

---

## PERUTUSAN PENGERUSI

CHAIRMAN'S  
STATEMENT

**TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN**  
*Pengerusi / Chairman*

**PERUTUSAN Pengerusi  
CHAIRMAN'S STATEMENT**

## **“KWSP Telah Berkembang Pesat Hingga Nilainya Kini Melebihi Setengah Trilion Ringgit.”**

*“EPF Has Grown Tremendously Over The Years And  
Today Is Worth More Than Half A Trillion Ringgit.”*

**TAN SRI SAMSUDIN OSMAN**

Pengerusi/Chairman

Tahun 2012 ternyata merupakan satu lagi tahun yang mencabar. Ekonomi global masih lagi tidak stabil disebabkan tekanan fiskal serta hutang di Amerika Syarikat dan zon Euro. Meskipun negara-negara dalam kancuh pergolakan kewangan ini menanggung kesan paling buruk, negara lain juga turut mengalami kesannya, walaupun pada tahap yang berbeza.

Kita di Malaysia bernasib baik kerana mempunyai asas yang kukuh yang disokong oleh Program Transformasi Ekonomi Kerajaan. Namun, tidak dapat dinafikan bahawa persekitaran pelaburan menggambarkan ketidaktentuan global semasa. Dasar kewangan bukan konvensional yang diambil oleh bank-bank pusat utama untuk menyediakan kecairan melalui program pembelian aset serta persekitaran kadar faedah yang rendah telah memberikan kesan kepada pelabur institusi seperti KWSP.

Di sebalik semua itu, pada tahun yang dilaporkan KWSP mencatatkan prestasi yang memberangsangkan, berpandukan model Alokasi Aset Strategik (SAA) yang mengimbangi risiko dan pulangan bagi setiap kelas pelaburan. Dengan mematuhi garisan panduan yang ketat, disokong oleh struktur tadbir urus yang kukuh dan amalan terbaik Pengurusan Risiko KWSP berjaya mencapai kadar pulangan pelaburan (ROI) 6.87%, mengatasi ROI 6.58% pada tahun sebelumnya. Ini membolehkan KWSP mengisytiharkan dividen 6.15%, iaitu kadar yang lebih tinggi berbanding keperluan berkanun iaitu pengagihan dividen tahunan kepada ahli tidak kurang daripada 2.50%.

Sebagai dana simpanan jangka panjang, prestasi dividen sebegini mencerminkan simpanan persaraan ahli telah diuruskan dengan baik dan berhemah. Sehubungan dengan ini, sukacita saya maklumkan bahawa KWSP telah mengekalkan bayaran dividen yang stabil dengan kadar dividen benar yang positif (selepas inflasi) sebanyak 3.80%, 3.10% dan 2.95% masing-masing bagi tempoh tiga tahun, lima tahun dan 10 tahun.

*The year 2012 was, once again, very challenging. Globally, the economic landscape remained volatile, given continued fiscal and debt pressures in the US and Eurozone. Although countries at the epicentre of the financial turbulence bore the worst of the situation, the rest of the world was also affected, though to differing degrees.*

*We are fortunate in Malaysia to be blessed with strong fundamentals which have been boosted by the Government's Economic Transformation Programme. Yet, there can be no denying that the investment environment reflects on-going global uncertainties. The unconventional monetary policies embarked on by major central banks to provide liquidity through the asset purchase programme as well as the low-interest rate regime have affected institutional investors such as the EPF.*

*Having said this, the EPF performed remarkably well during the year, guided as we were by our Strategic Asset Allocation model which balances risks and returns for each investment class. By adhering strictly to our guidelines and with the support of a strong governance structure as well as best Risk Management Practises, the EPF managed to achieve a return on investment (ROI) of 6.87%, surpassing our previous year's ROI of 6.58%. This has allowed us to declare a dividend of 6.15% which more than meets our statutory obligation of providing members with an annual dividend of not less than 2.50%.*

*As a long-term fund, we take a broad view of our dividend performance as a reflection of how well and prudent our members' retirement savings have been managed. In this regard, I'm pleased to say, the EPF has maintained stable dividend payouts with a positive real dividend (after inflation) of 3.80%, 3.10% and 2.95% for rolling three-year, five-year and 10-year periods, respectively.*

## PERUTUSAN Pengerusi CHAIRMAN'S STATEMENT

Kadar dividen yang kukuh adalah berdasarkan prestasi pelaburan yang sangat menggalakkan. Saya amat berbangga dengan keputusan yang telah dicapai, kerana KWSP telah berkembang pesat hingga nilainya kini melebihi setengah trilion ringgit. Menurut laporan firma perkhidmatan profesional global Towers Watson, pada akhir 2011, KWSP menduduki tangga keenam dalam senarai pengurus dana persaraan nasional terbesar dunia dari segi aset di bawah pengurusan (AUM), dan dana pelaburan ke sepuluh terbesar secara keseluruhan. Dengan saiz dana yang semakin besar, cabaran untuk menguruskannya semakin meningkat dan memerlukan amalan dan standard tadbir urus yang tinggi. Untuk terus meningkatkan simpanan ahli tanpa mendedahkannya kepada risiko yang tidak sewajarnya, kami perlu memberikan keseimbangan antara langkah pengurusan berhemah dan pengawalan risiko strategik.

Strategi pelaburan KWSP pada awalnya adalah melaburkan majoriti aset di dalam instrumen berpendapatan tetap yang berisiko rendah. Strategi ini jelas menepati matlamat KWSP ketika kadar faedah berada pada paras yang tinggi, namun, kebelakangan ini kami perlu mengimbangi semula portfolio dan mengurangkan pendedahan pelaburan di dalam pinjaman dan bon, sama ada kerajaan ataupun korporat. Bagi mengimbangnya, kami telah mengoptimumkan pendedahan dalam pasaran ekuiti pada tahap yang dibenarkan dan meningkatkan penglibatan dalam pelaburan dan pembangunan hartanah. Pada tahun yang dikaji ini, kami telah memuktamadkan pembelian tanah Institut Penyelidikan Getah di Sungai Buloh untuk dibangunkan sebagai kawasan perbandaran yang baru dan moden. Pelaburan hartanah yang selainnya adalah sebahagian besarnya di luar negara. Kami telah terlibat dalam pembelian Stesen Janakuasa Battersea yang berprofil tinggi di UK melalui usahasama dengan syarikat Sime Darby Bhd dan SP Setia Bhd. Kami juga telah memeterai kerjasama dengan Goodman Group, kumpulan hartanah terkemuka di Australia, untuk melabur dalam hartanah logistik di negara tersebut.

Kami mula melabur di luar negara pada tahun 1996, pada awalnya dengan saiz yang kecil. Seiring dengan peningkatan pendedahan kepada pasaran global, pelaburan luar negara ini telah menarik perhatian khusus sesetengah pihak yang mempersoalkan langkah sebegini. Hakikatnya, apabila aset kami terus berkembang, kami tidak dapat melaburkan semua dana dalam pelaburan tempatan memandangkan aset berkualiti yang menepati profil risiko kami dan mampu memberikan pendedahan pulangan risiko yang optimum adalah terhad. Pendedahan kepada pasaran luar negara menjadi satu keperluan yang penting dalam mempelbagaikan aset. Dengan berbuat demikian, ia bukan sahaja boleh membuka peluang pelaburan yang lebih besar, tetapi juga mampu mengurangkan risiko dari segi geografi.

*Our healthy dividends have been based on very encouraging investment performance. I am very pleased with the results we have been able to garner, not least because the EPF has grown tremendously over the years and today is worth more than half a trillion ringgit. According to a report by global professional services company Towers Watson, we were as at end of 2011 the sixth-largest sovereign provident fund in the world in terms of asset under management (AUM), and the tenth-largest investment fund in general. As the fund grows, it becomes increasingly more challenging to manage and requires high governance standards and practices. To keep enhancing our members' savings without exposing them to unjustified risk, we need to strike a fine balance of prudence and strategic risk-taking.*

*Our strategy from the beginning has been to place most of our assets in low-risk fixed income instruments. While this served our purpose perfectly when interest rates were high, of late, we have had to rebalance our portfolio and reduce to a certain extent our share of investments in both sovereign and corporate loans and bonds. To compensate, while we have optimised our exposure to the highly volatile equity market, we have also increased our participation in property acquisition and development. In the year under review, we finalised the purchase of Rubber Research Institute land in Sungai Buloh for a new township development. Our other new property investments have been largely overseas. Along with Sime Darby Bhd and SP Setia Bhd, we acquired the high-profile Battersea Power Station in the UK. We also entered into a partnership with the Goodman Group, a leading property player in Australia, to invest in logistics real estate in the country.*

*We began to invest overseas in 1996, at first in a very small way. Ever since, as the global exposure grew, these foreign investments have attracted special interest by some stakeholders who question the need for us to look beyond our shores. The fact is, as our assets continue to grow, it is no longer possible for us to park all our money in local investments as there are limited quality options that match our risk profile and provide us the optimum risk-return exposure. Expansion into overseas markets has turned out to be a crucial necessity for us to further diversify our assets. In so doing, we not only open ourselves to a bigger pool of suitable investment opportunities, but also decrease our geographical risk.*

**PERUTUSAN Pengerusi**  
**CHAIRMAN'S STATEMENT**



Pelaburan antarabangsa kami meliputi ekuiti, bon atau sukuk dan hartanah. Dalam pelaburan hartanah, setakat ini tumpuan adalah kepada pelaburan di UK dan Australia, di mana rangka kerja perundangan negara tersebut adalah sama seperti di Malaysia. Selaras dengan peredaran masa dan pengalaman yang diperolehi, kami merancang untuk meluaskan pelaburan ke negara-negara lain. Sebagai contoh, kami sedang meninjau pasaran hartanah Eropah, dan berharap agar dapat melaporkan perkembangan terkini mengenainya dalam laporan tahunan akan datang. Kami berminat dan yakin dengan pelaburan hartanah antarabangsa kerana ia stabil dan berpotensi memberikan pulangan yang berdaya saing pada tahap risiko yang secara relatifnya rendah, sesuai dengan toleransi risiko kami, pada masa ini.

*Our international investments comprise equities, bonds or sukuk and real estate. In terms of property investment, we have so far concentrated on the UK and Australia, where the legal frameworks are similar to ours in Malaysia. With time, and with greater experience, we will no doubt expand to other countries. We are, for example, exploring the European market, and we hope to be able to report progress on this front in future annual reports. We are interested and positive about international property investment because it is both stable and presents the potential of competitive returns for relatively low risks, thus suiting our risk appetite, at this point in time.*

## PERUTUSAN Pengerusi CHAIRMAN'S STATEMENT

### MENSEJAHTERAKAN AHLI PADA USIA EMAS

Peranan utama kami adalah untuk memastikan ahli KWSP mempunyai simpanan persaraan yang mencukupi untuk hidup selesa pada usia emas mereka. Purata simpanan KWSP seorang ahli aktif yang berusia 54 tahun kini hanya RM158,000, dan akan habis dalam tempoh lima tahun. Tiada cara mudah untuk meningkatkan angka ini, memandangkan struktur gaji di Malaysia boleh dikatakan rendah berbanding dengan negara berpendapatan sederhana tinggi yang lain, dan kebanyakan mereka yang berpendapatan rendah terpaksa mengeluarkan simpanan KWSP sebelum mereka bersara untuk membayar kos keperluan lain, seperti pendidikan, penjagaan kesihatan dan pemilikan rumah.

Kami mengalu-alukan langkah Kerajaan memperkenalkan gaji minimum sektor swasta sebanyak RM900 sebulan di Semenanjung Malaysia dan RM800 sebulan di Sabah, Sarawak dan Labuan, serta kenaikan usia persaraan daripada 55 kepada 60 tahun. Kedua-dua langkah ini membantu menambah simpanan rakyat Malaysia untuk persaraan mereka.

Kami akan terus mendidik rakyat Malaysia mengenai kepentingan simpanan persaraan dan faedah merancang awal agar mereka mempunyai simpanan persaraan yang mencukupi apabila bersara nanti. KWSP telah mewajibkan semua ahlinya untuk mencarum sehingga usia 75 tahun, jika mereka masih lagi bekerja. Kami seterusnya menggalakkan ahli supaya tidak mengeluarkan simpanan mereka pada usia 55 tahun secara sekali gus, tetapi menggunakan pilihan pengeluaran fleksibel dan terus mengekalkan sebahagian simpanan mereka dalam KWSP yang akan terus mendapat dividen tahunan. Ini akan dapat menjamin persaraan ahli kerana simpanan dapat bertahan lebih lama di KWSP. Kami juga telah meluaskan liputan kepada golongan yang tiada pendapatan tetap dengan memfokuskan kepada rakyat Malaysia yang bekerja sendiri dan suri rumah.

Kami menyokong sepenuhnya Sistem Pencen 5 Tonggak yang dipelopori oleh Bank Dunia yang memenuhi keperluan kewangan usia tua menerusi lima tonggak yang berasingan untuk: a) mengurangkan pergantungan pesara kepada kerajaan; b) menggalakkan penglibatan sektor swasta secara lebih meluas; dan c) menambah baik sistem penjagaan tradisional yang diberikan oleh keluarga. Dengan lima tonggak ini, risiko pesara dapat dipelbagaikan dan kehidupan usia tua mereka lebih stabil. Langkah Kerajaan baru-baru ini memperkenalkan Skim Persaraan Swasta sebagai program simpanan sukarela menepati salah satu daripada tonggak sistem ini dan kami amat gembira dengan langkah ini yang kami percaya akan menyokong usaha kami untuk menjamin keperluan kewangan pesara rakyat Malaysia.

### ENSURING MEMBERS' GOLDEN YEARS

*It goes without saying that our primary role is to ensure members have sufficient savings upon their retirement to live their golden years in comfort. The average EPF savings of an active member at age 54 is currently only RM158,000, and is depleted within five years. There is no simple solution to increase this figure, given that the Malaysian wage structure is relatively low compared to other upper middle-income countries, and that most low-income earners rely on withdrawing from their EPF savings even before they retire, to pay for a number of necessities, such as education, healthcare and home ownership.*

*We welcome the Government's introduction of a minimum wage in the private sector of RM900 a month in Peninsular Malaysia and RM800 a month in Sabah, Sarawak and Labuan, as well as the increase in retirement age from 55 to 60. Both moves will go a long way towards increasing Malaysians' funds for their retirement.*

*For our part, we continue to educate Malaysians on the importance of retirement savings and the benefits of starting early so as to benefit from the 'magic' of compound growth. We have made it mandatory for all members to contribute to the Fund until the age of 75, if they continue to work till then. We further encourage our members not to withdraw all of their savings at age 55 in one lump sum, but to make use of the flexible option and to continue to maintain some savings in the interim in the EPF as these will continue to enjoy annual dividends. We have also widened the reach of our old-age income coverage by catering for self-employed Malaysians as well as housewives.*

*We fully support the World Bank's 5-Pillar Pension System in which old-age financial needs are taken care of by five separate pillars in order to: a) reduce the dependence of pensioners on the state; b) promote greater involvement of the private sector; and c) enhance the traditional system of caring provided by families. With five pillars, a retiree's risk is diversified and there is greater assurance of stability in old age. The Government's recent introduction of the Private Retirement Scheme as a voluntary savings measure fulfils one of the pillars of this system, and we are greatly heartened by this move, which we believe will complement our work towards securing the financial needs of Malaysian retirees.*



**PERUTUSAN Pengerusi  
CHAIRMAN'S STATEMENT**



**PELANGGAN DIUTAMAKAN**

Ahli dan majikan adalah sebab utama kewujudan KWSP. Justeru, kami memberikan keutamaan paling tinggi terhadap usaha untuk memberikan perkhidmatan kepada mereka secara profesional, bagi memastikan keperluan mereka dipenuhi dengan cekap dan berkesan. Sewaktu saya mula menyertai KWSP sebagai Pengerusi pada tahun 2007, sistem teras yang menyokong semua proses teknikal kami sedang dirombak. Sudah tentulah ini menimbulkan sedikit masalah dan untuk sekurang-kurangnya beberapa bulan pertama, kami menerima banyak rungutan. Bagaimanapun, menjelang hujung tahun tersebut, kami dapat mengatasi segala masalah itu dan membolehkan sistem tersebut berjalan dengan lancar. Sejak itu, kami terus melangkah maju ke hadapan.

Sesungguhnya, kami telah menaik taraf sistem dan proses untuk terus menambah baik perkhidmatan yang kami berikan kepada pelanggan. Ini seterusnya disokong dengan mempertingkatkan lagi budaya di KWSP yang sentiasa mengutamakan pelanggan. Misi kami adalah 'Mencerikan Pelanggan' dengan sentiasa memberikan layanan mesra dan perkhidmatan yang selesa pada bila-bila masa dan di mana-mana sahaja.

**THE CUSTOMER COMES FIRST**

*Our members and employers are the very reason the EPF exists. Hence, we place the highest priority on serving them professionally, ensuring their needs are met efficiently and effectively. When I first joined the EPF as Chairman in 2007, the core system supporting all our main processes was being overhauled. This brought with it some inevitable teething problems and, for the first few months at least, we received numerous complaints. By the end of the year, however, we had sorted out all the glitches and the system was running smoothly. We have never looked back since.*

*Indeed, we have upgraded our systems and processes to enhance our customer service. This is further complemented by nurturing a work culture at the EPF in which the customer is given top priority. Our mission is 'Delighting Customers' by constantly focusing on friendliness, convenience of services rendered and to provide services anytime and anywhere.*

## PERUTUSAN Pengerusi CHAIRMAN'S STATEMENT

Untuk menyokong budaya perkhidmatan pelanggan ini, semua anggota KWSP mengikuti program perkhidmatan pelanggan yang menegaskan bahawa setiap seorang daripada mereka adalah duta KWSP dan perlu menjaga nama baik organisasi. Kami juga mempunyai *Standard People Practice* yang dinamakan MAGITs atau Teknik Memberikan Perkhidmatan Pelanggan Yang Berkesan (*Making a Good Impression Techniques*) KWSP, bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan dalam semua saluran hubungan dengan pelanggan – di kaunter, menerusi telefon, melalui e-mel atau surat-menyurat. Untuk terus menyebarkan budaya berteraskan pelanggan, ketua jabatan yang terpilih telah dilantik sebagai Peneraju Perkhidmatan Pelanggan (Champions of Customer Service) dan ditugaskan untuk mengendalikan program 'budaya berfokuskan pelanggan' di seluruh organisasi.

Sebagai sebahagian daripada usaha berterusan untuk membina budaya korporat, kami telah melancarkan kempen dengan slogan I ♥ EPF pada tahun 2012 untuk memupuk semangat kekitaan kepada organisasi, nilai dan matlamat kami. Huruf 'I' dalam slogan itu adalah singkatan perkataan Integriti, 'L' untuk 'Love' (Cinta), 'E' untuk Excellent (Cemerlang), 'P' untuk Progressive (Progresif) dan 'F' untuk Friendly (Mesra). Nilai-nilai inilah yang ingin kami semai dalam diri semua anggota kami, sebagaimana yang harus dipaparkan dalam segala yang mereka lakukan.

Sukacita saya nyatakan bahawa usaha kami selama ini tidak sia-sia. Indeks Kepuasan Pelanggan kami terus naik dalam beberapa tahun kebelakangan ini. Pada tahun 2012 indeks ini mencapai 94.82%, naik daripada 93.32% pada 2011. Pencapaian terbaik kami terbukti dengan pengiktirafan sebagai agensi barisan hadapan bertaraf lima bintang yang diberikan oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) bagi tahun 2011. Penarafan ini dibuat berdasarkan keberkesanan dan kecekapan pengurusan, perancangan strategik dan pengurusan perkhidmatan pelanggan kami. Kami amat berbangga dengan penarafan ini, yang merupakan kali kedua dianugerahkan oleh MAMPU. Dengan penarafan ini, kami percaya kami telah mengambil langkah yang betul dalam menceriakan pelanggan kami.

*To support our customer service culture, all EPF employees undergo a customer service programme which underlines the fact that each of them serves as an EPF ambassador and upholds our organisation's reputation. We also have a Standard People Practice called EPF MAGITs – Making a Good Impression Techniques. This enhances our service delivery at all customer interfaces – at the counters, over the telephone, via email or even letters. To further spread a customer culture, selected heads of department have been designated Champions of Customer Service and are tasked with conducting 'customer-focused culture' programmes throughout the organisation.*

*As part of our on-going efforts to instil passion for the organisation, our values and goals, we launched a campaign with the I ♥ EPF tagline in 2012. The 'I' in the tagline stands for Integrity, 'Love' is self-explanatory, 'E' stands for Excellent, 'P' for Progressive and 'F' for Friendly. These are qualities we would like to see in all our employees, as reflected in everything they do.*

*It gives me great pleasure to share that our efforts have not been in vain. Our Customer Satisfaction Index has been climbing steadily over the years. In 2012, it measured 94.82%, up from 93.32% in 2011. Perhaps the real proof of the pudding has been our five-star rating among front-line agencies by the Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit (MAMPU) for the year 2011. This rating was based on our effective and efficient management, strategic planning and customer service management. We are extremely proud of this rating, which was awarded to us for the second time by MAMPU. This gives us reason to believe that we are on the right track towards delighting our customers.*



**PERUTUSAN Pengerusi  
CHAIRMAN'S STATEMENT**

**TADBIR URUS KORPORAT**

Lembaga KWSP amat komited terhadap piawaian tadbir urus korporat (CG) yang tinggi dan ini dapat dilihat melalui beberapa inisiatif yang telah dijalankan untuk tujuan dalaman dan juga bagi komuniti pelaburan yang lebih luas. KWSP juga mengambil berat terhadap tadbir urus korporat syarikat-syarikat di mana KWSP melabur, kerana ia amat penting dalam memelihara nilai pelaburannya. Kami juga terus melaksanakan peranan dan tanggungjawab sebagai pemegang saham institusi dalam menggalakkan amalan tadbir urus yang baik di kalangan syarikat di mana KWSP melabur melalui pemantauan prestasi perniagaan mereka dan program lawatan Ketua Pegawai Eksekutif di sepanjang tahun.

Sebagai sebahagian daripada tanggungjawab korporat, kami melibatkan diri secara aktif dengan pihak kawal selia dalam menangani isu-isu CG. Kami juga turut menganjurkan mesyuarat pertama pelabur institusi Malaysia pada bulan Februari 2012. Mesyuarat ini memberikan tumpuan kepada peranan pelabur institusi dalam meningkatkan amalan tadbir urus korporat. Kami seterusnya telah mengadakan beberapa mesyuarat kumpulan kerja untuk pelabur-pelabur institusi bagi membincangkan isu-isu bersama tadbir urus.

KWSP juga sentiasa memantapkan amalan tadbir urus dan etikanya sendiri. Pada 21 Mei 2012, Lembaga telah meluluskan pindaan Polisi dan Prosedur Chinese Wall yang bertujuan untuk meningkatkan kawalan terhadap penggunaan dan perlindungan maklumat yang boleh mempengaruhi sensitiviti harga dalam KWSP.

**CORPORATE GOVERNANCE**

*The Board is committed to the highest standards of corporate governance (CG), and this is reflected in a number of initiatives to promote best CG practices internally as well as in the wider investment community. We take special interest in the governance of our investee companies, as it is crucial for preserving value of our investment. We continue to undertake and exercise our role and responsibility as an institutional shareholder to promote sound governance practices among our investee companies through monitoring their business performance and CEO visits throughout the year.*

*As part of our corporate responsibility, we continue to engage regulators to address issues on CG. We also played host to the first meeting of Malaysian institutional investors in February 2012, which focused on the role of institutional investors in enhancing CG practices. Subsequently, we have held several working group meetings for institutional investors to discuss common governance issues.*

*We constantly strengthen our own governance and ethical practices. The Board had on 21 May 2012 approved the amended Chinese Wall Policy and Procedures aimed at enhancing control on the use and protection of price sensitive information within the EPF.*





## PERUTUSAN Pengerusi CHAIRMAN'S STATEMENT

### TANGGUNGJAWAB KORPORAT

Tanggungjawab korporat terbesar kami adalah menguruskan wang simpanan ahli dengan cara yang berhemah dan cekap. Peranan kepimpinan kami dalam tadbir urus korporat dan pengurusan risiko merupakan manifestasi daripada tanggungjawab yang kami galas untuk menaikkan standard dalam pasaran pelaburan. Paling penting sekali, KWSP tidak mengabaikan tanggungjawab sosialnya dan memberikan khidmat kepada masyarakat menerusi inisiatif pendidikan dan pekerjaan.

Kami memberikan biasiswa kepada anak-anak muda Malaysia yang cemerlang untuk membolehkan mereka mengikuti program ijazah di universiti terbaik di seluruh dunia, seperti University of Cambridge, London School of Economics dan Imperial College, London. Setakat ini, lapan pemegang biasiswa KWSP telah menamatkan pengajian dan kini menjadi sebahagian daripada modal insan kami.

Menerusi Skim Latihan Siswazah, kami memberikan peluang kepada graduan menganggur untuk menimba pengalaman bekerja dengan KWSP selama setahun bagi meningkatkan kebolehpasaran mereka dalam mendapatkan pekerjaan. KWSP juga menyediakan program latihan praktikal untuk pelajar universiti tempatan dan luar negara. Dalam pada itu, kami menyokong usaha Kerajaan untuk meningkatkan kadar pengambilan pekerja dengan menyertai pameran kerjaya dan program pembangunan lain yang berkaitan.

Pengurusan kanan kami menerajui program bantuan kemasyarakatan dan secara sukarela menyertai program untuk menaikkan taraf hidup golongan yang kurang bernasib baik. Sebagai contoh, pada tahun ini seramai 20 pegawai kanan KWSP telah melawat Rumah Amal Cahaya Tengku Ampuan Rahimah di Subang Jaya, Selangor - rumah amal untuk kanak-kanak perempuan. Mereka menderma wang dan barangan keperluan selain membantu membersihkan rumah amal itu untuk kanak-kanak perempuan tersebut.

### CORPORATE RESPONSIBILITY

*Our biggest corporate responsibility lies in carrying out our 'business' of managing our members' funds as efficiently as possible. The leadership role we have assumed in corporate governance and risk management are also manifestations of the responsibility we have gladly taken on to raise standards within the investment marketplace. Over and above this, the EPF takes to heart our social responsibility and gives back to society via educational and employment initiatives.*

*We provide scholarships to outstanding young Malaysians to enable them to pursue degree programmes in the best universities around the world such as the University of Cambridge, the London School of Economics and Imperial College, London. To date, eight EPF scholars have graduated and are now contributing to our own human capital.*

*Through our Graduate Training Scheme, we provide the opportunity for unemployed graduates to gain a year's work experience in order to enhance their employability. The EPF also offers an internship programme for students from local and foreign universities. Meanwhile, we support the Government's efforts to increase employment rates by participating in career fairs and other relevant developmental programmes.*

*Our senior management take a lead in community outreach programmes and regularly volunteer in programmes to uplift the lives of the underprivileged. This year, for example, a team of 20 senior EPF officers visited the Rumah Amal Cahaya Tengku Ampuan Rahimah, a home for girls in Subang Jaya, Selangor, where they donated funds and useful amenities while also helping to spruce up the house.*



**PERUTUSAN Pengerusi  
CHAIRMAN'S STATEMENT**

**PROSPEK BAGI 2013**

Memandangkan ekonomi global masih belum menunjukkan tanda kestabilan menjelang 2013, kami akan terus menghadapi cabaran untuk membuat pelaburan yang selamat tetapi menguntungkan pada tahun akan datang. Dengan persekitaran kadar faedah semasa yang rendah, kami juga perlu bekerja keras untuk mengekalkan dividen tinggi yang telah kami capai pada dua tahun yang lepas. Sementara itu, kami akan terus menilai dan mengimbangkan semula portfolio pelaburan kami yang terikat kepada model Alokasi Aset Strategik, yang amat penting kepada rangka kerja pengurusan risiko kami yang lebih luas.

Sebagai panduan untuk melangkah maju pada tahun 2013 dan selanjutnya, pihak pengurusan telah merangka Pelan Strategik yang akan memacu lima teras strategik untuk tempoh lima tahun akan datang. Lima teras strategik ini ialah:

- **Kecemerlangan Operasi Berfokuskan Pelanggan** – untuk memastikan kami terus meningkatkan penyampaian perkhidmatan bagi memenuhi harapan pelanggan
- **Kecemerlangan Keselamatan Sosial** – untuk meningkatkan simpanan ahli dengan mendidik mereka mengenai pentingnya perancangan kewangan untuk persaraan dan memberikan input strategik kepada pembuat dasar bagi membangun dan melaksanakan rangka kerja keselamatan sosial yang menyeluruh;
- **Kecemerlangan Pelaburan** – untuk menambah nilai kepada simpanan pelaburan ahli sambil meningkatkan pelaburan global secara beransur-ansur;
- **Kecemerlangan ICT** – untuk memacu model penyampaian perkhidmatan dan memberikan tumpuan kepada inisiatif transformasi; dan
- **Kecemerlangan Modal Insan** – untuk memperoleh kepakaran dan membangunkan bakat bagi menerajui organisasi.

Lima kecemerlangan strategik ini merangkumi setiap aspek operasi kami. Meskipun kami sudah mencapai kemajuan besar dari segi kecekapan operasi, kami perlu terus meningkatkan keupayaan dan mempelopori inovasi untuk membolehkan kami terus relevan dan, paling penting, terus menunaikan tanggungjawab utama kami. Dengan Pelan Strategik ini, saya amat yakin dengan keupayaan KWSP untuk mengekalkan kecemerlangan dalam proses, sistem dan penyampaian perkhidmatannya.

**PROSPECTS FOR 2013**

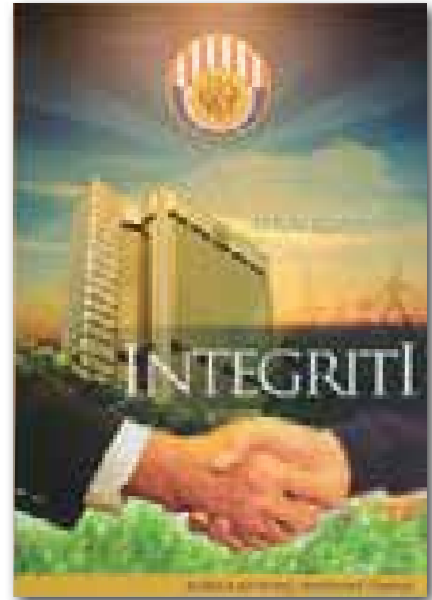
*The global economy shows no signs of stabilising by 2013, hence we will continue to face the challenge of maintaining safe yet profitable investments in the year to come. Given the current low-interest environment, we will also have to pull out all the stops to maintain the high level of dividends that we have achieved in the last two years. While we will continuously reassess and rebalance our investment portfolio, we will be constrained by our Strategic Asset Allocation model, which is integral to our broader risk management framework.*

*To guide us into 2013 and beyond, the management has produced a Strategic Plan that will drive five strategic thrusts over the next five years. These are:*

- **Customer-Focused Operational Excellence** – to ensure we continue to enhance our service delivery to meet customers' expectations;
- **Social Security Excellence** – to improve members' savings by educating them on the importance of retirement financial planning and providing strategic input to policy makers to develop and implement a comprehensive social security framework;
- **Investment Excellence** – to add value to members' investment savings while gradually increasing our global investments;
- **ICT Excellence** – to drive our service delivery model and focus on transformational initiatives; and
- **Human Capital Excellence** – to acquire expertise and develop talents to lead the organisation.

*Together, these five thrusts encompass every aspect of our operations. While we have already come a long way in terms of operational efficiency, we need to keep improving and innovating in order to keep current, relevant and, most importantly, to keep fulfilling our key responsibilities. With this Strategic Plan, I have utmost confidence in the EPF's ability to maintain excellence in our processes, systems and service delivery.*

## PERUTUSAN Pengerusi CHAIRMAN'S STATEMENT



### PENGHARGAAN

Bagi pihak Lembaga, saya ingin merakamkan penghargaan kepada semua pemegang berkepentingan kerana kepercayaan dan sokongan mereka terhadap KWSP. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada ahli KWSP kerana memberikan maklum balas dan cadangan secara jujur, yang sentiasa mendapat perhatian dan pertimbangan kami dalam usaha untuk menambah baik perkhidmatan KWSP. Ucapan terima kasih juga saya tujukan kepada semua majikan yang begitu tekun mencarum kepada KWSP.

KWSP amat terhutang budi kepada Kerajaan dan pihak kawal selia atas sokongan mereka. Kami sangat menghargai hubungan kerja dengan pelbagai kementerian dan agensi Kerajaan, serta berharap hubungan dan kerjasama ini dapat diteruskan demi kepentingan rakyat.

KWSP telah berjaya menempuhi suasana yang mencabar, bahkan menjadi semakin kuat dan lebih bersedia. Justeru, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga KWSP, pihak pengurusan dan anggota yang telah bekerja gigih serta memperlihatkan semangat yang tinggi dalam menjalankan tugas mereka untuk menegakkan nilai-nilai KWSP. Mereka berhak mendapat setinggi-tinggi penghargaan kerana dedikasi mereka kepada organisasi ini.

### ACKNOWLEDGEMENTS

*On behalf of the Board, I would like to express my appreciation to all our stakeholders for their trust in, and support of, the EPF. I would like to say thank you to our members for their frank feedback and suggestions which we always take on board and act upon in our quest to improve our service. A word of thanks is also due to all employers who contribute to the EPF and do so diligently.*

*As always, I am deeply grateful to the Government and regulators for their support. The EPF highly values our working relationship with the various government ministries and agencies, and looks forward to further cooperation and collaboration for the benefit of Malaysian people.*

*We have been through some very challenging times, yet have emerged not just unscathed but even stronger. For this, I have the entire EPF family to thank. The management and employees have gone the extra mile, displaying great enthusiasm in embracing their duties while living up to the EPF's ideals. They deserve a heartfelt thank you for their dedication to the organisation.*

## PERUTUSAN Pengerusi CHAIRMAN'S STATEMENT

Tidak dilupakan rakan seperjuangan saya dalam Lembaga dan Panel Pelaburan yang terus memberikan panduan kepada KWSP dengan kebijaksanaan dan ilmu pengetahuan mereka yang sangat berharga. Oleh itu, saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada empat ahli Lembaga yang telah bersara, iaitu Tan Sri Abu Bakar bin Haji Abdullah, yang telah mewakili Kerajaan dari 1 Julai 2010 hingga 1 Julai 2012; Cik Chin Yung Chiew @ Rebecca, mewakili Pekerja dari 1 Jun 2007 hingga 31 Januari 2012; Dato' Sri Dr. Mohd Irwan Serigar bin Abdullah, mewakili Kerajaan dari 1 Januari 2011 hingga 30 November 2012; dan Dato' Maliami bin Hamad, ahli Lembaga silih ganti yang mewakili Kerajaan dari 1 Jun 2011 hingga 30 November 2012.

Pada masa yang sama, saya ingin mengalu-alukan Encik Azlin Awang Chee dan Puan Hadiyah Leen, yang kedua-duanya menyertai Lembaga sebagai wakil Pekerja pada 1 Februari 2012; Dato' Mat Noor bin Nawawi, yang menyertai Lembaga pada 1 Disember 2012 sebagai wakil Kerajaan; dan Puan Siti Zauyah binti Mohd Desa, yang menyertai Lembaga pada 1 Disember 2012 sebagai ahli Lembaga silih ganti yang mewakili Kerajaan.

Dengan kebijaksanaan dan kepimpinan ahli Lembaga dan Panel Pelaburan KWSP serta komitmen semua anggota KWSP, saya yakin KWSP akan dapat melangkah lebih jauh dalam usaha mencapai wawasannya untuk membantu ahli menikmati Masa Depan Cemerlang dan Kehidupan Terjamin.



**TAN SRI SAMSUDIN OSMAN**  
Pengerusi/Chairman

*My fellow Board members and members of the Investment Panel, meanwhile, have continued to guide the EPF with their invaluable knowledge and wisdom. I would like to take this opportunity to thank four Board members who have retired – Tan Sri Abu Bakar bin Haji Abdullah, who served as a Government representative from 1 July 2010 to 1 July 2012; Cik Chin Yung Chiew @ Rebecca, an Employees representative from 1 June 2007 to 31 January 2012; Dato' Sri Dr. Mohd Irwan Serigar bin Abdullah, a Government representative from 1 January 2011 to 30 November 2012; and Dato' Maliami bin Hamad, an alternate Board member who served as a Government representative from 1 June 2011 to 30 November 2012.*

*At the same time, I would like to welcome Encik Azlin Awang Chee and Puan Hadiyah Leen, both of whom joined the Board as Employee representatives on 1 February 2012; Dato' Mat Noor bin Nawawi, who joined on 1 December 2012 as a Government representative; and Puan Siti Zauyah binti Mohd Desa, who joined on 1 December 2012 as an alternate Board member representing the Government.*

*With the wisdom and leadership of our Board members and the Investment Panel, and the commitment of all EPF employees, I am sure we will make great strides towards achieving our vision of helping our members achieve Golden Years and enjoy Golden Living.*