

# MELAKAR LALUAN MENUJU KEJAYAAN



# BAHAGIAN

## STRATEGI DAN TINJAUAN PERNIAGAAN 03

- 36 Strategi
- 37 Persekitaran Operasi
- 38 Penglibatan Pihak Berkepentingan
- 42 Perkara Material
- 48 Ulasan Pelaburan
- 52 Ulasan Perniagaan
- 67 Prospek Perniagaan

# STRATEGI

## PELAN BOLEH UBAH TIGA TAHUN KWSP (2022-2024)

KWSP komited untuk memastikan ahlinya memperoleh masa hadapan yang cerah dengan menawarkan kekayaan yang mencukupi dan berkekalan, membolehkan mereka menikmati persaraan yang bermatlamat. Pelan Boleh UbaH Tiga Tahun KWSP (3YRP) KWSP tertumpu pada pengukuhan kecekapan teras merentasi lima bidang penting, di mana semuanya bertujuan untuk merealisasikan visi ini. Sorotan utama 3YRP KWSP termasuk memperluaskan liputan ahli, memastikan pulangan yang mencukupi, dan merangka laluan ke portfolio yang mematuhi ESG sepenuhnya menjelang 2030, dan menyasarkan pendirian neutral iklim menjelang 2050.

Dengan menetapkan dan memperkemas elemen asas, terutamanya penekanan kepada Pelaburan Lestari dan Pelan Kelestarian Perusahaan kami, aspirasi kami merangkumi:

- Menerapkan kelestarian secara menyeluruh, dipandu oleh penanda aras ESG, ke dalam setiap aspek operasi kami.
- Komitmen kepada meminimumkan jejak karbon, sentiasa menyasarkan pengurangan pelepasan karbon menerusi penyumberan tenaga, pengendalian rantaian bekalan, dan penerimgunaan dasar dan proses yang mementingkan alam sekitar.
- Menggalakkan syarikat bersekutu, rakan usaha sama, pembekal dan keseluruhan rantaian bekalan kami untuk menonjolkan dan melaksanakan langkah dan amalan lestari.
- Memperhalusi dan menyelaraskan piawaian dalaman kami dengan Matlamat Pembangunan Mampan Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (UN SDGs), objektif kemampanan negara dan garis panduan ESG.

### TERAS STRATEGIK

KWSP berpandukan 7 teras strategik.



#### 1. Ketahanan Pelaburan

- Mengoptimalkan pengurusan aset dan liabiliti untuk memastikan ketahanan kewangan
- Mengukuhkan peruntukan aset untuk menyampaikan pulangan yang optimum
- Menyerlahkan nilai daripada pelaburan strategik



#### 2. Penerapan Kelestarian

- Peneraju dalam pelaburan yang mampan
- Menerapkan kelestarian ke dalam semua aspek amalan perusahaan



#### 3. Bertumpu Pelanggan

- Meluaskan perlindungan KWSP dan mempertingkatkan kecukupan simpanan persaraan
- Menawarkan penyelesaian yang relevan, didorong oleh data dan menggunakan teknologi yang tepat untuk menyampaikan pengalaman pelanggan yang hebat
- Membina perkongsian dan kerjasama strategik
- Mengukuhkan penglibatan pihak berkepentingan



#### 4. Kecekapan operasi dan perniagaan

- Menyampaikan perniagaan jangka panjang dan mampan
- Memudahkan dan mendigitalkan proses perniagaan untuk mempertingkatkan kecekapan



#### 5. Kesejahteraan Persaraan

- Menyokong agenda kesejahteraan sosial dan menyampaikan hasil melangkaui kewangan
- Memastikan skim KWSP kalis masa hadapan supaya relevan untuk pelanggan masa hadapan dan perubahan dalam demografi



#### 6. Pembolehan Digital

- Mempertingkatkan infrastruktur dan keupayaan digital
- Mempercepatkan keupayaan dipacu data dan ekosistem
- Memantapkan keselamatan siber melalui program perusahaan terjamin



#### 7. Pembangunan Sumber Manusia

- Organisasi dan budaya kalis masa hadapan untuk membangunkan bakat dan tenaga kerja yang sesuai untuk masa hadapan
- Menyampaikan pengalaman pekerja yang hebat dan mempertingkatkan kesejahteraan pekerja

## PERSEKITARAN OPERASI

Pada tahun yang penuh dengan cabaran, KWSP telah menunjukkan keupayaan yang luar biasa untuk berdaya tahan menghadapi tekanan pasaran, mengukuhkan lagi kedudukannya sebagai salah satu dana persaraan terkemuka di dunia.



### Ketahanan di Tengah-tengah Kesusahan

Walaupun terdapat sedikit penurunan dalam Aset di Bawah Pengurusan (AUM), KWSP berjaya mengehendakkan penurunan ini walaupun terdapat aliran keluar yang ketara dan pasaran yang merosot. Ketahanan ini menekankan kepentingan inisiatif berterusan KWSP untuk mempelbagaikan pelaburan merentas kelas aset, wilayah dan strategi.



### Kecairan Adalah Kekuatan Kami

Hasil daripada strategi pengurusan kecairan yang proaktif, KWSP dapat menyerap impak Pengeluaran Khas sebanyak RM44.6 bilion dengan berkesan. KWSP mengakhiri tahun ini dengan baki tunai yang kukuh, membuktikan ketangkasan kami pada masa yang mencabar.



### Pendekatan Pelaburan Strategik

Pelaburan KWSP diarahkan secara strategik oleh Peruntukan Aset Strategik (SAA). Kunci kejayaan jangka panjang kami terletak pada usaha mengekalkan portfolio yang pelbagai. Pendekatan ini memastikan kami kekal bersedia untuk menyampaikan nilai untuk ahli kami.



### Prestasi dalam Iklim yang Sukar

Walaupun menghadapi kemerosotan dalam pendapatan pelaburan kasar, trend yang konsisten dengan kebanyakan dana global pada masa yang mencabar ini, Pulangan atas Pelaburan (ROI) Kasar KWSP kekal kukuh di paras melebihi 6.00%.



### Mengharungi Ketidaktentuan Pasaran

Strategi kepelbagaian KWSP digabungkan dengan pengurusan portfolio yang aktif melindungi kami daripada turun naik pasaran yang melampau, memastikan KWSP memperoleh pulangan yang menggalakkan.



### Sasaran Meluas di Ambang Masa Hadapan

Meskipun menghadapi cabaran pada tahun 2022, KWSP berdiri teguh, merintis jalan dengan mantap ke arah sasaran tahun 2025 yang meluas.



### Produk & Penglibatan

Jangkauan berterusan KWSP telah menghasilkan kadar penyertaan produk yang lebih tinggi, mempertingkatkan purata pegangan produk bagi setiap ahli.



### Pelanggan Diutamakan

Komitmen kami untuk menyediakan perkhidmatan kepada ahli kami tetap teguh, seperti yang dibuktikan oleh skor kepuasan pelanggan yang kekal tinggi.



### Jejak Global

Sebagai salah satu dana persaraan terbesar di dunia, KWSP berbangga menduduki antara tahap tiga terbaik bagi pengurusan kewangan yang cekap. Pengaruh kami meliputi lima benua dan lebih 40 negara, mempamerkan penguasaan global kami.



### Cabaran Tegar

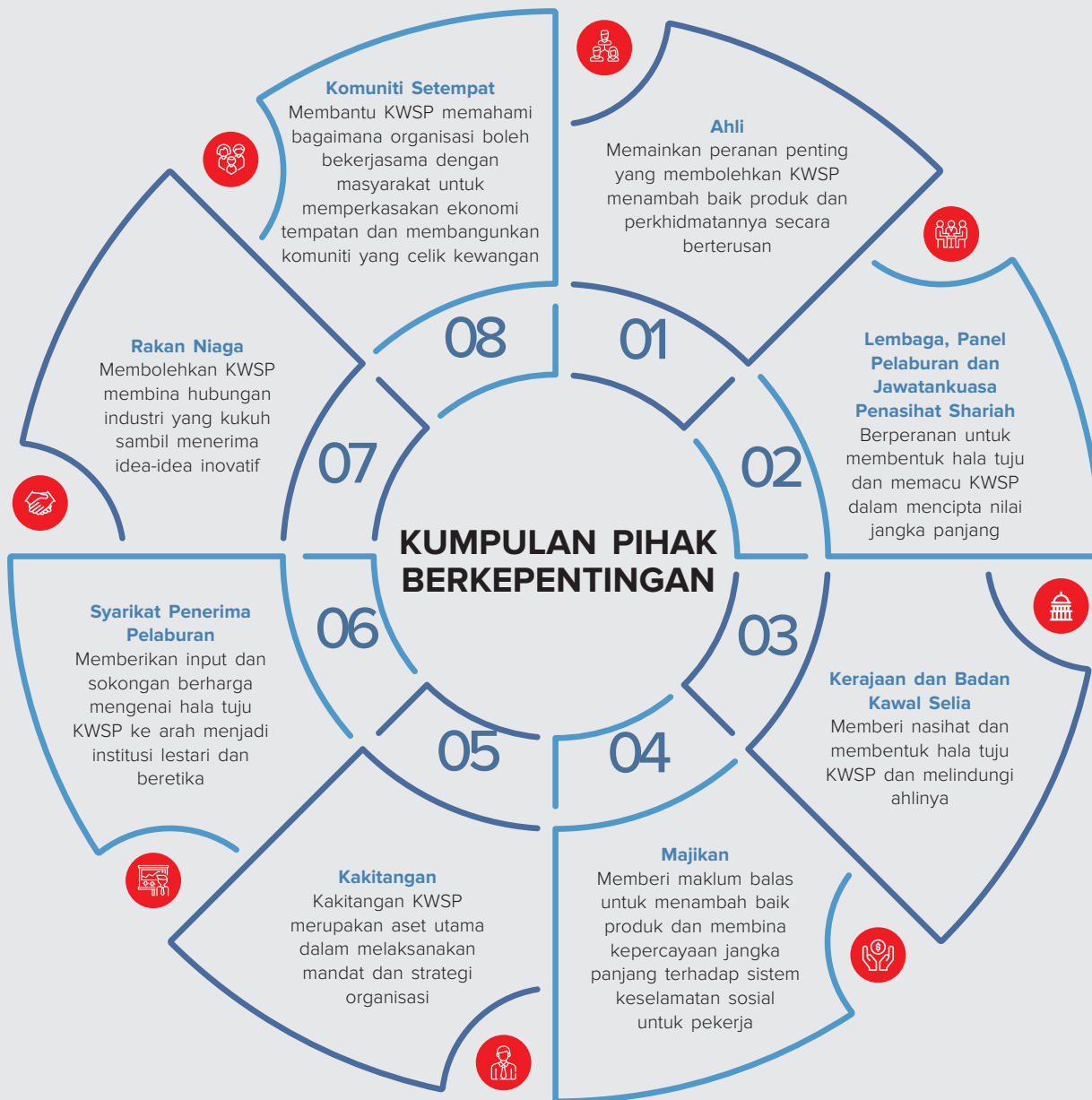
Di sebalik pengiktirafan dan pencapaian antarabangsa kami, memastikan simpanan persaraan yang mencukupi untuk sebahagian besar ahli kami kekal sebagai cabaran utama kami. Terutamanya, ahli yang berumur antara 30 dan 50 menunjukkan trajektori yang lebih menggalakkan ke arah mencapai simpanan asas.

Mengimbas kembali, tahun 2022 pastinya mencabar, namun ia menonjolkan kekukuhan, daya tahan dan komitmen KWSP yang tidak berbelah bahagi kepada ahlinya. Kami bergerak ke hadapan dengan keazaman baru, berdedikasi untuk mempertingkatkan masa hadapan kewangan semua ahli kami.

# PENGLIBATAN PIHAK BERKEPENTINGAN

Memahami kepentingan dan kebimbangan pihak berkepentingan adalah penting untuk merangka dan melaksanakan strategi yang memacu nilai di seluruh organisasi. KWSP komited untuk memupuk dialog terbuka, menunjukkan dedikasinya terhadap ketelusan dan pengurusan yang cekap sebagai entiti keselamatan sosial yang terulung dengan menggalakkan interaksi aktif dengan pihak berkepentingannya.

Melangkah ke tahun 2022, KWSP telah mengenal pasti kumpulan pihak berkepentingan utamanya, mengambil kira potensi mereka untuk membentuk serta dipengaruhi oleh keputusan dan tindakan KWSP dalam jangka pendek, sederhana dan panjang. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan, KWSP telah mengiktiraf lapan kumpulan pihak berkepentingan utama:



Tambahan pula, KWSP menjalankan aktiviti penarafan pihak berkepentingan untuk memastikan kepentingan setiap kumpulan berbanding kebergantungan dan pengaruh mereka terhadap organisasi. Cerapan yang diperoleh daripada proses ini adalah penting dalam memperhalusi pendekatan penglibatan masa hadapan kami yang disesuaikan dengan setiap kumpulan pihak berkepentingan utama KWSP.

## Frekuensi Penglibatan

**SH** Setiap Hari**B** Bulanan**ST** Suku Tahunan**D** Dwitahunan**ST** Setiap Tahun**AD** Apabila Diperlukan**AHLI**

Memainkan peranan penting yang membolehkan KWSP menambah baik produk dan perkhidmatannya secara berterusan

## Perkara Material:

M1 M2 M5 M8 M12 M14

## Kaedah Penglibatan

Bantuan secara maya dwibahasa (melalui ELYA)	<b>SH</b>
Khidmat nasihat (melalui Khidmat Nasihat Persaraan (RAS))	<b>SH</b>
Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC)	<b>SH</b>
Platform Janji Temu online	<b>SH</b>
Kaji selidik dan tinjauan	<b>AD</b>
Pelancaran inisiatif yang diumumkan melalui sumber media (jaitu laman web KWSP, saluran berita)	<b>AD</b>
Laman web KWSP (pertanyaan dan aduan)	<b>AD</b>

## Kebimbangan dan Keutamaan

- Kecukupan simpanan persaraan dan pulangan pelaburan
- Kepuasan pelanggan
- Kemudahan transaksi dan interaksi
- Pengurusan dana untuk menghasilkan kadar dividen yang tinggi

**LEMBAGA, PANEL PELABURAN DAN JAWATANKUASA PENASIHAT SHARIAH**

Berperanan untuk membentuk hala tuju dan memacu KWSP dalam mencipta nilai jangka panjang

## Perkara Material:

M1 M3 M4 M7

## Kaedah Penglibatan

Mesyuarat	<b>ST</b>
Latihan dan forum	<b>AD</b>

## Kebimbangan dan Keutamaan

- Mengoptimumkan pulangan untuk simpanan ahli
- Pengurusan dana untuk menghasilkan kadar dividen berprestasi tinggi
- Prestasi pelaburan yang mampan
- Peranan KWSP sebagai penasihat kewangan
- Membina semula simpanan ahli

**KERAJAAN DAN BADAN KAWAL SELIA**

Memberi nasihat dan membentuk hala tuju KWSP dan melindungi ahlinya

## Perkara Material:

M1 M3 M7 M8

## Kaedah Penglibatan

Temu bual	<b>AD</b>
Dialog dan persidangan	<b>AD</b>
Mesyuarat	<b>AD</b>

## Kebimbangan dan Keutamaan

- Melindungi kepentingan ahli
- Prestasi pelaburan yang mampan
- Membina semula simpanan ahli
- Mengintegrasikan ESG

# PENGLIBATAN PIHAK BERKEPENTINGAN

## Frekuensi Penglibatan

**SH** Setiap Hari    **B** Bulanan    **ST** Suku Tahunan    **D** Dwitahunan    **ST** Setiap Tahun    **AD** Apabila Diperlukan



### MAJIKAN

Memberi maklum balas untuk menambah baik produk dan membina kepercayaan jangka panjang terhadap sistem keselamatan sosial untuk pekerja

**Perkara Material:**



### Kaedah Penglibatan

Khidmat nasihat (melalui Khidmat Nasihat Majikan (EAS))	<b>SH</b>
Tinjauan penglibatan majikan	<b>AD</b>

### Kebimbangan dan Keutamaan

- Faedah daripada mencarum untuk simpanan persaraan pekerja (iaitu pengecualian cukai)



### KAKITANGAN

Kakitangan KWSP merupakan aset utama dalam melaksanakan mandat dan strategi organisasi

**Perkara Material:**



### Kaedah Penglibatan

Sesi pertemuan fizikal dan maya	<b>ST</b>
Tinjauan dan aktiviti penglibatan kakitangan	<b>AD</b>
Mesyuarat dan latihan	<b>AD</b>

### Kebimbangan dan Keutamaan

- Kesedaran awam tentang perkhidmatan sedia ada KWSP
- Rancangan masa depan KWSP (contohnya, peralihan kepada khidmat nasihat)
- Kepuasan pelanggan
- Perkembangan kerjaya
- Pembinaan keupayaan dan pendidikan
- Reputasi KWSP
- Kesejahteraan kakitangan
- Pengurusan imbuhan dan prestasi



### SYARIKAT PENERIMA PELABURAN

Memberikan input dan sokongan berharga mengenai hala tuju KWSP ke arah menjadi institusi lestari dan beretika

**Perkara Material:**



### Kaedah Penglibatan

Mesyuarat	<b>AD</b>
Dialog dan persidangan	<b>AD</b>

### Kebimbangan dan Keutamaan

- Prestasi kewangan yang kukuh
- Jangkaan pelaburan yang mampan
- Memastikan tadbir urus yang beretika dan telus
- Pengurusan risiko kewangan dan bukan kewangan yang berkesan
- Penjajaran Dasar Pelaburan Lestari KWSP dengan pelabur institusi lain dan keperluan kawal selia
- Kesan pelaksanaan polisi baharu ke atas perniagaan dan operasi syarikat penerima pelaburan

## Frekuensi Penglibatan

**SH** Setiap Hari   **B** Bulanan   **ST** Suku Tahunan   **D** Dwitahunan   **ST** Setiap Tahun   **AD** Apabila Diperlukan

**RAKAN NIAGA**

Membolehkan KWSP membina hubungan industri yang kukuh sambil menerima idea-idea inovatif

## Perkara Material:

**M1** **M3** **M4** **M6**

## Kaedah Penglibatan

Mesyuarat	<b>ST</b>
Bayaran kepada vendor, tuntutan kakitangan dan bayaran pengeluaran	<b>SH</b>
Lawatan tapak	<b>AD</b>
Platform perolehan dalam talian (iaitu SAP Ariba)	<b>AD</b>
Pemantauan yang konsisten terhadap dana masuk dan pembayaran yang dilaksanakan melalui Sistem Pembayaran Bernilai Besar (iaitu RENTAS)	<b>AD</b>

## Kebimbangan dan Keutamaan

- Prestasi, penyesuaian dan penyepaduan sistem
- Tadbir urus dan pematuhan
- Prestasi dan pematuhan terhadap mandat
- Kelestarian portfolio
- Peluang pelaburan
- Jangkaan pelaburan yang lestari
- Implikasi sosial dan alam sekitar rantaian bekalan KWSP
- Kecekapan dalam pengurusan pelaburan
- Pelaksanaan pembiayaan tepat pada masanya untuk pelaksanaan pembayaran kepada vendor, tuntutan kakitangan dan pembayaran pengeluaran
- Risiko reputasi kepada pihak yang terlibat, sekiranya pembayaran tidak tepat pada masanya

**KOMUNITI SETEMPAT**

Membantu KWSP memahami bagaimana organisasi boleh bekerjasama dengan masyarakat untuk memperkasakan ekonomi tempatan dan membangunkan komuniti yang celik kewangan

## Perkara Material:

**M7** **M11** **M12**

## Kaedah Penglibatan

Program Protégé	<b>D</b>
Kaji selidik	<b>AD</b>
Media maya dan interaksi radio, disiarkan secara langsung pada media sosial dan platform peribadi	<b>AD</b>

## Kebimbangan dan Keutamaan

- Akses mudah kepada KWSP dan semua perkhidmatannya
- Kecukupan simpanan ahli KWSP
- Celik kewangan
- Rangkuman kewangan
- Perancangan persaraan
- Pemerksaan ekonomi masyarakat tempatan

## PERKARA MATERIAL

### MENENTUKAN PERKARA MATERIAL KAMI

Pada tahun 2021, KWSP memulakan penilaian pertamanya untuk menentukan dan mengkategorikan perkara-perkara ekonomi, alam sekitar, sosial dan tadbir urus yang penting yang mungkin mempengaruhi KWSP dan pihak berkepentingannya dalam jangka pendek hingga panjang. Mengiktiraf dan menarafkan perkara-perkara ini telah membantu KWSP untuk memperhalusi dan membentuk strategi, tindakan dan objektif akan datang, sambil mempertimbangkan kepentingan dan kebimbangan pihak berkepentingan. Oleh itu bagi tahun 2022, ini berterusan sejajar dengan Pelan Boleh Ubah Tiga Tahun KWSP (3YRP) sehingga tahun 2024.

Proses penilaian adalah menyeluruh, bermula dengan penelitian menyeluruh dokumen dalaman, penilaian oleh rakan sejawatan kami, dan cabaran, prospek serta perkembangan yang memunculkan yang boleh memberi kesan kepada KWSP dan pihak berkepentingannya.

Penilaian meluas ini membimbing kami untuk merangka set awal kebimbangan kritikal. Berikutan itu, satu kaji selidik yang menilai kebimbangan ini telah dikongsi dengan segmen pihak berkepentingan utama kami untuk mengumpul maklum balas tentang kepentingan isu ekonomi, alam sekitar, sosial dan tadbir urus yang dikenal pasti. Majoriti maklum balas kaji selidik diterima daripada Pekerja, Majikan dan Ahli.

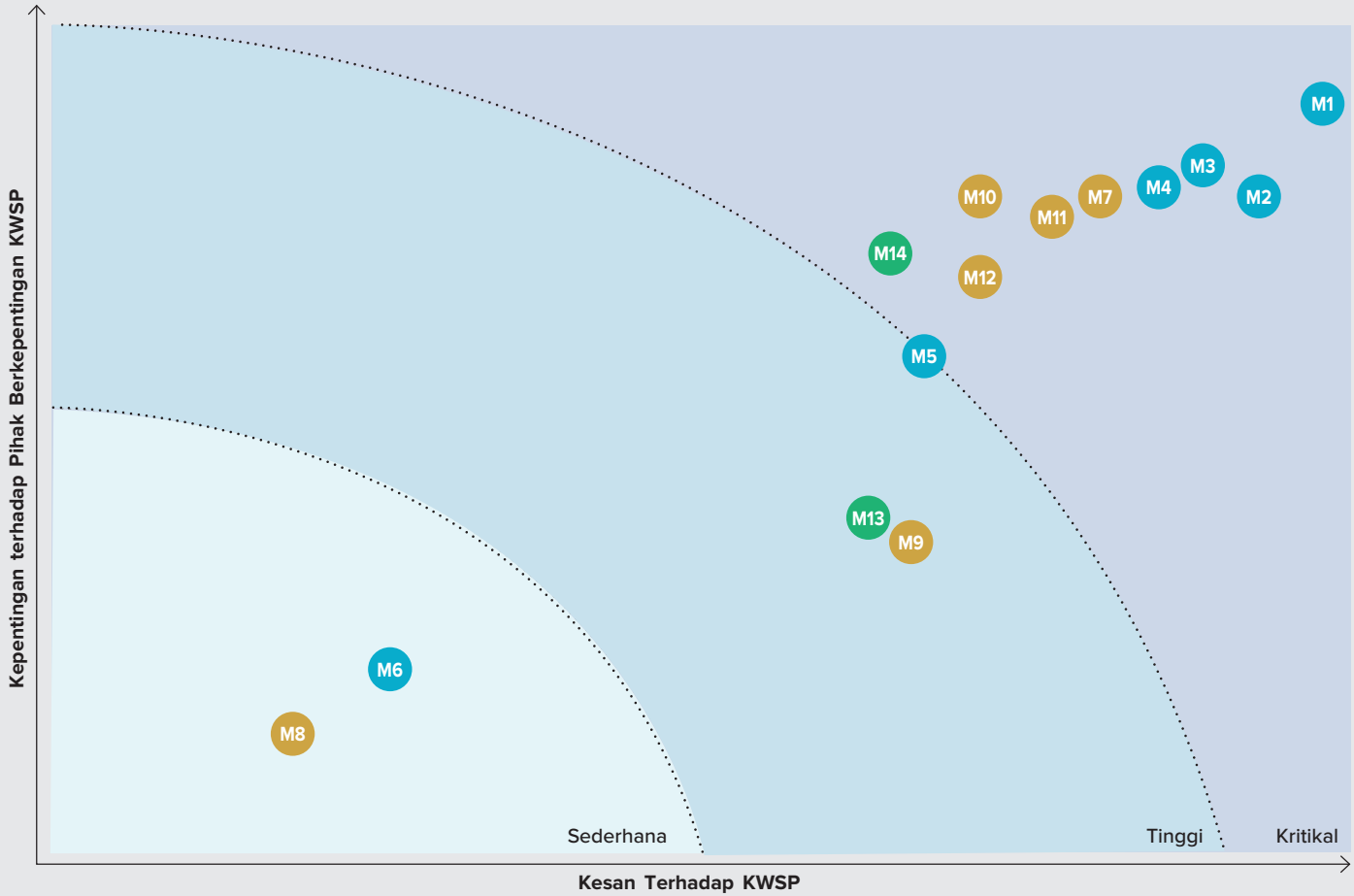
Di samping itu, kami mengadakan perbincangan tertumpu dengan pihak berkepentingan terpilih untuk menyelidiki dengan lebih mendalam kepentingan dan cabaran utama mereka. Ini membolehkan kami memahami bagaimana kebimbangan penting ini boleh digabungkan ke dalam perancangan masa hadapan kami. Kemudiannya, dalam bengkel yang dihadiri oleh staf utama KWSP, kebimbangan ini telah diperkemas dan diklasifikasikan, yang membawa kepada Pembangunan matriks kebimbangan kritikal pertama KWSP, yang menerima pengesahan daripada pengurusan peringkat atasan.

Senarai akhir 14 kebimbangan penting telah dibuat berdasarkan garis panduan yang diiktiraf secara global, iaitu Piawaian GRI dan Rangka Kerja IR. Hasil penilaian ini digambarkan secara visual dalam matriks yang berikut.



### MATRIKS MATERIALITI

Matriks materialiti yang pertama ini menggambarkan keutamaan perkara-perkara berkaitan ekonomi, alam sekitar dan sosial kepada KWSP.



Ekonomi	Sosial	Alam Sekitar
<ul style="list-style-type: none"> <li><span style="background-color: #009682; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; color: white;">M1</span> Prestasi Kewangan</li> <li><span style="background-color: #009682; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; color: white;">M2</span> Pengalaman Pelanggan</li> <li><span style="background-color: #009682; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; color: white;">M3</span> Pelaburan Lestari</li> <li><span style="background-color: #009682; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; color: white;">M4</span> Ketelusan dan Etika Perniagaan</li> <li><span style="background-color: #009682; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; color: white;">M5</span> Pengaruh Pasaran</li> <li><span style="background-color: #009682; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; color: white;">M6</span> Pengurusan Pembekal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><span style="background-color: #c08040; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; color: white;">M7</span> Polisi Awam</li> <li><span style="background-color: #c08040; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; color: white;">M8</span> Komuniti Tempatan</li> <li><span style="background-color: #c08040; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; color: white;">M9</span> Kesihatan dan Keselamatan</li> <li><span style="background-color: #c08040; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; color: white;">M10</span> Pengurusan Modal Insan</li> <li><span style="background-color: #c08040; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; color: white;">M11</span> Privasi dan Keselamatan Data Pelanggan</li> <li><span style="background-color: #c08040; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; color: white;">M12</span> Komunikasi dan Maklumat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><span style="background-color: #2e8b57; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; color: white;">M13</span> Pengurusan Sumber Asli</li> <li><span style="background-color: #2e8b57; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; color: white;">M14</span> Ketahanan Menghadapi Bencana Alam</li> </ul>

## PERKARA MATERIAL

### EKONOMI

#### M1 Prestasi Kewangan

Pendekatan KWSP untuk mengoptimumkan prestasi kewangan dan pelaburan bagi mengekalkan prestasi dan melindungi simpanan ahli.

Risiko Berkaitan	Peluang	Teras Strategik 3YRP:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputasi</li> <li>• Strategik</li> <li>• Kewangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertumbuhan dana ahli yang lebih sihat</li> <li>• Kepelbagaian aliran hasil</li> <li>• Memupuk modal kewangan untuk menyokong pembangunan ekonomi</li> <li>• Pelaburan yang memberi kesan positif kepada masyarakat dan alam sekitar</li> <li>• Menghasilkan pulangan mampan jangka panjang untuk ahli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketahanan Pelaburan</li> </ul>
		<b>Pihak Berkepentingan:</b> S1 S3 S4 S5 S6 S7

#### M2 Pengalaman Pelanggan

Usaha KWSP untuk mengekalkan kepuasan ahli dengan meningkatkan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan ahli yang semakin berkembang dan melaksanakan inisiatif untuk pengalaman ahli yang lebih baik.

Risiko Berkaitan	Peluang	Teras Strategik 3YRP:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputasi</li> <li>• Operasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberi kemudahan kepada ahli dan pihak berkepentingan untuk menggunakan perkhidmatan dan inisiatif KWSP</li> <li>• Meningkatkan imej keseluruhan KWSP sebagai organisasi yang boleh dipercayai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertumpu Pelanggan</li> <li>• Pembangunan Sumber Manusia</li> <li>• Pembolehan Digital</li> </ul>
		<b>Pihak Berkepentingan:</b> S1 S5

#### M3 Pelaburan Lestari

Integrasi faktor ESG dalam proses membuat keputusan pelaburan KWSP dalam usaha mencapai portfolio patuh ESG sepenuhnya dan neutral iklim.

Risiko Berkaitan	Peluang	Teras Strategik 3YRP:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputasi</li> <li>• Operasi</li> <li>• Kewangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keupayaan KWSP memainkan peranan pengawasan dalam menggalakkan pelaburan yang memberi impak positif sebagai pelabur terbesar dalam pasaran modal Malaysia</li> <li>• Kepelbagaian pelaburan</li> <li>• Kesediaan ke arah peralihan kepada ekonomi rendah karbon</li> <li>• Melayani permintaan yang lebih besar untuk produk dan perkhidmatan yang mematuhi ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketahanan Pelaburan</li> <li>• Penerapan Kelestarian</li> </ul>
		<b>Pihak Berkepentingan:</b> S3 S6 S7

## EKONOMI

### M4 Ketelusan dan Etika Perniagaan

Standard dan norma tingkah laku yang diharapkan daripada semua yang berkaitan dengan KWSP, dan langkah-langkah yang dilaksanakan untuk menegakkan standard tingkah laku ini.

#### Risiko Berkaitan

- Operasi
- Reputasi
- Kewangan

#### Peluang

- Mengekalkan reputasi KWSP sebagai sebuah organisasi yang berintegriti tinggi dalam kalangan pemegang kepentingannya
- Menggalakkan tumpuan yang kukuh terhadap etika dan integriti merentas budaya dalam KWSP

#### Teras Strategik 3YRP:

- Pembangunan Sumber Manusia
- Penerapan Kelestarian

#### Pihak Berkepentingan:



### M5 Pengaruh Pasaran

Tahap kesedaran tentang peranan dan perkhidmatan KWSP dalam menguruskan dana persaraan ahli dan sumbangan kepada pembangunan ekonomi tempatan di seluruh operasinya.

#### Risiko Berkaitan

- Reputasi
- Strategik

#### Peluang

- Kesedaran yang lebih baik dalam kalangan ahli tentang peranan KWSP
- Kesedaran yang lebih baik dalam kalangan ahli tentang kepentingan menjaga simpanan persaraan mereka dan menggalakkan celik kewangan

#### Teras Strategik 3YRP:

- Bertumpu Pelanggan

#### Pihak Berkepentingan:



### M6 Pengurusan Pembekal

Usaha yang diambil untuk memastikan rantaian bekalan yang mampan dan mengurus perhubungan dengan rakan kongsi perniagaan.

#### Risiko Berkaitan

- Reputasi

#### Peluang

- Memperkukuh reputasi KWSP sebagai organisasi yang bertanggungjawab terhadap alam sekitar dan sosial

#### Teras Strategik 3YRP:

- Penerapan Kelestarian

#### Pihak Berkepentingan:



## PERKARA MATERIAL

### SOSIAL

#### M7 Polisi Awam

Piawaien etika yang tinggi dan ketelusan untuk memastikan amalan KWSP untuk mempengaruhi pembangunan polisi sejajar sepenuhnya dengan komitmen dan strategi kelestarian.

##### Risiko Berkaitan

- Operasi

##### Peluang

- Pembentukan dan pembangunan polisi awam dengan input daripada ahli dan pihak berkepentingan yang berkaitan

##### Teras Strategik 3YRP:

- Bertumpu Pelanggan
- Penerapan Kelestarian

##### Pihak Berkepentingan:



#### M8 Privasi dan Keselamatan Data Pelanggan

Langkah-langkah yang diambil untuk memastikan data dikumpul, digunakan dan disimpan dengan cara yang bertanggungjawab dan untuk mengukuhkan keselamatan siber KWSP.

##### Risiko Berkaitan

- Pematuhan
- Kewangan
- Reputasi

##### Peluang

- Penambahbaikan berterusan teknologi digital KWSP untuk memastikan privasi dan keselamatan data pelanggan disimpan dan dilindungi dengan secukupnya
- Berkolaborasi dengan badan kawal selia industri untuk memastikan amalan terbaik digunakan untuk melindungi dan mengurus kerahsiaan data

##### Teras Strategik 3YRP:

- Pembolean Digital
- Bertumpu Pelanggan

##### Pihak Berkepentingan:



#### M9 Pengurusan Modal Insan

Pendekatan KWSP untuk mengurus kakitangan termasuk memastikan peluang yang sama untuk semua, pembinaan keupayaan, kesejahteraan dan hak mereka.

##### Risiko Berkaitan

- Operasi
- Reputasi
- Kewangan

##### Peluang

- Meningkatkan kepuasan kerja, produktiviti dan semangat keseluruhan di seluruh KWSP
- Mendapatkan sumber manusia daripada golongan yang berprestasi tinggi dan pelbagai
- Meningkatkan kesihatan mental dan fizikal kakitangan KWSP
- Operasi yang lebih lancar dan dikendalikan dengan baik dengan kakitangan yang terlatih dan berdedikasi untuk menyediakan perkhidmatan berkualiti tinggi

##### Teras Strategik 3YRP:

- Pembangunan Sumber Manusia
- Bertumpu Pelanggan

##### Pihak Berkepentingan:



#### M10 Komunikasi dan Maklumat

Pemasaran dan komunikasi perkhidmatan KWSP yang jujur, telus dan adil.

##### Risiko Berkaitan

- Reputasi

##### Peluang

- Kefahaman yang kukuh tentang inisiatif dan perkhidmatan KWSP dalam kalangan ahli dan orang awam
- Memperkukuh imej KWSP sebagai sebuah organisasi yang jujur dan telus

##### Teras Strategik 3YRP:

- Pembangunan Sumber Manusia
- Bertumpu Pelanggan

##### Pihak Berkepentingan:



## SOSIAL

### M11 Kesihatan dan Keselamatan

Polisi dan prosedur KWSP untuk melindungi kakitangan, ahli dan majikan daripada bahaya yang disengajakan atau tidak disengajakan.

Risiko Berkaitan	Peluang	Teras Strategik 3YRP:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Operasi</li> <li>Reputasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menggalakkan persekitaran kerja yang selamat dan sihat untuk kakitangan</li> <li>Meningkatkan semangat dan produktiviti kakitangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pembangunan Sumber Manusia</li> <li>Bertumpu Pelanggan</li> </ul> <p>Pihak Berkepentingan:</p> <p>S2 S5</p>

### M12 Komuniti Tempatan

Usaha untuk meningkatkan nilai yang disediakan oleh KWSP kepada masyarakat tempatan.

Risiko Berkaitan	Peluang	Teras Strategik 3YRP:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reputasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menjaga reputasi KWSP sebagai organisasi perlindungan sosial</li> <li>Melaksanakan peranan KWSP dalam membangunkan negara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penerapan Kelestarian</li> </ul> <p>Pihak Berkepentingan:</p> <p>S1 S5 S8</p>

## ALAM SEKITAR

### M13 Ketahanan Menghadapi Bencana Alam

Pengurusan operasi perniagaan dalam menghadapi bencana alam.

Risiko Berkaitan	Peluang	Teras Strategik 3YRP:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Operasi</li> <li>Reputasi</li> <li>Iklim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Akses tanpa had kepada KWSP dan perkhidmatannya untuk ahli dan pihak berkepentingan lain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penerapan Kelestarian</li> <li>Bertumpu Pelanggan</li> </ul> <p>Pihak Berkepentingan:</p> <p>S1 S4 S5</p>

### M14 Pengurusan Sumber Asli

Usaha KWSP untuk meminimumkan kesan terhadap alam sekitar dan mengoptimalkan penggunaan sumber.

Risiko Berkaitan	Peluang	Teras Strategik 3YRP:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reputasi</li> <li>Iklim</li> <li>Pematuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan kecekapan dan mengurangkan kos dan pembaziran melalui pengurusan sumber asli yang efektif</li> <li>Memperkuh reputasi KWSP sebagai organisasi yang bertanggungjawab terhadap alam sekitar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penerapan Kelestarian</li> </ul> <p>Pihak Berkepentingan:</p> <p>S1 S4 S8</p>

## ULASAN PELABURAN



KWSP mempunyai dua sasaran pelaburan strategik, iaitu mengisytiharkan sekurang-kurangnya 2.50% dividen nominal setiap tahun dan menyasarkan sekurang-kurangnya 2.00% dividen sebenar (dilaraskan untuk inflasi) bagi purata tiga tahun berturut-turut. Bagi tahun 2022, KWSP telah mengisytiharkan dividen sebanyak 5.35% untuk Simpanan Konvensional dan 4.75% untuk Simpanan Syariah. Kadar ini melebihi sasaran nominal iaitu 2.50%. Sementara itu, kadar dividen sebenar bagi purata tiga tahun berturut-turut adalah 4.01% bagi Simpanan Konvensional dan 3.56% untuk Simpanan Syariah, melebihi sasaran 2.00% yang ditetapkan.

Tahun 2022 menyaksikan penurunan dalam pasaran modal disebabkan oleh kadar inflasi yang tinggi dan peralihan dalam dasar monetari oleh Rizab Persekutuan Amerika Syarikat ('The Federal Reserve'). Ini menyumbang kepada penyusutan kadar pertukaran ringgit berbanding dolar AS pada tahun 2022. Pencerobohan Ukraine oleh Rusia meningkatkan tekanan inflasi berikutan kesannya terhadap bekalan makanan global dan komoditi penting. Ketegangan ini telah menyebabkan kejatuhan pasaran utama dunia dan mengakibatkan krisis tenaga global.

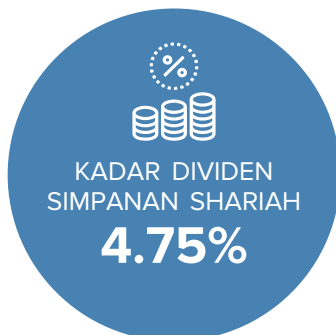
KWSP mencapai jumlah pendapatan pelaburan kasar, yang juga termasuk keuntungan nyata daripada pelaburan dalam instrumen ekuiti pada nilai saksama melalui Pendapatan Komprehensif Lain, berjumlah RM55.33 bilion pada tahun 2022 (2021: RM68.89 bilion). Pencapaian ini adalah bersamaan dengan kadar

pulangan atas pelaburan (ROI) kasar sebanyak 6.20%. Dengan ROI bagi 3 tahun berturut-turut sebanyak 6.28%, ini merupakan pencapaian yang kompetitif bagi sebuah dana seimbang di mana hampir separuh daripada pendedahan pelaburannya adalah dalam pelaburan instrumen berpendapatan tetap.

Tanggungjawab utama Bahagian Pelaburan adalah untuk memastikan KWSP mencapai objektif dan sasaran pelaburannya yang berpandukan strategi pelaburannya – yang dinyatakan dalam rangka kerja Alokasi Aset Strategik (SAA). Matlamat utama rangka kerja SAA adalah untuk mewujudkan alokasi aset yang pelbagai yang boleh memberikan keseimbangan optimum antara jangkaan risiko dan pulangan dan memastikan KWSP kekal berdaya tahan terhadap kejutan kepada ekosistem kewangan. Keseluruhan aset pelaburan kekal utuh dan ditutup pada RM1,008.59 bilion pada



**KWSP mencapai jumlah pendapatan pelaburan kasar, yang juga termasuk keuntungan nyata daripada pelaburan dalam instrumen ekuiti pada nilai saksama melalui Pendapatan Komprehensif Lain, berjumlah RM55.33 bilion pada tahun 2022 (2021: RM68.89 bilion).**



tahun 2022 walaupun menghadapi pelbagai cabaran makroekonomi, dengan pelaburan luar negara mewakili 35.83% daripada jumlah aset pelaburan, menyumbang 47.37% kepada pendapatan pelaburan kasar bagi tahun 2022, seterusnya menambah nilai kepada pulangan pelaburan keseluruhan KWSP. Pada tahun 2022, ROI untuk pelaburan luar negara ialah 8.72%, lebih tinggi daripada ROI domestik iaitu sebanyak 4.83%, menambah 137 mata asas kepada ROI keseluruhan KWSP iaitu sebanyak 6.20%.

Pada tahun ini, KWSP telah mengiktiraf rosot nilai bersih berjumlah RM9.68 juta, lebih rendah sebanyak RM111.34 juta (2021: RM121.02 juta). Di bawah piawaian perakaunan MFRS 9 (*Financial Instruments*), rosot nilai tidak perlu diiktiraf ke atas pegangan instrumen ekuiti yang dikelaskan sebagai Aset Kewangan Pada Nilai Saksama Melalui Pendapatan Komprehensif Lain. Walau bagaimanapun, sebagai satu inisiatif untuk memastikan portfolio pelaburan diurus dengan berhemah, Lembaga KWSP telah meluluskan polisi Turun Nilai Kos Atas Ekuiti Tersenarai yang mengalami kerugian tidak nyata pada paras 60% atau lebih. Sebanyak RM3.43 bilion telah dicatatkan untuk tahun 2022 (2021: RM1.16 bilion)

Keseluruhan aset pelaburan kekal utuh dan ditutup pada RM1,008.59 bilion pada tahun 2022 walaupun menghadapi pelbagai cabaran makroekonomi, dengan pelaburan luar negara mewakili 35.83% daripada jumlah aset pelaburan, menyumbang 47.37% kepada pendapatan pelaburan kasar bagi tahun 2022, seterusnya menambah nilai kepada pulangan pelaburan keseluruhan KWSP.

Setelah mengambilkira rosot nilai bersih, turun nilai kos bagi ekuiti tersenarai, perbelanjaan operasi, perbelanjaan pelaburan, caj berkanun serta pelarasan kumulatif lain (termasuk penggunaan sebahagian daripada lebihan kumulatif dari 2021, pelarasan MFRS 119 dan pelarasan pendapatan tidak nyata ke nyata), jumlah pendapatan bersih yang diagihkan sebagai dividen KWSP bagi tahun 2022 adalah sebanyak RM51.14 bilion (2021: RM59.72 bilion), dengan RM45.44 bilion diagihkan kepada ahli Simpanan Konvensional manakala RM5.70 bilion diagihkan kepada ahli Simpanan Shariah.

Pelaburan Berpendapatan Tetap KWSP yang terdiri daripada pelaburan dalam Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Bon Sama Taraf, serta Pinjaman dan Bon, berfungsi sebagai pengekalan modal untuk menghasilkan pulangan yang stabil. Pada tahun 2022, 33% daripada jumlah pendapatan kasar diperoleh daripada instrumen Berpendapatan Tetap yang berjumlah RM18.19 bilion. ROI yang dicatatkan untuk kelas aset ini ialah 4.37%, lebih rendah daripada 4.69% yang dicatatkan pada tahun sebelumnya disebabkan oleh keuntungan modal yang lebih rendah didorong oleh peningkatan hasil bon pada tahun 2022.

Portfolio Ekuiti yang terdiri daripada ekuiti tersenarai dan persendirian dalam kedua-dua pasaran domestik dan global membentuk sehingga 42% daripada jumlah aset KWSP, menyumbang RM30.54 bilion, atau 55% daripada jumlah pendapatan pelaburan KWSP. Ekuiti tersenarai asing mencatatkan ROI sebanyak 9.27%, menjadi pemacu pulangan untuk kelas aset ini. Ekuiti persendirian mencatatkan prestasi yang kukuh dengan ROI sebanyak 13.65%. Secara keseluruhannya, kelas aset ini merekodkan ROI sebanyak 7.92% pada tahun kewangan semasa, lebih rendah sebanyak 104 mata asas berbanding pada tahun 2021 disebabkan oleh prestasi pasaran yang tidak menentu. Bagi memastikan kesihatan portfolio jangka panjang dan sebagai langkah berhemah, RM3.43 bilion telah diturun nilai, daripada nilai portfolio ekuiti tersenarai pada 2022 lebih tinggi daripada RM1.16 bilion yang dicatatkan pada tahun sebelumnya sejajar dengan turun naik dalam pasaran ekuiti.

## ULASAN PELABURAN



**Strategi jangka panjang dan masa hadapan KWSP adalah untuk terus meningkatkan pendedahan kepada pelaburan dalam Hartanah dan Infrastruktur, sebagai lindung nilai terhadap inflasi. Pada tahun pelaporan, kelas aset ini mencatatkan pertumbuhan aset sebanyak 4.33% kepada RM65.49 bilion (2021: RM62.77 bilion).**

Bagi mencapai pulangan yang optimum, KWSP menyasarkan keseimbangan antara mengekalkan aliran tunai yang kukuh untuk memenuhi pengeluaran ahli, perbelanjaan pentadbiran dan penggunaan pelaburan, dengan pegangan yang minimum bagi kelas aset instrumen Pasaran Wang. Pada penghujung tahun 2022, sebanyak RM44.87 bilion atau 4.48% (2021: RM50.25 bilion, 4.98%) daripada aset pelaburan KWSP telah dilaburkan dalam instrumen pasaran wang. Kelas aset ini mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM1.04 bilion atau bersamaan dengan ROI sebanyak 3.48%. Penurunan sebanyak 10.71% berbanding tahun 2021 adalah berikutan inisiatif pengeluaran ahli bagi membantu mengurangkan beban akibat ketidakpastian pandemik COVID-19 yang diperkenalkan pada tahun sebelumnya.

Strategi jangka panjang dan masa hadapan KWSP adalah untuk terus meningkatkan pendedahan kepada pelaburan dalam Hartanah dan Infrastruktur, sebagai lindung nilai terhadap inflasi. Pada tahun laporan, kelas aset ini mencatatkan pertumbuhan aset sebanyak 4.33% kepada RM65.49 bilion (2021: RM62.77 bilion). Pada tahun 2022, kelas aset ini merekodkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM5.56 bilion (2021: RM6.36 bilion). Ini bersamaan dengan ROI sebanyak 10.50% pada tahun 2022 (2021: 6.53%).

## Pelaburan Lestari

Pada tahun lalu, KWSP telah mencapai kemajuan yang ketara dalam memperkukuhkan amalan pelaburan lestari (SI) melalui inisiatif yang diterajui oleh Pusat Pelaburan Lestari KWSP (SIC). Salah satu pencapaian utama ialah pelancaran Polisi Pelaburan Lestari KWSP, Polisi Isu Keutamaan dan Polisi Sektor Keutamaan pada 31 Mac 2022. Polisi-polisi ini menjadi panduan kepada KWSP dalam membuat keputusan pelaburan yang lebih termaklum dan holistik dengan menyepadukan pertimbangan alam sekitar, sosial dan tadbir urus (ESG) dalam proses pengurusan pelaburannya.

Polisi Isu Keutamaan pada masa ini merangkumi dua isu keutamaan: perubahan iklim dan kesejahteraan pekerja. Untuk menyepadukan isu keutamaan ini, KWSP telah membangunkan isu khusus jangkaan ESG selaras dengan piawaian global, komitmen kebangsaan dan amalan terbaik. Melangkah ke hadapan, bidang tumpuan ini akan dikaji semula untuk mengambil kira perkembangan terkini.

Polisi Sektor Keutamaan meliputi enam sektor keutamaan, iaitu minyak sawit, minyak dan gas, perlombongan, penjana kuasa, perbankan, dan pembinaan, yang dikenal pasti berdasarkan pendedahan KWSP dan risiko ESG yang tinggi. Ekspektasi ESG dalam polisi-polisi ini adalah bersifat preskriptif untuk mengambil kira perkara material bagi sektor masing-masing serta diselaraskan dengan piawaian global, komitmen dan nuansa tempatan.

Di samping itu, KWSP juga komited kepada dua sasaran SI utama, iaitu:

- 1 untuk mencapai Portfolio Patuh ESG sepenuhnya menjelang tahun 2030, di mana semua pelaburan KWSP perlu memenuhi keperluan teras di bawah Polisi SI KWSP.
- 2 Untuk mencapai Portfolio Neutral Iklim menjelang tahun 2050.

Sempena pelancaran Polisi SI, kesemua 16 pengurus dana luaran KWSP menandatangani Ikrar SI untuk mengukuhkan komitmen mereka bagi menyepadukan pertimbangan ESG ke dalam proses pelaburan mereka.

Satu bahagian penting dalam pengukuhan proses pelaburan KWSP ialah Kajian Kemampanan yang melibatkan penyepaduan pertimbangan ESG ke dalam proses membuat keputusan pelaburan. SIC KWSP menyediakan analisis bebas ke atas semua cadangan pelaburan baharu, bertumpu kepada pematuhan Polisi SI KWSP, potensi risiko material ESG, dan sebarang kontroversi ESG terdahulu yang dikaitkan dengan syarikat penerima pelaburan atau aset.

Sejak pelancaran Polisi SI tersebut, KWSP telah memulakan beberapa siri sesi libat urus dengan 50 Ekuiti Terserai Domestik Teratas KWSP untuk membantu menyelaraskan syarikat penerima pelaburan dengan polisi KWSP. Menjelang akhir tahun 2022, 34 sesi libat urus bersama syarikat penerima pelaburan telah diadakan, manakala selebihnya akan dilaksanakan menjelang Jun 2023. Inisiatif ini penting dalam usaha KWSP untuk mencapai portfolio yang patuh ESG sepenuhnya menjelang tahun 2030.

Komitmen KWSP terhadap SI juga meliputi advokasi polisi. Kami memainkan peranan penting dalam pembangunan Piawaian Pelaburan Mampan (SIS) oleh Kementerian Kewangan Malaysia. SIS amat penting dalam menyediakan panduan kepada Syarikat Pelaburan Berkaitan Kerajaan (GLIC) mengenai penyepaduan pertimbangan kemampanan dalam proses pelaburan mereka.

Meningkatkan kesedaran mengenai kelestarian melangkaui pelaburan adalah satu lagi inisiatif yang telah KWSP jalankan secara berkala, di mana kakitangan dimaklumkan berita terkini mengenai kelestarian melalui platform dalam talian dalaman. Selain itu, Program Jangkauan Kelestarian yang disasarkan untuk kakitangan dalaman telah dirintis, dengan sesi pertama berjaya dijalankan di cawangan KWSP Shah Alam.

Dalam jangka masa terdekat, KWSP memberi tumpuan kepada dua inisiatif SI baharu. Yang pertama ialah pembangunan Polisi Pengawasannya, yang akan menyediakan hala tuju yang jelas tentang tanggungjawab pengawasan KWSP sambil mengambil kira pelbagai kelas aset dan geografi di mana kami melabur. Bagi inisiatif kedua, KWSP akan menjalankan pengukuran garis dasar tahap pelepasan karbon portfolionya, serta menetapkan sasaran dan pelan hala tuju penyahkarbonan jangka pendek, sederhana dan panjang, yang sejajar dengan sasaran KWSP untuk memiliki Portfolio Neutral Iklim menjelang tahun 2050.

KWSP akan terus memacu agenda kelestarian dalam pasaran modal dan kekal dalam komitmennya untuk menyepadukan pertimbangan ESG dalam strategi dan proses pelaburannya. Ini menyokong misi teguh KWSP untuk memberikan pulangan jangka panjang yang mampan untuk ahlinya.

## ULASAN PERNIAGAAN



Sehingga 31 Disember 2022, jumlah ahli yang telah berdaftar dengan KWSP ialah 15.72 juta (2021: 15.22 juta) dan jumlah ahli baharu yang didaftarkan ialah 635,989 (2021: 421,643), manakala jumlah ahli aktif ialah 8.39 juta. (2021: 7.69 juta).

### PERKHIDMATAN KEPADA AHLI DAN MAJIKAN

Perkara Material:  

#### Interaksi dan Transaksi Pelanggan

Sejajar dengan komitmen KWSP untuk memastikan perkhidmatan berkualiti, operasi KWSP tertumpu kepada menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada ahli. Sehingga 31 Disember 2022, jumlah ahli yang telah berdaftar dengan KWSP ialah 15.72 juta (2021: 15.22 juta) dan jumlah ahli baharu yang didaftarkan ialah 635,989 (2021: 421,643), manakala jumlah ahli aktif ialah 8.39 juta. (2021: 7.69 juta). Pada tahun 2022, KWSP menerima caruman sebanyak RM84.78 bilion (2021: RM72.89 bilion). Bilangan ahli yang berdaftar di bawah Simpanan Shariah meningkat kepada 1.53 juta (2021: 1.26 juta).

Pengembangan perlindungan KWSP diteruskan melalui caruman sukarela i-Saraan, merangkumi individu yang bekerja sendiri dan pekerja sektor tidak formal. Pada tahun ini, seramai 552,744 ahli telah mendaftar dengan i-Saraan, di mana 105,250 ahli telah menyumbang sejumlah RM311.54 juta. Jumlah terkumpul caruman yang diterima untuk i-Saraan setakat 2022 ialah RM798.91 juta yang merangkumi 681,529 transaksi.

Penglibatan pelanggan berterusan melalui interaksi secara bersemuka dan perkhidmatan dalam talian. Daripada jumlah 225.27 juta transaksi dan interaksi pelanggan yang direkodkan pada tahun 2022, 98% telah dijalankan melalui platform dalam talian KWSP termasuk aplikasi i-Akaun, laman web KWSP, chatbot ELYA dan kiosk pintar. Dengan pembukaan semula kaunter perkhidmatan selepas COVID-19, kehadiran telah meningkat sebanyak 32% kepada 2.01 juta (berbanding 1.52 juta pada tahun 2021).



**Seramai 552,744 ahli telah mendaftar dengan i-Saraan, di mana 105,250 ahli telah menyumbang sejumlah RM311.54 juta. Jumlah terkumpul caruman yang diterima untuk i-Saraan setakat 2022 ialah RM798.91 juta yang merangkumi 681,529 transaksi**

## Produk dan Perkhidmatan

Antara perkhidmatan sedia ada dan yang baharu diperkenalkan untuk ahli adalah seperti berikut:



**79,890**  
ahli menerima  
khidmat nasihat  
keuangan

**Khidmat Nasihat Persaraan (RAS)** oleh 87 pegawai berkecuali di 52 cawangan. Pada tahun 2022, seramai 79,890 ahli (2021: 61,231 ahli) menerima khidmat nasihat kewangan melalui kaunter KWSP.

**Program Jangkauan** yang dilaksanakan oleh Mobile Team merekodkan 2,981 aktiviti dengan jumlah transaksi sebanyak 607,775 melibatkan pendaftaran i-Akaun, pendaftaran i-Saraan, penamaan dan perkhidmatan lain.

**i-Lindung** diperkenalkan sebagai platform layan diri melalui i-Akaun (Ahli) bagi tujuan pembelian produk perlindungan di bawah Pelan Perlindungan Ahli (PPA). Melalui platform i-Lindung, ahli dibenarkan membeli produk insurans dan takaful daripada Syarikat Insurans & Takaful (SIT) yang diluluskan oleh KWSP secara dalam talian. Sejak diperkenalkan pada Julai 2022, seramai 39,843 ahli telah memohon sejumlah 46,100 polisi.

KWSP telah menambah baik perkhidmatan cawangan dengan memperkenalkan **Terminal Layan Diri (SST)** pada Julai 2022. Sebanyak 100 SST telah ditempatkan di 68 cawangan KWSP di seluruh Malaysia bagi memudahkan pelanggan mendaftar sebagai Ahli dan membuat transaksi layan diri. Sehingga Disember 2022, sebanyak 1,545,878 transaksi dan interaksi telah dijalankan melalui SST. Ini termasuk aktiviti seperti pendaftaran ahli dan i-Akaun, semakan penyata, kemas kini maklumat hubungan, penyertaan i-Saraan dan pendaftaran Simpanan Shariah.

Salah satu inisiatif baharu yang diperkenalkan untuk meningkatkan kecukupan persaraan ahli ialah penyediaan kaedah pembayaran Caruman Sukarela dalam talian melalui Aplikasi i-Akaun Ahli. Ini memudahkan pembayaran melalui saluran FPX sebagai kemudahan tambahan. Sehingga Disember 2022, jumlah bayaran caruman yang diterima melalui kaedah ini adalah sebanyak RM400 juta melibatkan 246,397 ahli.

## Kemudahan Pengeluaran

KWSP menawarkan pelbagai pilihan pengeluaran pra- dan selepas persaraan. Selain itu, pada April 2022, KWSP telah memperkenalkan Pengeluaran Khas untuk membantu ahli bagi meringankan cabaran kewangan yang timbul akibat pandemik COVID-19.

Bilangan permohonan untuk pelbagai kemudahan pengeluaran yang diluluskan, tidak termasuk Pengeluaran Khas, pada tahun 2022 telah meningkat sebanyak 1.8% kepada 3.04 juta (2021: 2.99 juta) berjumlah RM46.34 bilion (2021: RM44.85 bilion). Jumlah permohonan Pengeluaran Khas yang diluluskan ialah 6.15 juta berjumlah RM44.7 bilion.

## Pengurusan Majikan

Bilangan majikan yang berdaftar dengan KWSP pada tahun 2022 ialah 588,714 (2021: 550,825), manakala bilangan majikan baharu yang didaftarkan ialah 93,629 (2021: 72,460).

Pada tahun 2022, bilangan majikan yang gagal mencarum ialah 13,764 (2021: 17,100). Jumlah bayaran caruman tertunggak yang berjaya dikutip daripada majikan yang gagal mencarum ialah RM3.10 bilion (2021: RM3.17 bilion). KWSP juga berjaya mengutip caj lewat bayar berjumlah RM28.64 juta (2021: RM21.90 juta) dan dividen lewat bayar berjumlah RM33.75 juta (2021: RM28.11 juta) daripada majikan yang gagal mencarum.

## ULASAN PERNIAGAAN

Bagi menyelaraskan pendaftaran majikan, KWSP telah bekerjasama dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) untuk memperkenalkan saluran pendaftaran dalam talian. Majikan yang berdaftar di bawah kategori Pendaftaran Syarikat (ROC) dan Pendaftaran Perniagaan (ROB) boleh mendaftar melalui laman web KWSP. Kaedah pendaftaran syarikat dalam talian ini telah berjaya mendaftar 4,854 majikan ROC dan 3,470 majikan ROB sejak diperkenalkan masing-masing pada Jun 2021 dan Oktober 2022.

Tambahan pula, penambahbaikan telah dibuat kepada perkhidmatan dalam talian yang tersedia melalui i-Akaun (Majikan), dengan menggabungkan fungsi baharu untuk membantu majikan. Ini termasuk pilihan untuk menyelesaikan caj lewat bayar, mendaftar untuk caruman tambahan melalui 'Voluntary Excess' dan banyak lagi.

### Kepuasan pelanggan

Berdasarkan tinjauan pelanggan yang dijalankan, KWSP mencapai kadar kepuasan ahli sebanyak 94% pada tahun 2022, melampaui purata industri sebanyak 70%.

## PENDIGITALAN KWSP

### Perkara Material:

Untuk merealisasikan objektif yang ditetapkan dalam 3YRP KWSP, Bahagian Teknologi Digital (DTD) memberi tumpuan kepada pemelesaian transformasi digital melalui ketangkasan. Usaha ini akan menyokong aspirasi Digital KWSP untuk saling berhubung, berinteraksi dan memperkasakan pelanggan. Hala tuju digital KWSP kekal berpaksikan kepada peta hala tuju "Digitasi KWSP 2025", yang dirangka oleh DTD pada tahun 2020. Pelan ini menentukan lima domain teras yang mengemudi perjalanan KWSP ke arah pendigitalan. Tambahan lagi, pelan ini turut memberi kemudahan transaksi dan interaksi digital kepada ahli.

### Teras Strategik Mendigitalkan KWSP 2025



#### Teras Strategik 1 Menubuhkan Pasukan Teknologi Berprestasi Tinggi

Teras ini memberi tumpuan kepada pembangunan kepimpinan digital dan kemahiran dalam organisasi. Beberapa penyampaian utama termasuk penyampaian program Future Fit bagi menyediakan kakitangan dengan gaya pemikiran yang diperlukan untuk menjadi tenaga kerja sedia digital. KWSP juga telah menjalankan penilaian bakat ke atas tenaga kerja digital dalaman untuk mengenal pasti jurang dan rancangan pembangunan sebagai sebahagian daripada pembinaan keupayaan.



#### Teras Strategik 2 Menyediakan Penyelesaian Inovatif dengan Pantas

Teras ini tertumpu kepada penyampaian penyelesaian perniagaan yang inovatif dan penyelesaian tenaga kerja digital. KWSP telah menyampaikan beberapa penyelesaian perniagaan berpusatkan pelanggan seperti:

- i-Lindung melalui platform layan diri menerusi i-Akaun (Ahli)
- Memperkenalkan kaedah pembayaran Caruman Sukarela dalam talian menerusi Aplikasi i-Akaun Ahli
- Pelaksanaan Terminal Layan Diri di cawangan KWSP



#### Teras Strategik 3 Menggembirakan Pelanggan dengan Perkhidmatan Cemerlang

Teras ini memberi tumpuan kepada kecemerlangan operasi, melaksanakan model pengendalian Pengurusan Perkhidmatan IT dan mengguna pakai rangka kerja Pengurusan Perkhidmatan. Untuk memastikan KWSP terus memberikan perkhidmatan yang cemerlang, inisiatif-inisiatif berikut telah dilaksanakan:

- Menjalankan kaji selidik pengalaman digital dalaman untuk mengukur kepuasan kakitangan berkaitan peranti dan perkhidmatan teknologi digital.
- Penyediaan saluran maklum balas di mana pengguna dalaman boleh memberikan sebarang maklum balas berkaitan akses dan kualiti perkhidmatan.



#### Teras Strategik 4 Memperkuh Daya Tahan Keselamatan Siber

Teras ini tertumpu kepada pengukuhan pertahanan keselamatan siber dan pelaksanaan model keselamatan kepercayaan sifar. KWSP telah menjalankan pelbagai latihan berkaitan keselamatan siber dan kempen kejuruteraan sosial melibatkan keseluruhan organisasi untuk meningkatkan tahap kesedaran tentang keselamatan siber. Di samping itu, KWSP menerima pakai polisi dan kawalan keselamatan siber berpandukan piawaian industri dan amalan terbaik. Seiring dengan usaha meningkatkan inisiatif digital, KWSP juga telah memulakan peta hala tuju Program Keselamatan Digital untuk mengukuhkan lagi pertahanan keselamatan siber.



#### Teras Strategik 5 Membangunkan Platform Teknologi Digital yang Teguh, Modular dan Boleh Skala

Teras ini memastikan kewujudan infrastruktur dengan ketersediaan yang tinggi, dimodenkan, terjamin dan berdaya tahan. Pada tahun 2022, KWSP telah menubuhkan pusat data baharu yang membantu dalam memastikan kebolehpercayaan, skalabiliti infrastruktur IT dan meningkatkan ketangkasan perniagaan.

KWSP juga telah menyampaikan beberapa penyelesaian perniagaan utama seperti:

- Platform Kolaborasi Bersatu;
- Rangkaian Kampus Tanpa Wayar; dan
- Platform Pengurusan Kandungan Perniagaan.



#### PRIVASI DATA DAN KESELAMATAN SIBER

Perkara Material: **M2** **M12**

KWSP amat mementingkan keselamatan dan perlindungan data dan sistemnya. Komitmen ini terbukti dalam Peta Hala Tuju Digitasi KWSP 2025 di mana keselamatan siber diserlahkan sebagai salah satu daripada lima elemen asasnya.

Tambahan pula, KWSP mengendalikan semua data pelanggan dengan mematuhi Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (PDPA). KWSP telah melaksanakan strategi dan perlindungan digital untuk mengurangkan kemungkinan salah pengendalian data dan mengatasi ancaman siber. Beberapa langkah yang diambil pada tahun 2022 merangkumi:

- Mengguna pakai model keselamatan sifar kepercayaan untuk memastikan semua aspek keselamatan diuruskan;
- Meningkatkan analisis ancaman dan melanggan risikan ancaman agar sentiasa peka terhadap trend industri terkini;
- Menjalankan program latihan dan kesedaran untuk memastikan kakitangan diberi pendedahan tentang polisi dan prosedur pengurusan data serta amalan terbaik untuk mengelakkan jenayah siber;
- Menjalankan kempen kejuruteraan sosial seluruh organisasi melibatkan keseluruhan organisasi untuk memastikan tahap kesedaran merentas tenaga kerja; dan
- Meningkatkan pengurusan risiko teknologi secara keseluruhan melalui penggunaan Rangka Kerja Pengurusan Risiko Teknologi

## ULASAN PERNIAGAAN

Penggubalan dan pemantauan langkah-langkah ini disokong oleh penggunaan polisi dan protokol keselamatan IT. Jabatan yang berbeza menyelia polisi-polisi dan protokol-protokol, yang dibangunkan dengan mengambil kira mandat kawal selia (seperti PDPA), penanda aras industri dan amalan terbaik. Polisi dan prosedur yang berkaitan dengan IT merangkumi:

Polisi/Garis Panduan	Penerangan
Polisi Pendedahan Maklumat Pihak Ketiga	Memberi panduan mengenai pengurusan data ahli dan permintaan daripada pihak ketiga yang ingin mendapatkan maklumat daripada KWSP.
Polisi Keselamatan Maklumat KWSP	Dikuatkuasakan untuk melindungi aset maklumat organisasi dengan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjaga kerahsiaan, integriti dan ketersediaan;</li> <li>• Mencegah kecurian, penyalahgunaan dan pensia-siaan;</li> <li>• Mewujudkan tanggungjawab dan akauntabiliti di seluruh organisasi untuk keselamatan maklumat; dan</li> <li>• Menggalakkan budaya keselamatan maklumat di seluruh organisasi.</li> </ul>
Jadual Pelupusan Rekod Perniagaan Fungsional Tahun 2020	Memberi panduan untuk penyimpanan, pelupusan, pemusnahan atau pemindahan rekod ke Arkib Negara Malaysia untuk simpanan kekal.
Garis Panduan Pelabelan dan Pengendalian Klasifikasi Maklumat	Menentukan tahap klasifikasi dan prosedur pengendalian maklumat yang sesuai, yang menjadi asas bagi usaha perlindungan, kawalan akses, proses dan keperluan penyimpanan.

Inisiatif ini bertujuan untuk mewujudkan sistem yang bersepadu untuk menyelia data di seluruh KWSP, memastikan data yang berkualiti untuk pelaporan yang tepat dan penilaian yang lebih baik, dan memupuk pemahaman tentang amalan tadbir urus data yang kukuh. Hasil penting daripada inisiatif ini ialah pembangunan Rangka Kerja dan Polisi Tadbir Urus Data, antara hasil penting yang lain. KWSP kekal di landasan, dengan rancangan untuk mengoperasikan Rangka Kerja dan Polisi Tadbir Urus Data, serta usaha pelengkap lain, pada tahun 2023 dan seterusnya.

## PENGURUSAN MODAL INSAN

### Perkara Material: M10

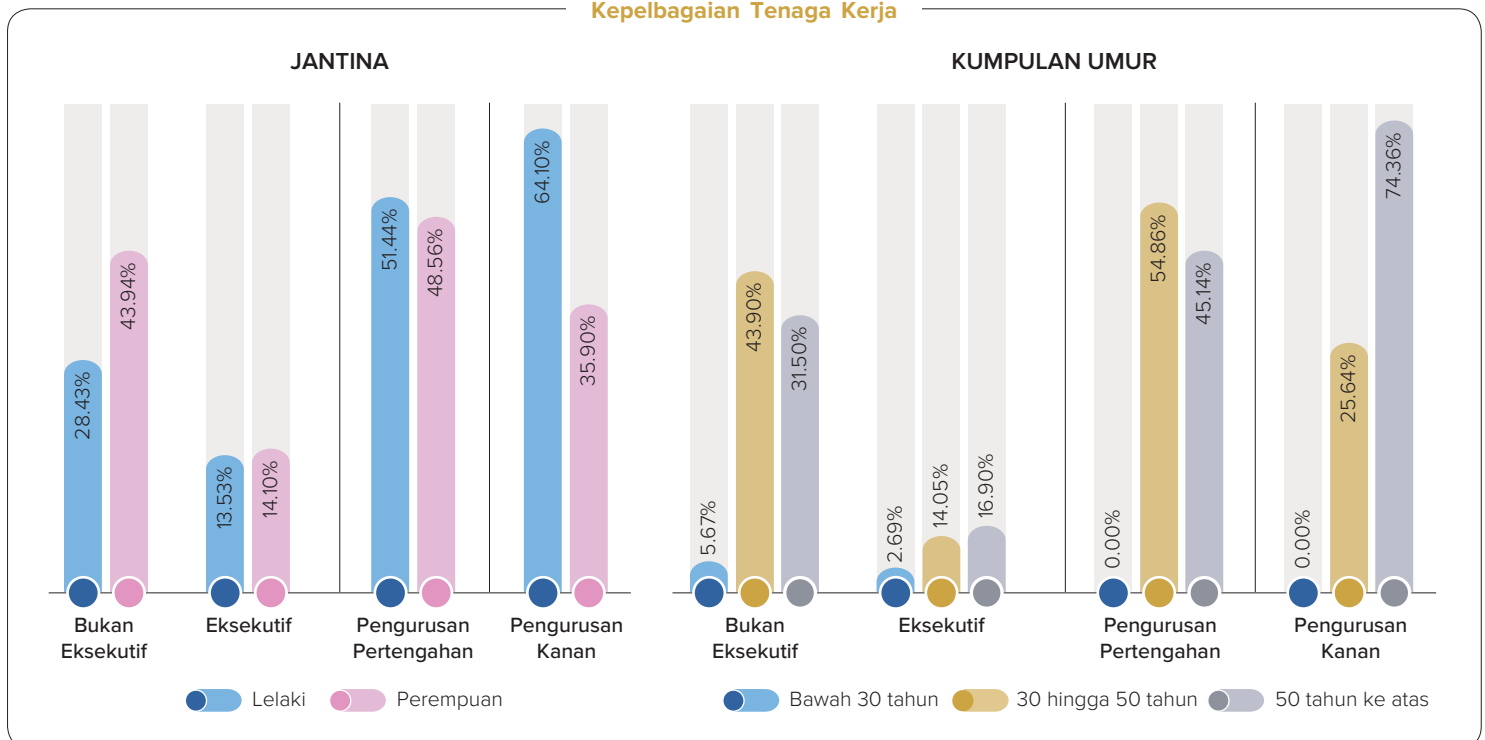
Kakitangan mempunyai pengaruh yang besar dalam menentukan pencapaian KWSP dan memainkan peranan penting dalam mengekalkan kesinambungan perniagaan walaupun menghadapi cabaran dan gangguan yang tidak dijangka. Oleh itu, adalah amat penting bagi KWSP untuk menarik dan mengekalkan kakitangan yang serba boleh, cekap dan berkemahiran secara konsisten untuk memastikan kejayaan yang berterusan kepada organisasi.

### Tenaga Pekerja yang Pelbagai dan Inklusif

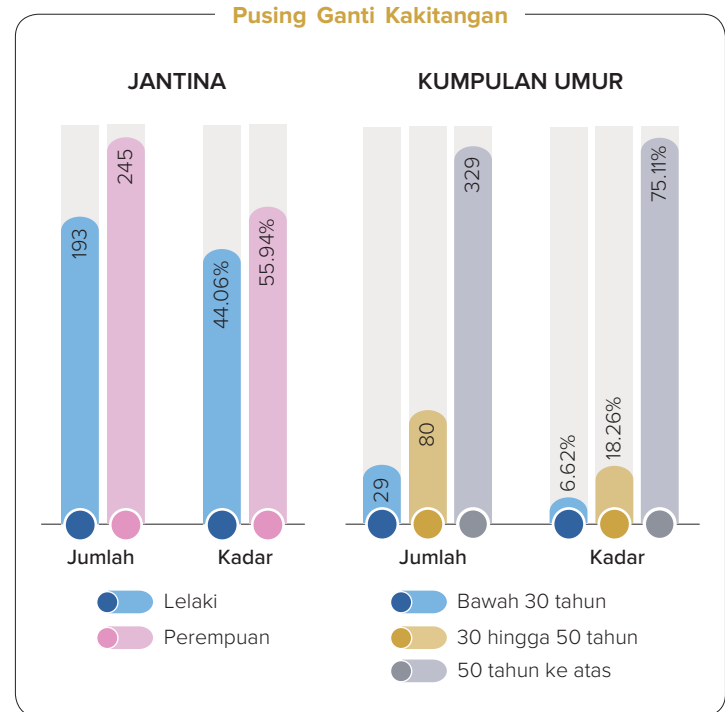
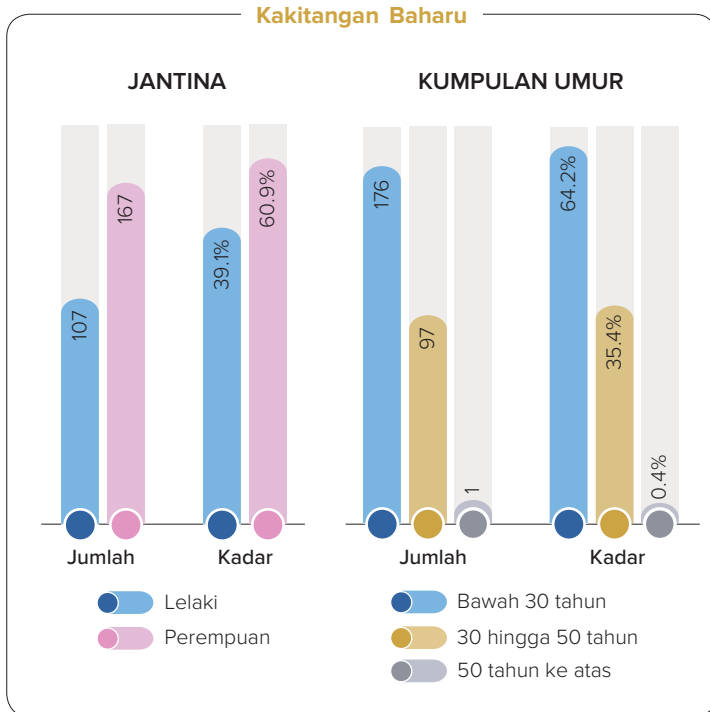
KWSP mengiktiraf bahawa memupuk tenaga kerja yang pelbagai dan inklusif dapat meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi. Pengambilan dan kemajuan kakitangan ditentukan berdasarkan merit dan kemahiran mereka. KWSP tidak membenarkan sebarang bentuk diskriminasi, termasuk yang berkaitan dengan bangsa, jantina, etnik, umur, agama, atau sebarang faktor pembezaan lain.

Pada tahun 2022, jumlah tenaga kerja KWSP adalah 5,610 orang. Jumlah pengambilan baharu ialah 274 orang, di mana majoriti daripada mereka adalah wanita berumur di bawah 30 tahun. Kadar pusing ganti kakitangan adalah 7.8% berikutan Pelan Peralihan Kerjaya (CTP) yang telah dilaksanakan, yang melibatkan 236 staf. Majoriti kakitangan yang meninggalkan KWSP pada tahun 2022 adalah wanita berumur 30 tahun ke atas, dan KWSP merekodkan seorang kakitangan berumur 50 tahun ke atas yang meninggalkan organisasi.

### Kepelbagaian Tenaga Kerja



## ULASAN PERNIAGAAN



*Kepelbagaian komposisi Lembaga dan Panel Pelaburan KWSP boleh didapati di halaman 143 bahagian Pengurusan Laporan Tahunan Bersepadu ini.*

KWSP komited untuk memperkukuh pembangunan ekonomi tempatan dengan mengutamakan pengambilan khidmat tenaga kerja tempatan, melainkan terdapat keperluan untuk sebaliknya. Pada tahun 2022, seluruh tenaga kerja KWSP, merangkumi Lembaga KWSP dan Panel Pelaburan, terdiri daripada warganegara Malaysia.

Setiap pekerja diberikan peluang yang sama rata untuk pertumbuhan kerjaya, ditentukan oleh merit dan hasil kerja mereka. Penilaian prestasi dan penilaian kemajuan kerjaya sering dijalankan untuk kakitangan sepenuh masa bagi mengiktiraf dan menaikkan pangkat individu yang berprestasi tinggi. Pada tahun 2022, semua kakitangan telah menjalani penilaian prestasi.

### Pembangunan Keupayaan

Kakitangan disediakan dengan program yang bertujuan meningkatkan keupayaan mereka, dengan matlamat untuk membangunkan minda, tingkah laku dan kemahiran yang diperlukan yang memupuk kebolehsuaian dan membolehkan individu mencapai potensi sepenuh mereka.

EPF Learning Campus (ELC) terus berkhidmat sebagai entiti penting dalam memperkukuh dan meningkatkan kemahiran kakitangan KWSP. Pada tahun 2022, ELC melancarkan agenda pembelajaran wajib untuk kakitangan. Kurikulum telah disesuaikan untuk setiap individu dan mereka perlu memenuhi petunjuk prestasi utama (KPI) tahunan mereka. Untuk mencapai matlamat ini, setiap kakitangan ditugaskan untuk melaksanakan tiga modul wajib dan unit pembelajaran tambahan yang lain.



Bagi tahun 2022, majoriti sesi latihan dijalankan secara bersemuka kerana sekatan telah dilonggarkan. Walau bagaimanapun, pilihan platform pembelajaran dalam talian masih digunakan untuk sesi latihan tertentu apabila sesuai. Senarai inisiatif yang diperkenalkan oleh ELC pada tahun 2022 adalah seperti berikut:

- KEY 3.0
- Program Literasi Digital
- Program Celik Kewangan
- Program Kemasukan Baharu
- Program Teknikal dan Fungsian

Tahun ini, KWSP melabur RM7.37 juta dalam program dan inisiatif membina keupayaan dan merekodkan 437,773 jumlah jam latihan di seluruh organisasi, dengan 78 purata jam latihan bagi setiap pekerja.



Jam latihan  
**78 JAM**  
setiap pekerja

EPF Learning Campus (ELC) terus berkhidmat sebagai entiti penting dalam memperkukuh dan meningkatkan kemahiran kakitangan KWSP.

### Kesejahteraan Kakitangan

Tahun ini, KWSP telah mengekalkan komitmen untuk menawarkan jadual kerja yang boleh disesuaikan di bawah inisiatif MyFLEX, bertujuan untuk meminimumkan bilangan kakitangan yang hadir di pejabat untuk memerangi penularan COVID-19. Program ini, yang diperkenalkan pada tahun 2017, menyediakan lima pengaturan kerja fleksibel yang berbeza untuk memenuhi pelbagai keperluan penjadualan kakitangan.

Selain memastikan keselamatan fizikal kakitangan, KWSP menekankan kepentingan untuk memupuk kesejahteraan mental mereka. Bagi tujuan ini, KWSP telah melancarkan beberapa program maya yang menumpukan kepada kesejahteraan kakitangan. Ini terdiri daripada penilaian kesihatan mental kepada memanfaatkan platform dalaman KWSP untuk menyokong aktiviti yang memastikan kakitangan sentiasa terlibat dan aktif. Penekanan juga telah diberikan untuk meningkatkan kesedaran tentang kepentingan keharmonian kerja – kehidupan dan kesejahteraan keseluruhan.

Strategi lain yang digunakan oleh KWSP untuk meningkatkan kesejahteraan mental dan kesihatan kakitangan merangkumi:

- Program Kesejahteraan Mental (Mari Bercakap, Berehat: Terapi Mengubah Hidup Saya, Pertolongan Cemas Kesihatan Mental, Kumpulan Fokus);
- Kumpulan Sokong (*Minda Warrior*); dan
- Tinjauan DASS-21 (mental) dan PSQI (tidur).

## ULASAN PERNIAGAAN

Indeks Kesejahteraan Pekerja (EWI) telah diperkenalkan kepada semua kakitangan sejak tahun 2021 dan KPI berjaya dilaksanakan pada tahun 2022. Semua pegawai yang menguruskan EWI telah diberi taklimat mengenai komponen EWI baharu:

- Fizikal;
- Diet;
- Mental;
- Tidur; dan
- Kesejahteraan Sosial.



Jumlah cawangan dan pengurusan, skor **2.4 = mencapai sasaran** (Pemarkahan: Min - 1, Sasaran - 2, ST - 2.5)

### Gaji dan Manfaat yang Adil

Kakitangan sepenuh masa juga diberikan imbuhan dan manfaat yang kompetitif. Ini termasuk:

#### MANFAAT JANGKA PENDEK

- Gaji yang kompetitif berdasarkan gaji minimum standard
- Bonus
- Caruman keselamatan sosial
- Cuti tahunan
- Cuti sakit
- Cuti ibu bapa

#### MANFAAT JANGKA PANJANG

- Perubatan selepas bersara
- Ganjaran kepada pesara
- Pemberian wang tunai sebagai ganti cuti tahunan
- Pelan caruman yang ditentukan

### Hak Kakitangan

KWSP menghormati hak kakitangan untuk menyertai kesatuan sekerja dan aktiviti perundingan kolektif. Tiga kesatuan sekerja yang diiktiraf pada tahun 2022 ialah:

**Kesatuan Kakitangan Lembaga KWSP** yang mewakili kakitangan bukan eksekutif di Semenanjung Malaysia

**Kesatuan Anggota Lembaga KWSP Sarawak** yang mewakili kakitangan bukan eksekutif di Sarawak

**Kesatuan Sekerja Anggota KWSP Sabah** yang mewakili kakitangan bukan eksekutif di Sabah

## KESIHATAN DAN KESELAMATAN

### Perkara Material: **M9**

Elemen utama polisi Kesihatan dan Keselamatan KWSP berkisar pada mengekalkan suasana kerja yang menyokong dan mengekalkan piawaian kesihatan dan keselamatan terbaik di seluruh pejabat cawangan KWSP. KWSP percaya bahawa faktor-faktor ini adalah penting bagi mengekalkan kepuasan kakitangan, ahli dan majikan.

### Melindungi Kesihatan dan Keselamatan Kakitangan

Jabatan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan berfungsi sebagai entiti utama yang bertanggungjawab menyelia hal-hal berkaitan keselamatan dan kesihatan pekerjaan (OSH). Ini melibatkan pemeriksaan di tempat kerja untuk kemungkinan ancaman menggunakan metodologi seperti Pengenalpastian Bahaya, Penilaian Risiko dan Kawalan Risiko (HIRARC), Penilaian Aspek dan Impak serta prosedur Permit untuk Bekerja (PTW). Berdasarkan penilaian yang dijalankan, KWSP mendapati tiada risiko bahaya yang ketara.

Mulai tahun 2020, langkah perlindungan telah diterima pakai di seluruh premis kami untuk menyekat penularan virus COVID-19, selaras dengan garis panduan yang ditetapkan oleh Pentadbiran Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSHA) dan prosedur operasi standard (SOP) kerajaan yang berkaitan. Sebahagian daripada pendekatan ini ialah penciptaan dan pengurusan Pusat Perintah COVID-19 khusus yang bertanggungjawab untuk:

- Membentuk dan menguatkuasakan garis panduan dan SOP berdasarkan peraturan kerajaan;
- Mengenakan ujian sendiri COVID-19 yang kerap ke atas semua kakitangan;
- Memperkasakan ketua bahagian, jabatan, wilayah dan cawangan mengenai pematuhan SOP untuk semua kakitangan;
- Menyediakan saluran pelaporan yang wajar untuk kes positif dan kontak rapat;
- Menguruskan sanitasi penuh lokasi terjejas di seluruh premis KWSP; dan
- Menyediakan ujian COVID-19 untuk ahli keluarga apabila kakitangan disahkan positif.

Kakitangan digalakkan untuk melibatkan diri dalam pembentukan, pelaksanaan, dan kajian semula aktiviti OSH semasa perhimpunan Jawatankuasa OSH setiap suku tahun. Selain itu, mereka dilengkapi dengan saluran untuk memaklumkan tentang risiko dan kejadian berkaitan pekerjaan melalui platform e-Aduan dan e-PTW.

Bagi tahun 2022, kami merekodkan sifar kecederaan berkaitan kerja dan sifar kematian sepanjang 10,368,000 jam bekerja. Bagaimanapun, terdapat lima kes dilaporkan di bawah kecederaan ringan dan enam kes dilaporkan berkaitan gangguan muskuloskeletal. (MSDs).

#### PROGRAM LATIHAN OSH YANG DIANJURKAN PADA TAHUN 2022

- Latihan Penyelaras OSHE
- Latihan Pertolongan Cemas Kecemasan
- Program Kesedaran untuk Jawatankuasa OSH
- Latihan Tindak Balas Keselamatan Kebakaran
- Kecemasan Tumpahan Bahan Kimia
- Latihan Pasukan Tindak Balas Kecemasan

Kecederaan yang direkodkan adalah disebabkan oleh berulang-alik ke dan dari tempat kerja dan ergonomik yang lemah yang membawa kepada MSD.

Sebagai respons kepada insiden-insiden ini, KWSP menggunakan analisis punca di bawah prosedur penyiasatan insiden yang sejajar dengan piawaian yang diiktiraf di peringkat antarabangsa (iaitu, sistem pengurusan ISO 45001 dan ISO 14001).

KWSP juga menjalankan latihan OSH sebagai sebahagian daripada usaha untuk meningkatkan pengurusan kesihatan dan keselamatan di seluruh operasi.



**Kakitangan digalakkan untuk melibatkan diri dalam pembentukan, pelaksanaan, dan kajian semula aktiviti OSH semasa perhimpunan Jawatankuasa OSH setiap suku tahun.**

Bagi tahun 2022, kami merekodkan sifar kecederaan berkaitan kerja dan sifar kematian sepanjang 10,368,000 jam bekerja. Bagaimanapun, terdapat lima kes dilaporkan di bawah kecederaan ringan dan enam kes dilaporkan berkaitan gangguan muskuloskeletal. (MSDs).

## ULASAN PERNIAGAAN

### Menjaga Kesihatan dan Keselamatan Ahli dan Majikan

Di samping menjaga kesihatan dan keselamatan tenaga kerja KWSP, usaha juga diambil untuk memastikan piawaian tertinggi pengurusan kesihatan dan keselamatan dilaksanakan di seluruh pejabat cawangan KWSP. KWSP sentiasa menyemak dan mengemas kini SOP KWSP mengikut garis panduan OSHA dan peraturan Kerajaan sepanjang tahun.

### MEMASTIKAN TADBIR URUS YANG TEGUH

#### Perkara Material: M4 M7

Mengutamakan tingkah laku beretika adalah penting dalam mengekalkan kepercayaan dan reputasi KWSP, yang bertanggungjawab ke atas simpanan persaraan sebahagian besar penduduk Malaysia. Selaras dengan Pelan Anti-Rasuah Nasional (NACP) 2019-2023 Kerajaan Malaysia, KWSP telah melaksanakan Pelan Integriti dan Pencegahan Rasuah, yang diselia oleh Jabatan Integriti & Tadbir Urus (JITU).

Sebagai sebahagian daripada Pelan ini, KWSP telah mewujudkan Polisi Pencegahan Rasuah, yang menekankan pendirian tanpa kompromi institusi terhadap amalan rasuah. Polisi ini menjadi rujukan utama untuk semua perkara yang berkaitan dengan integriti dan pencegahan rasuah dalam organisasi. Di samping itu, KWSP juga telah menetapkan

Polisi Tajaan dan Derma, yang bertujuan memudahkan pengurusan tajaan dan derma selaras dengan prosedur tadbir urus terbaik.

Sepanjang tahun, kakitangan sentiasa dimaklumkan tentang polisi dan rancangan berkaitan integriti dan pencegahan rasuah melalui pelbagai program dan aktiviti. Selain itu, garis panduan dan strategi ini dimaklumkan kepada ahli lembaga semasa sesi induksi mereka.

Inisiatif lain yang dilaksanakan oleh KWSP termasuk:

- Melantik Pegawai Integriti Bertauliah (CeIO) di bawah JITU selaras dengan keperluan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM); dan
- Melaksanakan mekanisme Pengurusan Risiko Rasuah (CRM) di 12 jabatan setelah mengambil kira pengstrukturian semula beberapa jabatan terlibat. Menjelang tahun 2025, CRM akan dilaksanakan sepenuhnya di KWSP melibatkan 32 jabatan, 6 wilayah dan 68 cawangan.

Integriti dan program kesedaran dan latihan berkaitan rasuah juga merupakan komponen utama Polisi Pencegahan Rasuah KWSP dan dijalankan untuk mendidik kakitangan mengenai integriti dan perkara berkaitan rasuah. Ini telah dijalankan secara maya tahun ini agar KWSP terus memainkan peranannya dalam melindungi kesihatan awam semasa pandemik. Pada tahun 2022, 2,041 anggota badan tadbir urus dan kakitangan, mencakupi 36.59%, telah dimaklumkan mengenai polisi dan prosedur pencegahan rasuah.

Di samping latihan, KWSP mengadakan sesi kesedaran untuk meningkatkan pengetahuan mengenai perkara pencegahan rasuah seperti:





- Pelan Integriti dan Pencegahan Rasuah KWSP
- Polisi Tajaan dan Derma KWSP
- Kod Etika KWSP


Kami juga berusaha untuk menghapuskan semua bentuk rasuah merentasi rantaian nilai kami melalui pelaksanaan Pakatan Integriti oleh Jabatan Pengurusan Perolehan. Pakatan Integriti ini bertujuan menghalang petender atau pembida daripada menerima atau memberi rasuah.



**Integriti dan program kesedaran dan latihan berkaitan rasuah juga merupakan komponen utama Polisi Pencegahan Rasuah KWSP dan dijalankan untuk mendidik kakitangan mengenai integriti dan perkara berkaitan rasuah.**

KWSP tidak membenarkan sebarang bentuk tingkah laku yang tidak beretika dan sebarang insiden salah laku hendaklah disalurkan kepada KWSP melalui Saluran Pemberi Maklumat organisasi. Insiden boleh dikemukakan melalui:

 <a href="mailto:speakup@epf.gov.my">speakup@epf.gov.my</a>  +603 6122 6122  <a href="http://enquiry.kwsp.gov.my">http://enquiry.kwsp.gov.my</a>	 <b>Surat/bersemuka:</b> Jabatan Integriti & Tadbir Urus, Menara KWSP, No. 1, Persiaran Kwasa Utama, Pusat Bandar Kwasa Damansara, Seksyen U4, 40150 Shah Alam, Selangor Darul Ehsan
---	---

 *Maklumat lanjut mengenai langkah-langkah yang dilaksanakan oleh KWSP untuk menjaga kelakuan perniagaan yang beretika boleh didapati di halaman 82 dalam Pernyataan Tadbir Urus Korporat Laporan Tahunan Bersepadu ini.*

Aduan tulen yang diterima melalui saluran ini akan diuruskan dengan piawaian kerahsiaan tertinggi dan disiasat secara telus dan adil serta insiden rasuah yang disahkan akan disalurkan kepada Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia.

Tahun ini, kami mencatatkan sifar insiden rasuah yang disahkan.

## MEMBINA RANTAI BEKALAN YANG BERDAYA TAHAN

### Perkara Material: M6

Polisi Perolehan KWSP bertindak sebagai asas rujukan, menyokong aktiviti perolehan di KWSP. Ia berlabuh dalam lima prinsip asas: Akauntabiliti, Ketelusan, Nilai untuk Wang, Persaingan Terbuka dan Keadilan & Integriti.

### Proses Penilaian Pembekal

Di KWSP, sebelum sebarang pelantikan disahkan, semua pembekal potensi tertakluk kepada penilaian menyeluruh yang berkisar kepada dimensi teknikal dan komersial. Selepas pelantikan mereka, pembekal kemudiannya menjalani penilaian yang disesuaikan dengan perjanjian tahap perkhidmatan atau kewajipan kontraktual mereka. Walaupun penaksiran dan penilaian ini kebanyakannya menumpukan kepada aspek teknikal, komersial dan kontraktual, kadangkala, keperluan perniagaan tertentu mungkin mengembangkan kriteria ini untuk memasukkan aspek persekitaran, seperti penarafan tenaga untuk peralatan elektrik. Dalam sesetengah keadaan, terdapat juga teras pada elemen sosial, terutamanya dalam memastikan amalan seperti tiada pekerja kanak-kanak atau buruh paksa.

Penilaian selepas pelantikan untuk penanda aras alam sekitar dan sosial, jika difikirkan berkenaan, boleh dijadualkan pada frekuensi yang berbeza-beza, dari selang bulanan hingga semakan tahunan, bergantung pada terma khusus yang ditandatangani dalam kontrak.

### Statistik Pembekal

Setiap pembekal baharu dikehendaki melalui proses pendaftaran melalui SAP Ariba. Proses ini, melampaui formaliti biasa, memerlukan pengisytiharan diri dan persetujuan kepada Kod Tatakelakuan Pembekal (SCOC) KWSP — kod yang telah dijalin dengan teliti dengan prinsip Alam Sekitar, Sosial & Tadbir Urus (ESG). Pada 31 Disember 2022, lejar KWSP menunjukkan jumlah yang hebat iaitu 3,845 pembekal berdaftar.

### Metrik untuk Tahun 2022

Dari segi nilai berangka bagi perolehan untuk tahun 2022, senarionya adalah seperti ini: pembekal tempatan berada di barisan hadapan, meraih 98.44% barangan dan perkhidmatan berdasarkan bilangan perolehan. Ini diterjemahkan kepada aliran kewangan berjumlah hampir RM150 juta bagi perniagaan di Malaysia. Tambahan pula, pembekal tempatan memperoleh 82.90% daripada perolehan, apabila dilihat melalui lensa nilai perolehan keseluruhan.

Naratif perolehan KWSP adalah berlandaskan integriti, ketelusan dan komitmen yang berterusan terhadap tanggungjawab sosial dan kemajuan ekonomi.

## ULASAN PERNIAGAAN

### PENGLIBATAN KOMUNITI

Perkara Material: **M5** **M8**

#### Mempertingkatkan Perlindungan Sosial

Sepanjang tahun, KWSP menerajui beberapa siri inisiatif dan program untuk meluaskan perlindungan sosial untuk komuniti. Sorotan utama termasuk:

##### Persidangan Kesejahteraan Sosial Antarabangsa (ISWC):

Pentas global di mana pemimpin pemikiran, pakar perkara dan penceramah terkemuka dari arena perlindungan sosial bersidang untuk berkongsi pandangan dan membincangkan cabaran dan penyelesaian semasa.

##### Penyertaan UNESCO

Penglibatan dengan Suruhanjaya Ekonomi dan Sosial Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu untuk Asia dan Pasifik menggariskan komitmen KWSP untuk menyepadukan piawaian perlindungan sosial yang diiktiraf di peringkat antarabangsa.

##### Kerjasama Persatuan Keselamatan Sosial ASEAN (ASSA)

Perkongsian dengan PERKESO, kerjasama ini adalah bukti dedikasi KWSP ke arah memperkukuh perlindungan sosial di peringkat nasional dan ASEAN.

#### Memperkasakan Celik Kewangan

Menyedari betapa pentingnya celik kewangan pada masa sekarang, KWSP berada di barisan hadapan dalam melaksanakan pelbagai inisiatif untuk memperkasakan ahli dan orang awam dalam perjalanan kewangan mereka.

##### Kerjasama dengan Rangkaian Pendidikan Kewangan (FEN)

Perkongsian kami dengan FEN bertujuan menangani dan mengurangkan cabaran celik kewangan yang dihadapi oleh rakyat Malaysia.

##### Panduan & Aplikasi Mudah Alih Belanjawanku

Alat penting yang menyediakan belanjawan rujukan yang menggariskan perbelanjaan bulanan minimum merentas pelbagai kategori isi rumah. Panduan ini bertindak sebagai peta halatuju untuk individu dan keluarga bagi merancang kewangan mereka dengan lebih baik.

##### Siri Pendidikan Kewangan

Siri ceramah ini menyasarkan kakitangan GLC dan GLIC, mendalami topik penting seperti perancangan kewangan dan strategi untuk persaraan yang terjamin.

##### Kajian Celik Kewangan

Dijalankan untuk menentukan bidang yang mana menjadi kebimbangan, kajian ini membantu KWSP memahami jurang pemahaman kewangan di kalangan ahli. Cerapan yang diperoleh membimbing KWSP dalam merangka intervensi yang berkesan.

##### Program Jangkauan dan Gerai Pendidikan Kewangan

Mobile Team KWSP telah memainkan peranan penting dalam menganjurkan inisiatif jangkauan ini, menyediakan bimbingan dan sumber kepada mereka yang memerlukan.

##### Khidmat Nasihat Ahli

Ahli boleh menggunakan perkhidmatan ini di cawangan dan semasa acara jangkauan tertentu, memastikan mereka menerima nasihat khusus untuk kebimbangan kewangan mereka.

Komitmen KWSP yang tidak berbelah bahagi untuk mempertingkatkan perlindungan sosial dan menggalakkan celik kewangan adalah asas kepada misi KWSP, memastikan setiap rakyat Malaysia mempunyai alat dan pengetahuan yang mereka perlukan untuk masa hadapan yang terjamin.

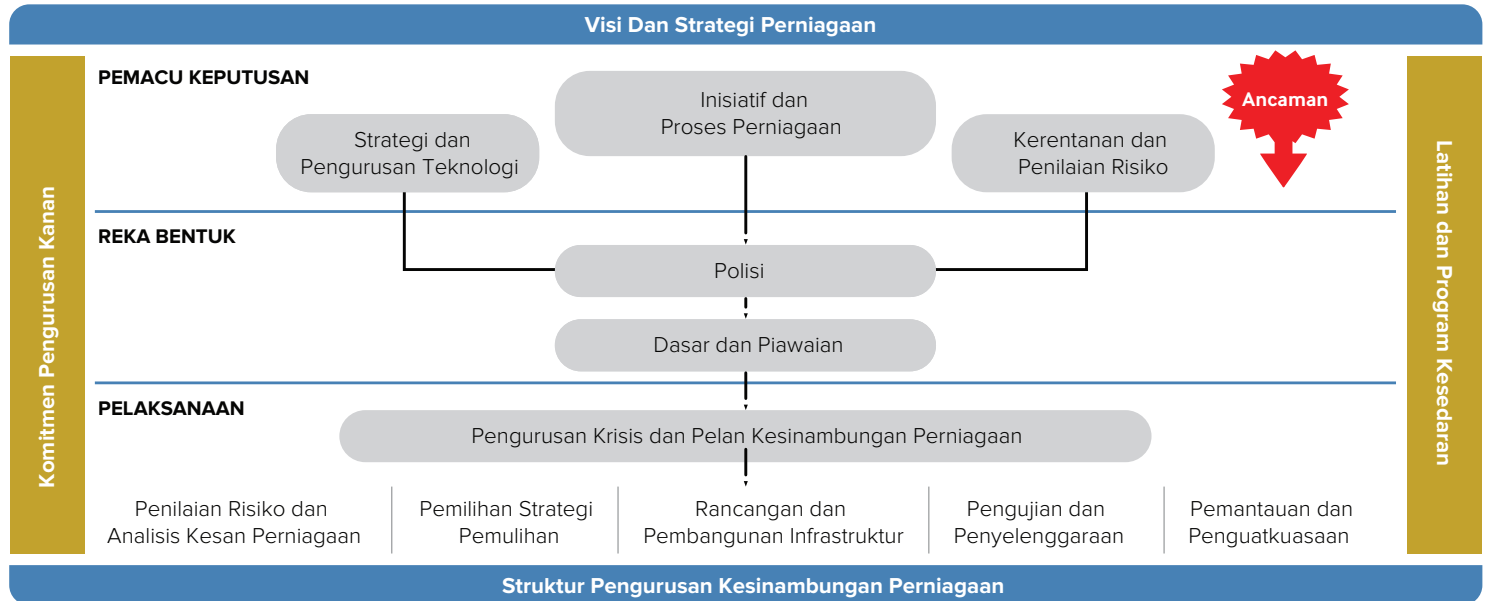
### KETAHANAN MENGHADAPI BENCANA ALAM

Perkara Material: **M14**

Kejadian bencana alam yang semakin meningkat dalam beberapa tahun kebelakangan ini menimbulkan cabaran besar kepada operasi KWSP di seluruh negara. Kejadian yang tidak dijangka, seperti banjir, menghalang aliran operasi dan keupayaan KWSP untuk menyediakan perkhidmatan secara bersemuka kepada ahli dan majikan.

Sebagai respons kepada cabaran ini, KWSP telah merumuskan strategi dan protokol pengurusan kesinambungan perniagaan (BCM) secara proaktif. Ini disemak, diuji, dikemas kini dan dikongsi secara berkala dengan kakitangan kami untuk memastikan bahawa KWSP kekal dilengkapi dan berdaya tahan dalam menghadapi malapetaka semula jadi dan krisis lain. Teras asas yang menyokong strategi BCM kami merangkumi: Kesediaan Sumber Manusia; Kesiapsiagaan Infrastruktur; dan Kemantapan Pelan.

Rangka Kerja BCM KWSP digambarkan di bawah:



Dalam persekitaran yang pesat berubah, komitmen KWSP kekal teguh untuk memastikan operasi dan perkhidmatan KWSP berdaya tahan dan boleh menyesuaikan diri dengan cabaran yang tidak dijangka.

Pada tahun 2021, kami mengambil langkah proaktif dengan menjalankan simulasi krisis. Simulasi ini adalah penting bagi memastikan kesediaan KWSP terhadap potensi bencana berkaitan sistem teknologi. Melangkah ke tahun 2022 pula, kami mempertingkatkan lagi kesiapsiagaan kami dengan menjalankan simulasi krisis tanpa persediaan di KWSP Kuala Terengganu pada 8 September.

Dua objektif latihan ini ialah:

- Menilai keupayaan cawangan dalam pengurusan krisis dan kesinambungan perniagaan; dan
- Mempertingkatkan talian komunikasi antara Ketua Wilayah, Ketua Cawangan, *Crisis Management Team* (CMT), dan Ibu Pejabat *Crisis Management Support Team* (CMST) semasa senario krisis.

BCM kami kemudiannya telah diaktifkan sebagai tindak balas kepada insiden dunia sebenar pada tahun 2022 iaitu kejadian banjir Pantai Timur pada 15 November dan gangguan PFS dari 15 hingga 16 Disember.

#### Prestasi dan Pengurusan Pelan dan Sistem BCM

Reka bentuk BCM kami berasaskan tiga teras: Kesyediaan Sumber Manusia; Kesyapsiagaan Infrastruktur; dan Kemantapan Pelan. Struktur ini telah membuktikan kecekapannya di seluruh KWSP.

BCP jabatan dan cawangan dikemas kini secara dinamik, memastikan KWSP sentiasa bersedia untuk menghadapi cabaran yang tidak dijangka. Tambahan pula, kemas kini BCM dikongsi secara konsisten dengan *Management Risk Committee* (MRC) dan *Board Risk Management Committee* (BRMC) untuk memastikan penjajaran semua pihak berkepentingan.

#### Mekanisme Tindak Balas di Kawasan Terjejas Banjir

Apabila bencana alam seperti banjir mengancam operasi KWSP, cawangan kami bertindak dengan:

- Mendapatkan maklumat terkini daripada Jabatan Meteorologi Malaysia (MET) dan pihak berkuasa yang berkaitan secara berterusan;
- Bergantung pada Senarai Semak Poket Banjir, yang disusun oleh JPR, sebagai panduan untuk langkah tindak balas banjir mereka;
- Memberi kuasa kepada Ketua Wilayah bagi tanggungjawab pengisytiharan kod;
- Menyediakan kemaskini tepat pada masanya kepada RD KWSP dan Sekretariat BCM untuk memastikan sokongan dan bantuan yang diperlukan digerakkan; dan
- Mengaktifkan Call Tree, terutamanya semasa senario kod kuning dan merah.

Pendekatan proaktif KWSP kepada Pengurusan Kesyinambungan Perniagaan mencerminkan komitmen KWSP untuk melindungi perkhidmatan, operasi dan pihak berkepentingan daripada kesukasan yang tidak dijangka.

## ULASAN PERNIAGAAN

### MENGEHADKAN KESAN TERHADAP ALAM SEKITAR KWSP

#### Perkara Material: M13

Dalam usaha berterusan untuk operasi lestari, KWSP sentiasa menilai dan menyesuaikan amalan kami untuk memastikan kesan alam sekitar yang minimum.

#### Penggunaan dan Kecekapan Tenaga

Jenis tenaga utama yang digunakan dalam operasi KWSP merangkumi diesel, yang digunakan sebagai bahan api untuk penjana sandaran kami, dan tenaga suria, yang digunakan untuk menjana kuasa cawangan terpilih.

#### Menguruskan Penggunaan Tenaga

Inisiatif kesedaran telah dilancarkan pada tahun 2013, menekankan penjimatan tenaga dalam operasi harian di kalangan kakitangan KWSP. Pada tahun 2019, kami berusaha mendapatkan Pensijilan Bangunan Rendah Karbon (LCB) secara sukarela yang ditawarkan oleh Pihak Berkuasa Pembangunan Tenaga Lestari (SEDA) di bawah Kementerian Sumber Asli, Alam Sekitar dan Perubahan Iklim. Inisiatif ini masih berterusan.

Pada tahun 2022, KWSP menetapkan sasaran yang bercita-cita tinggi, mewajibkan Indeks Tenaga Bangunan (BEI) kurang daripada 220 untuk semua bangunan dan cawangan. Kami telah menyepadukan alat Audit Pengurusan Kitaran Hayat (ALCM), membolehkan kami menilai prestasi dan kebolehpercayaan komponen mekanikal & elektrik utama, seterusnya memaklumkan keputusan mengenai penyelenggaraan, penggantian atau peningkatan.

### Mempertingkatkan Kecekapan Tenaga

Komitmen kami terhadap kecekapan tenaga menyerlah melalui beberapa inisiatif:

- Beralih kepada lampu LED di cawangan baharu dan yang diperbaharui.
- Menggantikan unit hawa dingin yang lama dengan jenis penyongsang yang cekap tenaga.
- Menggunakan motor dan pam berkecekapan tinggi apabila menggantikan komponen mekanikal dan elektrik yang sudah berusia.
- Penggantian empat penyejuk dengan model berkecekapan tinggi, lengkap dengan jenis penyongsang, di premis KWSP Kota Kinabalu.

#### Pelepasan

Parameter utama, Indeks Tenaga Bangunan (BEI), membantu kami dalam mengekalkan pelepasan karbon yang rendah. Walau bagaimanapun, data khusus mengenai sumber pelepasan GHG utama tidak tersedia pada masa ini.

#### Air dan Efluen

KWSP kebanyakannya menggunakan air untuk tujuan kebersihan, termasuk tandas dan pembersihan, serta untuk sistem mekanikal dan elektrik seperti pemanasan, pengudaraan dan sistem penyaman udara. Pemantauan berterusan penggunaan air telah dilaksanakan, dengan Pihak Bertanggungjawab khusus di cawangan perlu memberikan justifikasi bagi sebarang corak penggunaan yang berbeza. Bagi efluen, kami memastikan pengurusan yang betul dengan mematuhi garis panduan yang ditetapkan.

### Pengurusan sisa

Selain dari pengurusan sisa biasa, kami menekankan pelupusan yang sesuai bagi kartrij toner melalui pihak ketiga yang bertauliah. Pendekatan kami untuk menguruskan sisa merangkumi:

- Melantik vendor khusus untuk mengendalikan jenis sisa tertentu, memastikan pematuhan kepada peraturan dan peraturan Jabatan Alam Sekitar.
- Menggalakkan pemuliharaan kertas, menerusi inisiatif seperti KPI Tanpa Kertas di semua cawangan dan jabatan. Peralihan ke arah platform digital, seperti Projek ECM, meningkatkan lagi dedikasi KWSP untuk meminimumkan penggunaan kertas.
- Sisa toner, khusus untuk *Drum* dan *Kartrij Toner*, diuruskan dengan cermat dengan penekanan kepada penggunaan semula dan kitar semula.

Di KWSP, komitmen kami terhadap alam sekitar kekal tidak berbelah bahagi. Melalui pemantauan berterusan, inisiatif inovatif dan kerjasama strategik, kami menasarkankan untuk mencipta masa hadapan di mana operasi kami kekal mampan, dan jejak alam sekitar kami diminimumkan.

Semua data mengenai pengurusan sisa dilaporkan kepada Jabatan Pengurusan Harta dua kali setahun oleh cawangan masing-masing.

## PROSPEK PERNIAGAAN



Kerajaan mengekalkan keyakinannya tentang daya tahan ekonomi domestik, dirangsang oleh asas ekonomi yang kukuh yang disediakan. Jangkaan pertumbuhan ini adalah disebabkan oleh antara faktor lain, kebangkitan semula perdagangan global, penstabilan harga komoditi, dan anjakan positif dalam kedua-dua sentimen pengguna dan perniagaan.

Dengan unjuran KDNK untuk tahun 2023 mencapai antara 4.0% hingga 5.0% dan ketika ekonomi dunia memulakan perjalanan pemulihan, memberikan KWSP peluang untuk memanfaatkan peningkatan ekonomi ini dan dengan itu meningkatkan hasil pelaburannya.

Dari segi perniagaan, KWSP kekal komited untuk menambah baik kecukupan, meluaskan liputan, memperhalusi perkhidmatan, mempertingkatkan pengalaman pengguna dan mengukuhkan kepercayaan.

### LIPUTAN AHLI

Meluaskan liputan perlindungan kepada lebih ramai ahli merangkumi seluruh tenaga kerja di Malaysia, termasuk mereka yang berada dalam sektor tidak formal dan berkhidmat secara kontrak;

### KECUKUPAN SIMPANAN

Membantu ahli membina semula simpanan persaraan mereka melalui produk dan perkhidmatan KWSP bagi mencapai jumlah simpanan asas yang diperlukan;

### PERKHIDMATAN DAN PENGALAMAN

Meningkatkan perkhidmatan yang diberikan kepada ahli dan majikan dan mencari peluang untuk menambah baik produk yang ditawarkan; dan

### PULANGAN

Memberikan pulangan yang optimum melalui strategi pelaburan berhemat dan membuka nilai daripada pelaburan strategik;

### KEPERCAYAAN

Meningkatkan tahap kepercayaan dalam kalangan ahli terhadap KWSP dengan melaksanakan mandat organisasi dan berusaha untuk melindungi dana simpanan persaraan.

Dengan matlamat ini, KWSP berdedikasi untuk membantu ahli mendapatkan persaraan yang bermaruah dengan simpanan yang mencukupi untuk menjalani kehidupan persaraan. Ini selaras dengan visi kami untuk membantu ahli ke arah masa hadapan yang lebih cerah.