

PERUTUSAN Pengerusi

CHAIRMAN'S STATEMENT

Tan Sri Samsudin Osman
Pengerusi/Chairman



“

KAMI MENGORAK LANGKAH KUKUH DARI SEGI KEWANGAN DAN OPERASI.

WE MADE STRONG STRIDES FORWARD ON THE FINANCIAL AND OPERATIONAL FRONTS.

”

TAHUN YANG MEMBERANGSANGKAN

Tahun 2010 merupakan tahun yang memberangsangkan bagi Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP). Kami mengorak langkah kukuh dari segi kewangan dan operasi dan menghasilkan keputusan yang cemerlang. Dari segi kewangan, kami memanfaatkan pemulihan pasaran untuk memperoleh pendapatan kasar tertinggi dalam sejarah, manakala dari segi operasi, kami memperkukuhkan lagi asas yang sedia ada untuk meningkatkan lagi kecekapan operasi, menepati sasaran prestasi utama dan memperhebatkan lagi pengalaman khidmat pelanggan. Dengan terus memberi tumpuan kepada usaha melaksanakan penambahbaikan kualiti di KWSP, memperkukuhkan tadbir urus korporat dan amalan pengurusan risiko, serta mengatur strategi portfolio pelaburan untuk terus relevan kepada keperluan dan cabaran semasa, kami berada pada kedudukan yang baik untuk mencapai visi menjadi organisasi keselamatan sosial bertaraf dunia yang menyediakan simpanan persaraan yang terbaik bagi rakyat Malaysia.

Bagi pihak Lembaga KWSP, saya dengan sukacitanya membentangkan Laporan Tahunan KWSP bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2010.

A COMMENDABLE YEAR

The year 2010 was indeed a commendable year for the Employees Provident Fund (EPF). We made strong strides forward on the financial and operational fronts and turned in excellent results. Financially, we leveraged on the recovery in the markets to garner our highest gross income to date, while operationally, we further built upon the strong foundations laid to enhance operational efficiencies, deliver on key performance targets and elevate the customer service experience. By continuing to focus our efforts on implementing world-class quality improvements throughout the EPF, bolstering our corporate governance and risk management practices, as well as strategising our investment portfolio to make it relevant to current needs and challenges, we are well positioned to achieve our vision of becoming a world-class social security organisation providing the best retirement savings for Malaysians.

On behalf of the EPF Board, it is my privilege and pleasure to present the EPF's Annual Report for the financial year ended 31 December 2010.



PERUTUSAN Pengerusi

CHAIRMAN'S STATEMENT



PEMULIHAN YANG MENGAGUMKAN TETAPI KEKAL WASPADA

Berikutan kemelesetan ekonomi global 2009 yang menyebabkan penguncupan KDNK sebanyak 1.70 peratus, ekonomi Malaysia menunjukkan pemulihan yang mengagumkan antara 7.00 peratus dan 7.30 peratus pada tahun 2010. Pertumbuhan ini adalah didorong oleh prestasi eksport yang kukuh, pembinaan inventori dan permintaan domestik yang mampu bertahan, terutamanya daripada perbelanjaan pengguna berikutan keadaan pekerjaan yang memuaskan, pembuangan kerja yang sederhana dan harga komoditi yang kukuh. Ini seterusnya disokong oleh kadar inflasi yang stabil dan suasana kadar faedah yang rendah serta akses yang mudah kepada pembiayaan.

Walaupun Bank Negara Malaysia (BNM) telah menaikkan Kadar Dasar Semalaman (*Overnight Policy Rate*, OPR) sebanyak 75 mata asas kepada 2.75 peratus pada tahun itu, ia hanya merupakan suatu mekanisme penormalan. Tindakan ini, dengan kadar faedah yang rendah di negara-negara maju, menarik kemasukan aliran modal asing ke dalam negara, terutamanya dalam pasaran bon, yang membawa kepada pulangan bon kerajaan yang lebih rendah. Selain itu, jangkaan terhadap kenaikan nilai Ringgit dan asas ekonomi yang kukuh disokong oleh peningkatan mendadak pada FTSE Bursa Malaysia KLCI (FBM KLCI) sepanjang tahun 2010.

PRESTASI KEWANGAN YANG TERBAIK

Berlatarbelakangkan perkara ini, sukacita saya mengumumkan bahawa dalam tahun kewangan 2010 KWSP telah berjaya mencatatkan pencapaian kewangan terbaik setakat ini. Pendapatan bersih KWSP telah mencecah RM22.31 bilion iaitu yang tertinggi dalam sejarah. Jumlah ini menunjukkan peningkatan sebanyak 13.65 peratus berbanding pendapatan bersih sebanyak RM19.63 bilion dicatatkan pada tahun 2009. Pencapaian ini adalah didorong oleh prestasi pelaburan yang memberangsangkan dan disokong oleh pemulihan ekonomi serta pasaran.

IMPRESSIVE RECOVERY BUT CAUTION PREVAILS

In the aftermath of 2009's global economic recession and the resultant 1.70 per cent GDP contraction, the Malaysian economy staged an impressive recovery of between 7.00 per cent and 7.30 per cent in 2010. The growth was attributed to strong export performance, inventory building and resilient domestic demand, especially from consumption spending on the back of favourable employment conditions, moderate retrenchment and firm commodity prices. This was further supported by a stable inflation rate and the low interest rate environment as well as easy access to financing.

Although Bank Negara Malaysia (BNM) increased the Overnight Policy Rate (OPR) by 75 basis points to 2.75 per cent during the year, it served only as a normalisation mechanism. This move, coupled with low interest rates in the developed economies, attracted an influx of foreign capital flows into the country, especially in the bond market, resulting in lower government bond yields. In addition to this, expectations surrounding the appreciation of the Ringgit and strong economic fundamentals supported the upward surge on FTSE Bursa Malaysia KLCI (FBM KLCI) over the course of 2010.

DELIVERING RECORD FINANCIAL PERFORMANCE

Against this backdrop, I am delighted to announce that the EPF turned in its best ever financial performance to date. The financial year saw EPF's net income touching a historical high of RM22.31 billion, more than a 13.65 per cent increase over the net income of RM19.63 billion recorded in 2009. These results are attributable to the impressive investment performance brought on by economic as well as market recovery.

Berdasarkan pencapaian yang membanggakan ini, Lembaga KWSP, dengan kelulusan Menteri Kewangan, telah mengisytiharkan kadar dividen sebanyak 5.80 peratus bagi tahun 2010 pada bulan Februari 2011. Kadar dividen ini adalah 15 mata asas lebih baik berbanding 5.65 peratus kadar dividen tahun sebelumnya. Jumlah dividen yang diagih RM21.61 bilion juga merupakan jumlah pembayaran dividen yang tertinggi setakat ini. Amaun dividen ini telah dikreditkan ke dalam akaun ahli pada 21 Februari 2011.

MEMPERKUKUHKAN LAGI ASAS YANG TEGUH

Setelah menjalani transformasi operasi yang drastik sepanjang tempoh 2008 hingga 2009, tiga bidang penting iaitu prestasi sistem teras, pengembangan rangkaian dan khidmat pelanggan barisan hadapan berada dalam keadaan baik pada awal 2010. Dengan penyampaian perkhidmatan yang sedia kukuh, perhatian kami beralih kepada memperkemas dan melaraskan sistem dan proses serta memperkukuhkan lagi kecekapan operasi untuk mencapai prestasi lebih baik.

Inovasi teknologi kekal sebagai perkara paling penting dalam usaha kami untuk memacu prestasi operasi dan meningkatkan lagi pengalaman pelanggan. Pada tahun ini kakitangan kami memanfaatkan keupayaan ICT untuk memproses 1,996,881 permohonan pengeluaran berbanding 1,949,606 permohonan pada tahun sebelumnya. Kami juga meluluskan pengeluaran simpanan berjumlah RM21.89 bilion berbanding RM21.31 bilion pada tahun sebelumnya. Kira-kira 506,950 permohonan

Based on this robust performance, the EPF Board, with the approval of the Minister of Finance, declared a dividend rate of 5.80 per cent for 2010 in the month of February 2011. This dividend rate was a commendable 15 basis point improvement over the 5.65 per cent paid out for the year 2009, and is equivalent to RM21.61 billion - the highest dividend payout amount ever. The EPF credited dividends to members' accounts on 21 February 2011.

BUILDING UPON STRONG FOUNDATIONS

Having undergone a drastic operational transformation over the 2008 to 2009 period, the EPF's three key areas of core system performance, network expansion and frontline customer service were in good shape at the start of 2010. With strong service delivery fundamentals already in place, we turned our attention to streamlining and fine-tuning our systems and processes as well as building upon our operational efficiencies to make things even better.

Technological innovation continued to feature high on the agenda in our efforts to drive operational performance and elevate the customer experience. The year saw our staff leveraging ICT to process 1,996,881 withdrawal applications in comparison to 1,949,606 applications in the preceding year. We also approved savings withdrawals totalling RM21.89 billion against some RM21.31 billion the year before. Approximately 506,950 withdrawal



PERUTUSAN Pengerusi CHAIRMAN'S STATEMENT



pengeluaran berkaitan pelaburan saham amanah telah diproses pada 2010 berbanding 427,455 permohonan pada 2009, manakala simpanan ahli berjumlah RM4.42 bilion telah dipindahkan kepada institusi pengurusan dana yang diluluskan pada 2010 berbanding RM3.31 bilion yang dipindahkan pada 2009. Pengenalan sistem elektronik-Pilihan Pelaburan Ahli (e-PPA) atau *Members electronic Investment Option* pada awal Januari 2010 membantu mempercepatkan proses pembayaran kepada institusi pengurusan dana.

Pada 2010, bilangan ahli yang memilih untuk menggunakan khidmat dalam talian dan saluran penyampaian khidmat alternatif semakin bertambah tinggi berbanding dengan menjalankan urusan niaga melalui kaunter. Laman web myEPF, akaun peribadi dalam talian i-Akaun dan khidmat Kios elektronik KWSP yang mudah digunakan telah meningkatkan penggunaannya, masing-masing mencatatkan peningkatan 25 peratus, 16 peratus dan 35 peratus. Berikutan kecekapan saluran-saluran ini, bilangan urusan niaga melalui kaunter dan bilangan aduan yang diterima telah menurun dengan ketara, manakala bilangan pengeluaran telah bertambah. Untuk meningkatkan keselesaan ahli, perkhidmatan baru telah diperkenalkan seperti Semakan Maklumat Caruman Tidak Dituntut (*Unclaimed Contribution Information Search*) melalui myEPF (fungsi yang ditambah baik untuk ahli menyemak caruman mereka) dan khidmat pengurusan faks elektronik.

Berdasarkan kejayaan saluran-saluran alternatif ini, kami terus meneroka kaedah-kaedah lain untuk memanfaatkan teknologi bagi menambahbaik penyampaian perkhidmatan. Dalam usaha untuk seiring dengan trend pertukaran maklumat yang boleh diakses secara pantas, pada tahun ini KWSP telah menyertai alam media sosial. Kami menubuhkan halaman peminat Facebook di bawah nama "Kumpulan Wang Simpanan Pekerja" menyediakan ahli akses serta merta kepada berita, imej dan video mengenai KWSP. Dalam beberapa bulan sahaja setelah halaman ini ditubuhkan di Facebook, laman tersebut telah menarik lebih daripada 17,000 orang peminat. Selain itu,

applications relating to unit trust investments were processed in 2010 in comparison to 427,455 applications in 2009, while we transferred members' savings amounting to RM4.42 billion to approved fund management institutions in 2010 in comparison to some RM3.31 billion transferred in 2009. The introduction of the Members electronic Investment Option or elektronik-Pilihan Pelaburan Ahli (e-PPA) system in early January 2010 helped expedite the payment process to fund management institutions.

In 2010, an increasingly high number of members opted to utilise our online services and alternative service delivery channels as opposed to conducting over-the-counter (OTC) transactions. The myEPF website, i-Akaun personalised online account and EPF Kiosk electronic service were tapped for their convenience chalking up 25 per cent, 16 per cent and 35 per cent increases in usage respectively. As a result of the efficiency of these delivery channels, there was a marked drop in the number of OTC transactions as well as the number of complaints received, while the number of withdrawals increased. For members' further convenience, new services such as the Unclaimed Contribution Information Search service via myEPF (an enhanced functionality for members to check their contributions), and an electronic fax management service were introduced.

Based on the success of these alternative channels, we went on to explore other means of leveraging technology to drive service delivery efforts. In keeping pace with the trend of quick, accessible information exchange, the year saw the EPF entering the realm of social media. We set up a Facebook fan page under the name "Kumpulan Wang Simpanan Pekerja" providing members instantaneous access to updated news, images and videos on the EPF. Within a few months of our fan page being set up on Facebook, the site had attracted more than 17,000 fans. In addition to this, our

ahli-ahli kini boleh juga menerima maklumat ringkas mengenai berita dan pengumuman terkini KWSP dengan menjadi pengikut KWSPBuzz dalam Twitter.

Dalam mengguna pakai media dan gaya hidup baru ini, kami telah berjaya menjangkau khalayak yang lebih besar dan lebih luas, terutamanya golongan Gen-Y dan ahli KWSP yang memahami teknologi. Ketika ini satu pasukan khas KWSP sedang melaksanakan inisiatif untuk menyebarkan maklumat dan menjawab soalan-soalan melalui saluran ini. Media-media sosial ini bukan sahaja memberikan kami platform kukuh untuk membina kepercayaan dan mempengaruhi ahli-ahli, bahkan kami yakin dalam masa terdekat, ahli-ahli ini akan mengingati kami kerana pengalaman pelanggan yang baik yang mereka alami ketika menggunakan saluran-saluran tersebut.

Sebagai memenuhi permintaan ahli untuk melanjutkan masa operasi, beberapa cawangan terpilih yang terletak di kawasan ramai penduduk seperti Petaling Jaya, Shah Alam dan Kepong telah mula beroperasi pada hari Sabtu pertama dan ketiga setiap bulan. Untuk memperluaskan lagi jangkauan kami, kios-kios KWSP telah ditempatkan di lokasi-lokasi baru pihak ketiga dan awam manakala masa operasi kios-kios ini turut dilanjutkan. Kami juga memperluaskan khidmat *Mobile Team* kami (yang menempatkan kaunter-kaunter bergerak KWSP di tempat-tempat awam terpilih) dengan memperkenalkan satu pasukan masing-masing di Kuching dan Kota Kinabalu, menjadikan bilangan *Mobile Team* ini kepada lima. Melangkah ke hadapan, kami akan terus menerokai kaedah-kaedah lain demi memberikan nilai tambah kepada pelanggan-pelanggan melalui platform seperti itu. Sepanjang tahun 2010, tiga cawangan KWSP iaitu di Kangar, Keningau dan Bahau, telah dinaikkan taraf sementara cawangan di Miri telah dipindahkan ke lokasi lain.

Secara keseluruhannya, perubahan kepada proses, peningkatan sistem dan menaik taraf kemudahan telah menjurus kepada perkhidmatan yang lebih baik, pengurangan masa menunggu dan penguatkuasaan yang lebih berkesan. Oleh kerana operasi dan perkhidmatan harian kami telah menjadi lebih kemas dan cekap, KWSP akan memberi tumpuan kepada usaha-usaha untuk mendapatkan pulangan lebih tinggi daripada pelaburan kami yang akan mencecah RM500 bilion hingga RM1 trilion satu ketika nanti.

Sementara proses dan sistem yang lebih baik pasti akan membantu menambahbaikkan keberkesanan organisasi KWSP, kualiti kakitangan barisan hadapan pula akan meningkatkan pengalaman khidmat pelanggan. Dalam bidang perhubungan pelanggan, kami terus memilih dengan teliti dan menempatkan kakitangan berkaliber tinggi di tempat-tempat yang dikunjungi ramai orang serta memastikan mereka mampu membentuk perhubungan erat dengan pelanggan yang mereka berinteraksi. Untuk mempertingkatkan kualiti perkhidmatan kakitangan barisan hadapan, pada 2010 kami menekankan latihan dalam 'soft skills' yang merupakan kira-kira 70 peratus daripada program latihan keseluruhan tahun itu. Untuk memastikan kami

members are now also able to receive brief real-time updates on EPF news and announcements by becoming followers of KWSPBuzz on Twitter.

In embracing these new media and lifestyle trends, we have been able to reach out to a larger and broader range of audiences, particularly the Gen-Y audiences and our more technologically savvy members. Currently, a dedicated EPF team is driving the initiatives to disseminate information and answer queries. Not only is social media providing us a solid platform to build trust with and influence audiences, we are confident that down the road, these members will remember us for the good customer experiences they have encountered via these channels.

In response to members' requests for extended operating hours, selected branches in high-density areas such as Petaling Jaya, Shah Alam and Kepong began to operate on the first and third Saturdays of the month. To further extend our reach, EPF Kiosks were placed at new third party and public locations while the operating hours of these kiosks were also extended. We also extended our Mobile Team service (which involves setting up EPF mobile counters at selected public locations) by introducing a team each in Kuching and Kota Kinabalu respectively, thereby bringing the total number of mobile teams to five. Going forward, we will continue to explore other viable means of adding value to customers through such platforms. Over the course of the year, the EPF's three branches in Kangar, Keningau and Bahau underwent upgrading while the branch in Miri was relocated.

All in all, the process changes, system enhancements and facility upgrades have led to better services, a reduction in waiting time and better enforcement. As our day-to-day operations and services become even more streamlined and efficient, the EPF will focus its efforts on deriving better value from our investments that will hit the RM500 billion to RM1 trillion mark in time to come.

While better processes and systems will undoubtedly help improve the EPF's organisational effectiveness, it is the quality of our front-liners, that will ultimately elevate the customer service experience. On the customer relationship front, we continue to carefully select and place high-calibre front-liners in heavy traffic areas as well as ensure they are able to develop an affinity with the population they are interacting with. To enhance the service quality of our front line staff, we placed an emphasis on soft skills training in 2010 which amounted to some 70 per cent of the year's overall training programme. To ensure we learn from the best, we

