menggunakan media sosial untuk menyampaikan maklumat seperti siaran media, pengumuman dividen dan maklumat terkini. Media sosial ialah saluran penting yang membolehkan KWSP untuk berhubung dengan ahli, terutamanya generasi muda. KWSP juga peka akan keperluan untuk memastikan laman Facebook KWSP untuk sentiasa menarik dan relevan. Pada 2012, peminat Facebook KWSP meningkat daripada 88,305 kepada 149,106.

**INDEKS KEPUASAN PELANGGAN**

Hasil daripada usaha untuk menambah baik perkhidmatan kepada ahli dan majikan, Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) KWSP, yang diukur pada Disember 2012, menunjukkan peningkatan daripada markah tahun sebelumnya. KWSP mencatatkan indeks 94.82% berbanding 93.32% pada 2011. CSI dinilai berdasarkan tahap kepuasan pelanggan dengan perkhidmatan yang diberikan di kaunter KWSP, menerusi perkhidmatan panggilan KWSP, kemudahan yang disediakan dan tugas pemrosesan. Data CSI dikumpulkan menerusi *mystery shoppers*, kajiselidik pelanggan dan laporan piagam pelanggan yang dikendalikan oleh KWSP dan pihak ketiga bebas.

**PENGURUSAN RISIKO**

Sebagai sebuah kumpulan wang simpanan, KWSP amat berhati-hati dalam pengurusan operasi dan pelaburan bagi melindungi aset ahli. KWSP meletakkan keutamaan yang tinggi dalam pengurusan risiko operasi dan pelaburan, di samping sentiasa memantapkan polisi dan prosedur secara berterusan agar seiring dengan amalan terbaik semasa global.

**SOCIAL MEDIA**

*The EPF has adopted the social media as a means to communicate quickly and efficiently with the public. On average, we respond to 20 Facebook posts or tweets a day, and the number keeps increasing. We also use the social media to disseminate information such as our media releases, dividend declarations and updates. We realise that the social media is an important channel through which we can reach out to our members, especially the younger generation. We are therefore conscious of the need to keep our Facebook fan page relevant and attractive. In 2012, our Facebook fan base increased from 88,305 to 149,106.*

**CUSTOMER SATISFACTION INDEX**

*As a result of concerted efforts to improve our service to members and employers, our Customer Satisfaction Index (CSI), measured in December 2012, showed an improvement from the previous year's score. We achieved an index of 94.82% as opposed to 93.32% in 2011. The CSI is based on the level of customers' satisfaction with services provided at EPF counters, by our call services, facilities provided and processing duties. CSI data are gathered from mystery shoppers, customer surveys and client charter reports conducted by the EPF and independent third parties.*

**RISK MANAGEMENT**

*As a provident fund, the EPF is extremely cautious about how we operate and invest in order to safeguard members' assets. We place the utmost priority on both operational and investment risk management while continuously reinforcing our policies as well as procedures in order to be current with global best practices.*

## ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

Pada 16 Julai 2012, KWSP menjajarkan Rangka Kerja Pengurusan Risiko Operasi (ORM) KWSP kepada MS ISO 31000:2010 *Risk Management – Principles and Guidelines*. Dalam proses tersebut, terma rujukan dan peranan serta tanggungjawab di dalam struktur pengurusan risiko telah dikemaskini dan memastikan dasar ORM kami relevan dan terkini.

Amalan pengurusan risiko yang menyeluruh di KWSP sememangnya telah diiktiraf secara meluas dan kami kerap menerima kunjungan pelawat untuk berkongsi maklumat dengan organisasi tempatan mahupun organisasi asing. KWSP telah menerima kunjungan dari Kementerian Kewangan Malaysia, Royal Government of Bhutan, Government Pension Fund of Thailand, Mongolian Ministry of Finance, Singapore's Central Provident Fund dan National Social Security Fund of Uganda bagi tujuan berkongsi ilmu dan pengalaman dalam pengurusan risiko.

Sebagai sebahagian daripada inisiatif meningkatkan kesedaran risiko pelaburan, KWSP telah menganjurkan seminar Amalan Pengurusan Risiko Terbaik bagi pengurus aset dan komuniti dana persaraan di Malaysia pada 2012. Sambutan kepada seminar ini amat menggalakkan dan terdapat perwakilan mencadangkan agar ia dijadikan sebagai satu acara tahunan.

### PENGURUSAN RISIKO PELABURAN

Di KWSP, prestasi dan pengurusan risiko diwajibkan kepada objektif strategik yang sama bagi mencapai visi dan misi KWSP. Bagi menyokong keupayaan pengurusan risiko pelaburan, KWSP mengikuti perkembangan terkini dalam bidang Teknologi Maklumat dan memanfaatkan sepenuhnya sistem risiko pasaran, khususnya dalam bidang analitik dan model risiko di mana hasil analisis tersebut boleh membantu dalam merancang strategi dan membuat keputusan.

Berikutan krisis kewangan global, pihak pengurusan telah melaksanakan beberapa ujian ketahanan dan simulasi untuk mendapatkan penilaian kritikal mengenai potensi kerugian disebabkan 'kejadian berisiko'. Selain daripada risiko pasaran, KWSP baru-baru ini memperoleh sistem risiko kredit baru bagi membantu mengukur dan memantau risiko portfolio kredit dengan lebih efektif.

*On 16 July 2012, we aligned the EPF Operational Risk Management (ORM) Framework to the MS ISO 31000:2010 Risk Management – Principles and Guidelines. In the process, we updated our terms of reference and roles and responsibilities within our risk management structure, and ensured our ORM policy is current and relevant.*

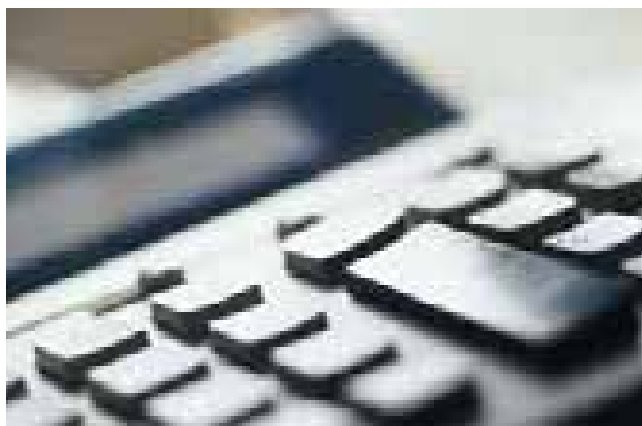
*Our enterprise-wide risk management practices are widely recognised, and we regularly receive requests to share these with both local and foreign organisations. We have hosted delegates from the Malaysian Ministry of Finance, the Royal Government of Bhutan, the Government Pension Fund of Thailand, the Mongolian Ministry of Finance, Singapore's Central Provident Fund and the National Social Security Fund of Uganda, all of whom were keen to learn from our experience.*

*As part of the initiative on investment risk awareness, in 2012 we also hosted a Best Risk Management Practices seminar for asset managers and the pension fund community in Malaysia. Response to the seminar was overwhelming, with delegates suggesting that it be made an annual event.*

### INVESTMENT RISK MANAGEMENT

*At the EPF, performance and risk management are aligned to the same strategic objective of achieving our vision and mission. To support our investment risk management capability, we keep abreast of developments in IT, and make the most of our market risk system, particularly on analytics and risk modeling, as the findings help in strategising and decision-making.*

*Following the global financial crisis, the management has been employing a number of stress tests and simulations to obtain critical insight into potential losses due to 'event risk'. Apart from market risk, we recently acquired a new credit risk system to help measure and monitor our credit portfolio risk more effectively.*





## ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

### PENGURUSAN RISIKO OPERASI (ORM)

KWSP juga telah mewujudkan pautan menghubungkan Kad Skor Risiko Korporat (CRS) dengan Indeks Prestasi Utama (KPI) di dalam Sistem Pengurusan Risiko yang secara efektifnyanya mampu menggariskan strategi dan dilatakan kepada pemilik individu di unit bisnes di samping memantau dan mengukur pencapaian prestasi. Ketua Pegawai Eksekutif dan pengurusan kini boleh menyemak dan memantau prestasi keseluruhan dan risiko organisasi berbanding strategi yang telah ditetapkan.

Pada Mac 2012, Indeks Budaya Risiko telah diperkenalkan sebagai KPI di peringkat jabatan dan cawangan yang melibatkan pelaksanaan aktiviti ORM sebagai satu cara untuk mengukur kemajuan budaya pengurusan risiko di KWSP. Prestasi setiap jabatan dan cawangan sepertimana yang diukur menerusi aktiviti ORM ini kemudiannya akan dilaporkan kepada Jawatankuasa Pengurusan Risiko Operasi (MORC) dan Jawatankuasa Pengurusan Risiko Lembaga (BRMC).

Dalam tahun 2012, 225 sesi Komunikasi Pengurusan Risiko KWSP telah diadakan. Selain daripada program komunikasi tersebut, KWSP juga meneruskan 15 sesi *Targeted Training* di Cawangan sepanjang tahun. Semasa sesi tersebut, tenaga pengajar telah membincangkan isu spesifik pengurusan risiko dengan anggota KWSP.

Pada 2012, KWSP julung-julung kalinya menganjurkan Anugerah Amalan Terbaik bagi Pengurusan Risiko Operasi (ORM) dan Pengurusan Kesenambungan Perniagaan (BCM) 2010/11 bersempena dengan Majlis Anugerah Kualiti Terbaik KWSP. Anugerah ini bertujuan mengiktiraf komitmen jabatan, cawangan dan Juara Risiko kepada ORM, termasuk usaha pihak pengurusan dalam memberi galakan kepada budaya pengurusan risiko yang berkesan di dalam unit bisnes.

### PENGURUSAN KESINAMBUNGAN PERNIAGAAN (BCM)

Sebanyak enam latihan Simulasi Krisis telah diadakan sejak 2007 untuk meningkatkan dan menambah baik Pelan Kesenambungan Perniagaan (BCP) dan Pelan Pengurusan Krisis (CMP) KWSP. Kesemua latihan ini mendedahkan anggota kepada aspek praktikal dalam menguruskan bencana.

Sebuah Video Korporat BCM telah diterbitkan sebagai satu alat untuk mempertingkatkan pemahaman BCP dan untuk menggambarkan langkah-langkah yang perlu diambil dalam menguruskan Pemulihan Perniagaan. Salinan video ini kemudiannya diedarkan kepada semua 29 jabatan dan 66 cawangan dan dipertontonkan semasa taklimat kepada agensi dari dalam dan luar negara.

### OPERATIONAL RISK MANAGEMENT (ORM)

*EPF has also built a link between the Corporate Risk Scorecard (CRS) module with the Key Performance Indexes (KPIs) in the Risk Management System which effectively maps out strategies and cascades them down to owners at individual business units while monitoring and measuring the achievement of performance. The CEO and management are now able to view and monitor the overall performance and risks of the organisation against the strategies set out.*

*In March 2012, the Risk Culture Index was introduced as a KPI at the Departmental and Spoke level which involves the implementation of ORM activities as a tool to measure the progress of our risk culture. The performance of each Department and Spoke as measured by the ORM activities is subsequently reported to the Management Operation Risk Committee (MORC) and Board Risk Management Committee (BRMC).*

*Apart from our regular Risk Management communication programme, which saw a total of 225 sessions held in 2012, we also continued with 15 Spokes Targeted Training sessions during the year. During these sessions, the trainers discussed specific risk management issues with staff.*

*An inaugural Best Practices for Operation Risk Management (ORM) and Business Continuity Management (BCM) 2010/11 Award was also held in 2012, in conjunction with the EPF Best Quality Award Ceremony. The awards were to recognise departments, spokes and Risk Champions' commitment towards ORM and BCM activities, as well as the efforts by management to inspire an effective risk management culture within the business units.*

### BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT (BCM)

*Aimed at enhancing and improving the current Business Continuity Plan (BCP) and Crisis Management Plan (CMP), six Crisis Simulation exercises have been held since 2007. These expose staff to the practical aspects of managing disasters.*

*A BCM Corporate Video was produced as a tool to illustrate the steps in managing Business Resumption. Copies of the video were then distributed to all 29 departments and 66 spokes and were presented during briefings to other agencies, both locally and abroad.*



## ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

Sebagai sebahagian daripada ketersediaan infrastruktur, sistem kami sentiasa diuji melalui pengenalpastian kemudahan dan mempersiapkannya di pusat pemulihan bencana. Ini adalah bagi memastikan kedua-dua sumber manusia dan sistem sentiasa bersedia sekiranya berlaku kecemasan atau bencana.

Proses dan amalan BCM yang telah digunakan oleh KWSP telah dijadikan rujukan oleh agensi lain seperti Majlis Keselamatan Negara, Jabatan Meteorologi Malaysia, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) dan Lembaga Tabung Haji yang ingin belajar daripada pengalaman KWSP mengenai ketersediaan BCM.

### MEMBINA MODAL INSAN

KWSP terus membuat pelaburan untuk menggalakkan anggotanya dapat memikul tugas dan tanggungjawab mereka secara inovatif agar mereka dapat terus mempertingkatkan tahap kemajuan mereka. Tujuannya ialah untuk memastikan mereka tidak melakukan perkara yang sama setiap tahun, tetapi mencabar kelaziman dan menambah baik sistem kerja setiap masa. Jabatan Pengurusan Sumber Manusia KWSP berkhidmat sebagai rakan strategik untuk membantu KWSP mencapai matlamat dalam memastikan anggotanya mendapat latihan sewajarnya untuk meningkatkan ilmu dan keupayaan mereka.

Pada Julai 2012, Lembaga telah mengiktiraf Skim Perkhidmatan Baru di mana setiap anggota Kumpulan Eksekutif KWSP mempunyai laluan kerjaya dan hala tuju pembelajaran. Ini memberikan peluang kepada anggota untuk bergerak maju seiring dengan organisasi di peringkat perkembangan kerjaya mereka yang berbeza. Selain itu, ia dapat membantu anggota untuk memenuhi segala keperluan di sepanjang laluan yang ditetapkan agar mereka dapat terus memajukan kerjaya mereka.

KWSP mengamalkan pendekatan berstruktur untuk mencungkil bakat atau mengenal pasti pemimpin berpotensi yang kami hargai dan memberikan peluang secukupnya kepada anggota untuk mencapai potensi masing-masing. KWSP juga mempunyai Jawatankuasa Induk Pengurusan Bakat Dan Pelan Penggantian yang memantau pelaksanaan Polisi Pengurusan Bakat dan Pelan Penggantian. Berlandaskan dasar ini, anggota berbakat ditempatkan dalam program pembangunan yang disusun khas untuk mereka bersiap sedia menggalas pelbagai tugas fungsian, profesional dan kepimpinan di KWSP. Ini termasuk latihan di dalam dan luar negara dan penempatan fungsi silang.

Program pembangunan bakat membentuk sebahagian daripada Pelan Penggantian yang lebih luas di mana penekanan penting diletakkan terhadap usaha memantapkan pengurusan kanan dan pertengahan bagi menyediakan barisan pelapis yang bakal menerajui organisasi pada dekad yang seterusnya.

*As part of our infrastructure readiness, EPF systems are continually tested which involves identifying facilities and readying our infrastructure at the recovery site. This ensures both people and systems are always ready in an event of emergency or disaster.*

*EPF's BCM processes and practices have also been used as a reference source by other agencies which include National Security Council, Malaysian Meteorological Department, the Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit (MAMPU) and Lembaga Tabung Haji, which are keen to learn from our experience with regards to BCM readiness.*

### NURTURING OUR PEOPLE

*We continue to invest in our people and encourage them to be innovative in their responsibilities and tasks which would further enhance their progress. The idea is for them not to do the same things year after year, but to keep questioning the status quo and enhancing the systems all the time. The Human Resources department serves as a strategic partner in helping the EPF attain its objectives by ensuring the people are adequately trained to enhance their knowledge and capabilities.*

*In July 2012, the Board endorsed a New Scheme of Service that provides a defined career path and learning roadmap for individual executive level employees. This provides the staff with a clear indication of how we expect them to grow with the organisation and what is expected of them at the different stages of their career progression. It is for them to ensure that they meet all the requirements along the path as they advance their careers.*

*We also have a structured approach of identifying talents or potential leaders, whom we genuinely value and provide ample opportunity to realise their potential. We have a Talent Council which oversees the implementation of our Talent Management and Succession Planning Policy. In line with this policy, talented staff are placed on specially crafted developmental programmes to prepare for various functional, professional and leadership roles within the EPF. These include training locally and overseas and cross-functional attachments.*

*Talent development forms part of a wider Succession Planning Programme under which much emphasis is placed on developing our senior and middle management so as to develop a leadership pipeline that will take the organisation into the next decade.*

**ULASAN OPERASI**  
**REVIEW OF OPERATIONS**

**INSTITUT KWSP**

Institut KWSP menyediakan program pembelajaran yang efektif kepada semua peringkat anggota. Penunjuk Prestasi Utama (KPI) bagi latihan anggota telah ditingkatkan melebihi dua kali ganda daripada 18 jam pada tahun 2011 kepada 42 jam pada tahun 2012. Latihan anggota merangkumi kursus, e-Learning dan sesi perkongsian ilmu. Setakat 31 Disember 2012, sebanyak 98.00% anggota telah mencapai KPI Latihan yang ditetapkan manakala baki 2.00% anggota tidak mencapai KPI ini kerana masalah kesihatan dan sebab-sebab lain.

Bagi memastikan anggota memberikan perkhidmatan yang melebihi ekspektasi pelanggan, beberapa inisiatif telah dilaksanakan oleh Institut dalam tahun 2012. Antaranya adalah menyediakan kursus *soft skills* yang bermatlamat untuk memperkasakan tahap profesionalisme dan keupayaan melaksanakan tugas (*cross-functional capabilities*) oleh anggota serta melaksanakan Kursus Penghayatan Utamakan Pelanggan kepada anggota bukan barisan hadapan yang bertujuan untuk menerapkan nilai-nilai Utamakan Pelanggan kepada anggota dengan hasrat mewujudkan 'Wholesome EPF'.

**EPF INSTITUTE**

*The EPF Institute provides effective learning programmes for staff at all levels. Our training Key Performance Indicators (KPIs) for personnel in terms of hours more than doubled from 18 in 2011 to 42 in 2012. This includes courses, e-learning and knowledge sharing. As of 31 December 2012, 98.00% of staff had satisfied their required number of training hours, with only 2.00% of staff not able to fulfill this KPI due to health and other reasons.*

*To ensure our staff provide a level of service that exceeds customer expectations, several initiatives were undertaken in 2012. These included a soft skills course aimed at enhancing the level of professionalism and cross-functional capabilities of employees; and a special Customer Appreciation Course which aimed to instill a customer-centric mindset among all employees, not just our front liners, thus creating a 'Wholesome EPF'.*



## ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

### TINJAUAN UNTUK 2013

Berdasarkan tinjauan ekonomi terkini Tabung Kewangan Antarabangsa (IMF), pertumbuhan sederhana akan dicatatkan pada 2013. Langkah penjimatan berterusan akan terus dilaksanakan di seluruh Eropah, walaupun tanda-tanda kelonggaran dalam proses penjimatan belanjawan memberikan prospek yang lebih baik. Pada awal tahun, tumpuan diberikan terhadap Sepanyol yang akan memohon Urus Niaga Wang Langsung (OMT). Sepanyol memerlukan lebih daripada €200 bilion untuk membiayai hutangnya pada 2013, tetapi pasaran menjangkakan negara tersebut akan meminta bantuan kewangan dan Bank Pusat Eropah (ECB) berjanji untuk melakukan apa sahaja untuk memastikan Euro kukuh telah membantu menetapkan kadar pulangan bon di tahap yang rendah. Jika Sepanyol enggan atau mengambil masa yang terlalu lama untuk meminta bantuan, kadar bon dijangka meningkat. Pada masa yang sama, syarat yang dikenakan terhadap negara yang menerima bantuan kewangan juga akan menjejaskan prospek pertumbuhannya. Walau bagaimanapun, usaha ECB untuk terus meningkatkan aliran wang akan mengelakkan kejadian yang lebih buruk. Ketidaktentuan lain, khususnya pilihanraya umum di Itali dan Jerman, mungkin akan terus menjadikan rantau tersebut tidak stabil.

Di Amerika Syarikat (AS), walaupun Barack Obama memenangi pilihan raya presiden baru-baru ini, Dewan Negara dan Senat AS kekal berpecah berdasarkan fahaman parti Republikan dan Demokrat. Sungguhpun kerajaan berjaya mengelakkan kemelut fiskal di saat akhir, ketidaktentuan mengenai hutang siling kekal menjadi risiko kerana isu tersebut ditangguhkan sehingga pertengahan Mei walaupun sejumlah USD85 bilion pemotongan perbelanjaan telah dibuat. Sekiranya masalah ini dapat diselesaikan di dalam tahun ini, sebahagian besar ketidaktentuan ini akan diatasi. Pemulihan berterusan pasaran perumahan, pelarasan positif lembaran imbalan sektor swasta dan syarat pinjaman yang lebih longgar oleh bank mungkin memberi suntikan kepada ekonomi AS pada 2013. Kebangkitan semula sektor korporat yang mempunyai tunai yang tinggi merupakan faktor yang berpotensi merangsang pertumbuhan ekonomi AS dan global.

### 2013 OUTLOOK

*According to the latest International Monetary Fund (IMF) World Economic Outlook, the year 2013 will see moderate growth. On-going austerity measures will remain throughout Europe, although hints of an easing of budget cuts give rise to the possibility of a comparatively better outlook. Early in the year, the focus will be on whether Spain requests for the Outright Monetary Transactions (OMT). Spain requires more than €200 billion to finance its debts in 2013, but market expectation of a bailout request and the European Central Bank (ECB)'s promise of doing whatever it takes to keep the Euro intact have helped keep bond yields low. If Spain refuses or takes too long to request a bailout, bond yields are likely to surge. At the same time, conditions imposed on the country upon a bailout will also affect its growth prospects. Regardless, the ECB will continue to take steps to avert any potential worst case scenarios. Other uncertainties, particularly political ones in Italy and Germany, may continue to exacerbate volatility in the region.*

*In the US, despite Barack Obama's victory in the recent presidential election, the US House and Senate remain divided along Republican and Democratic lines. While the US Government managed to scale the fiscal cliff at the eleventh hour, uncertainties on the debt ceiling continue to pose a risk as the issue was delayed until mid May on top of USD85 billion in spending cuts already in place. Upon their resolution, however, a significant amount of uncertainty will be removed. Continued recovery in the housing market, positive adjustments in private sector balance sheets and the loosening of lending standards by banks are likely to boost the US economy in 2013. A reawakening of the cash-rich US corporate sector will also provide an upside risk to the US and global economies.*

**ULASAN OPERASI**  
**REVIEW OF OPERATIONS**

Malaysia dijangka terus mencatatkan perkembangan mantap pada 2013. Kementerian Kewangan mengunjurkan pertumbuhan Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) 4.5% hingga 5.5%, dipacu oleh penggunaan persendirian dan corak pelaburan kukuh. Pelaksanaan gaji minimum sektor swasta mulai 2013 akan meningkatkan kadar penggunaan, disokong oleh tahap guna tenaga buruh yang tinggi dan sentimen pengguna yang sangat kukuh. Kegiatan pelaburan akan terus disokong oleh projek yang sedang dilaksanakan di bawah ETP, dengan MRT Landasan 1 dan RAPID dibina dalam tempoh lima hingga enam tahun akan datang. Kegiatan pelaburan juga disokong oleh Pelaburan Langsung Asing (FDI) yang kukuh. FDI purata suku tahunan sejak pelancaran ETP mencecah RM8.5 bilion, berbanding purata jangka panjang RM3.9 bilion. Dalam usaha menambah baik kedudukan fiskal kerajaan, sasaran fiskal 4.0% berbanding KDNK (2012:4.5%) telah ditetapkan bagi 2013, dan kami meramalkan usaha lebih gigih dilaksanakan untuk meningkatkan hasil dan mengurangkan perbelanjaan tidak cekap pada 2013. Pilihan Raya Umum Ke-13 juga diadakan tahun ini, kerana Parlimen perlu dibubarkan selewat-lewatnya April.

Tahap kecairan tinggi dalam ekonomi global, dengan Rizab Persekutuan AS memulakan program QE3 terbuka dan bank pusat utama lain bersedia untuk mengembangkan lembaran imbalan masing-masing, bermakna Malaysia akan terus menjadi penerima bersih dana asing pada 2013, mengambil manfaat daripada kadar faedah positif dan perbezaan pertumbuhan ekonomi serta mata wang yang lebih kukuh. Walaupun begitu, KWSP akan terus menghadapi cabaran akibat kadar faedah global rendah yang berpanjangan dan persekitaran hasil pulangan yang rendah. Aliran keluar dana secara tiba-tiba boleh menimbulkan risiko besar kepada ekonomi, dan ini mungkin berlaku jika terdapat kesilapan polisi semasa menangani krisis hutang di Zon Euro, kemelesetan di China, dan tanda-tanda pemulihan kukuh ekonomi AS, yang akan memberi kesan negatif terhadap mata wang dan aset kewangan lain di Malaysia.

*Malaysia is set to continue to grow steadily in 2013, with the Ministry of Finance (MOF) projecting Gross Domestic Product (GDP) growth of 4.5% to 5.5%, driven by healthy private consumption and investment patterns. Implementation of the private sector minimum wage starting in 2013 is likely to boost consumption, on top of a tight labour market and very high consumer sentiment. Investment activities will continue to be supported by on-going projects under the ETP, with the MRT Line 1 and RAPID gaining momentum and making steady progress over the next five to six years. Investment activity will also be supported by healthy Foreign Direct Investments (FDI), with the average quarterly FDI since the launch of ETP at RM8.5 billion, compared to its long-term average of RM3.9 billion. On improving the government's fiscal position, a lower fiscal target of 4.0% over GDP (2012: 4.5%) has been set for 2013, and we expect greater efforts to increase revenue and reduce inefficient spending in 2013. The 13<sup>th</sup> General Elections will also be held in 2013, as the Parliament must be dissolved by April.*

*Flush liquidity in the global economy, with the Federal Reserve embarking on its open-ended QE3 and other major central banks ready to expand their balance sheets, means that Malaysia is likely to continue to be a net recipient of foreign funds in 2013, benefiting from positive interest rates and economic growth differentials together with a stronger currency. Nevertheless, against this backdrop, the EPF will continue to face challenges presented by a prolonged global low interest rate and low-yield environment. The sudden outflow of funds could be a massive risk to the economy, caused possibly by a policy error in dealing with the debt crisis in the Eurozone, China hard landing, or even strong signs of improvement in the US economy, which will negatively impact our currency and other financial assets.*

## ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

Dalam pada itu, KWSP akan terus mengambil manfaat daripada kempen promosi dan pendidikan agar ahli boleh bersara dengan kedudukan kewangan yang selesa. Kami akan terus mempelopori inovasi untuk mengurangkan kos kami agar dapat meningkatkan pulangan kepada ahli, dan kami akan meningkatkan segala usaha untuk mendidik rakyat Malaysia mengenai kepentingan menabung pada masa kini untuk kehidupan usia emas yang lebih terjamin. KWSP bukan sahaja mahu melihat lebih ramai ahli mengembangkan simpanan mereka, tetapi mengesa lebih ramai rakyat yang bekerja sendiri untuk memanfaatkan Skim Simpanan Persaraan 1Malaysia demi menjamin kewangan mereka pada masa depan. Dari segi penyediaan perkhidmatan, KWSP sedar akan keperluan mempelopori sistem untuk selaras perkembangan IT terkini demi memenuhi harapan generasi muda, khususnya Gen Y. Kami juga sedar bahawa generasi ini akan menerajui ekonomi digital dan kami juga bersedia untuk memainkan peranan aktif dalam era baru yang sungguh menarik ini.

*At the same time, the EPF will continue with the momentum gained in our promotions and educational campaigns aimed at securing a financially comfortable retirement for our members. We will continue to innovate to reduce our own costs so as to increase our returns to members, and we will enhance all efforts to educate Malaysians on the importance of saving now for brighter golden years. We hope not only to see more members let their savings grow with us, but also to see more self-employed take up the 1Malaysia Retirement Savings Scheme so as to attain some measure of security for their future. In terms of service delivery, we are conscious of the need to keep innovating our systems so as to keep up with the IT age and meet the expectations of the younger generation, especially Gen Y. We realise that this generation will drive forward the digital economy and we are preparing ourselves to play an active role in this exciting new era as it unfolds.*





**ULASAN OPERASI  
REVIEW OF OPERATIONS**

**PENGHARGAAN**

Bagi pihak pengurusan, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Pengerusi dan Ahli Lembaga yang lain dan juga ahli Panel Pelaburan kerana terus memberi panduan kepada KWSP dan menggunakan ilmu dan pengalaman mereka untuk memberikan khidmat nasihat kepada KWSP. Kami amat berbangga kerana dipimpin oleh tokoh tersohor, yang menjadikan organisasi ini salah satu dana persaraan dengan tadbir urus terbaik di dunia. Saya juga ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan saya kepada semua anggota KWSP yang telah menerima dan menyesuaikan diri dengan segala perubahan dalam usaha melaksanakan transformasi berterusan yang menyumbang kepada kejayaan KWSP masa kini.

Ahli merupakan tumpuan utama kami, dan saya ingin memberikan jaminan kepada mereka bahawa KWSP akan terus mencuba sedaya-upaya untuk melindungi kepentingan dan kesejahteraan mereka. Kepada semua majikan, saya mengucapkan ribuan terima kasih kerana bekerjasama dengan KWSP dan membolehkan kami menjalankan tugas kami dengan lancar. Selama ini, KWSP telah menjalin hubungan dengan pelbagai organisasi sekutu seperti pengurus dana, institusi kewangan dan pelbagai agensi kerajaan, dan saya ingin merakamkan penghargaan saya kepada mereka. Kepada semua pihak berkepentingan lain, termasuk media, terima kasih atas sokongan dan kepercayaan anda terhadap KWSP.

Kami baru sahaja mengharungi tahun yang getir dan akan menempuh satu lagi tahun yang tidak kurang mencabar, malah mungkin lebih sukar lagi. Namun begitu, menerusi pasukan kami yang berwibawa dan sokongan yang tidak berbelah bagi semua pihak yang berkepentingan, saya yakin bahawa KWSP akan terus berkembang maju dan mengukuhkan kedudukannya sebagai organisasi keselamatan sosial bertaraf dunia yang menyediakan kemudahan simpanan persaraan terbaik kepada rakyat Malaysia.

**IN APPRECIATION**

*On behalf of the management, I would like to thank our Chairman and other Board Members, as well as members of our Investment Panel for continuing to guide the EPF and lending us the wisdom of their collective knowledge and experience. We feel honoured to have such an august leadership at the helm of this organisation, which today is one of the best-governed pension funds in the world. I would also like to express my heartfelt appreciation to all employees of the EPF who have embraced the many changes we have seen in our continuing journey of transformation, and contributed to our successes to date.*

*Our members lie at the heart of all that we do, and I would like to assure them that the EPF will continue to do our best to uphold their interests and well-being. To all employers, meanwhile, I would like to say thank you for cooperating with the EPF and enabling us to carry out our role as smoothly as possible. The EPF has over the years acquired a wide network of partners such as fund managers, financial institutions and various government agencies, to whom I would also like to convey my gratitude. To all other stakeholders, including the media, thank you for your support and belief in us.*

*We have just emerged from a challenging year and will enter another that promises to be as exacting or even more so. However, with the strong team that we have, and the unwavering support of all our stakeholders, I have every confidence that the EPF will rise to the occasion and further entrench ourselves as a world-class social security organisation that provides the best retirement savings for Malaysians.*



**Azlan Zainol**

Ketua Pegawai Eksekutif/Chief Executive Officer