

ULASAN OPERASI
REVIEW OF OPERATIONS



Tan Sri Azlan Zainol
Ketua Pegawai Eksekutif
Chief Executive Officer

KWSP BERJAYA MEMANFAATKAN STRATEGI PELABURAN JANGKA PANJANG DAN BERHEMAT BAGI MENGOPTIMUMKAN PULANGAN PELABURAN DAN MENEROKA PROSPEK PELABURAN YANG LEBIH MENGUNTUNGKAN.

THE EPF SUCCESSFULLY LEVERAGED ON ITS LONG-TERM AND PRUDENT INVESTMENT STRATEGIES TO OPTIMISE ITS RETURN ON INVESTMENT AND EXPLORED MORE LUCRATIVE INVESTMENT PROSPECTS.

Pada 2010, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) mengambil peluang sepenuhnya daripada pemulihan ekonomi dan asas kukuh yang dibina pada tahun-tahun yang terdahulu bagi menghasilkan keputusan yang kukuh dalam semua bidang. KWSP memberikan tumpuan untuk mempertingkatkan lagi penyampaian perkhidmatan serta kecekapan operasi di samping berusaha sedaya upaya untuk mencapai kejayaan. Hasilnya, KWSP sekali lagi telah berjaya mencapai sasaran prestasi utama, berkembang maju dalam mencapai visi untuk menjadi organisasi keselamatan sosial bertaraf dunia yang menyediakan simpanan persaraan terbaik untuk rakyat Malaysia.

Dengan segala sukacitanya saya membentangkan gambaran keseluruhan operasi dan pencapaian utama KWSP bagi tahun berakhir 31 Disember 2010.

In 2010, the Employees Provident Fund (EPF) made the most of the economic recovery and the strong transformational foundations laid in the preceding years to deliver strong results on all fronts. We focused our efforts on further enhancing our service delivery efforts and operational efficiencies and went all out to build upon our successes. As a result, we once again delivered against our key performance targets, fulfilled customer expectations and made strong advances forward in our vision to become a world-class social security organisation providing the best retirement savings for Malaysians.

I am delighted to present an overview of the EPF's operations and our key achievements for the year ended 31 December 2010.



ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS



PRESTASI EKONOMI ECONOMIC PERFORMANCE

SUASANA OPERASI 2010

Ekonomi global semakin pulih daripada kemelesetan tahun sebelumnya pada 2010 dengan ekonomi yang membangun melonjak kukuh mengatasi ekonomi maju, mewujudkan perbezaan pertumbuhan di antara ekonomi maju dan membangun. Tabung Kewangan Antarabangsa (IMF) mengunjurkan KDNK dunia akan berkembang sebanyak 5.0 peratus pada 2010 (2009: -0.6 peratus) dengan ekonomi membangun terus mendahului pertumbuhan. Pertumbuhan yang kukuh telah ditunjukkan pada separuh tahun pertama 2010 (1H10), dengan pertumbuhan KDNK sebenar berkembang sehingga kira-kira 5.3 peratus yang dipacu oleh lonjakan dalam pembinaan inventori, pertumbuhan pekerjaan yang bertambah baik di ekonomi maju dan perbelanjaan isi rumah yang berdaya tahan dalam ekonomi membangun.

Bagaimanapun, pertumbuhan menjadi perlahan pada setengah tahun kedua berikutan penarikan balik rangsangan dasar fiskal dan polisi penormalan kewangan di Asia serta krisis hutang kedaulatan (terutama di beberapa buah negara Eropah) dan pemulihan perlahan ekonomi Amerika Syarikat. Oleh itu, negara ekonomi membangun mengekalkan polisi kadar faedah rendah mereka dan menggerakkan langkah kuantitatif untuk menyokong pergerakan pemulihan, mewujudkan jurang kadar faedah yang luas di antara ekonomi maju dan membangun. Perkembangan ini telah mewujudkan kebimbangan risiko terjadinya kemelesetan teruk yang membawa kepada turun naik pasaran kewangan.

Di sebalik pemulihan ekonomi ketika ini, sistem kewangan global terus tidak menentu terutamanya pada suku tahun pertama 2010. Kebimbangan mengenai krisis hutang kedaulatan telah meningkatkan ketidaktentuan terhadap kestabilan kewangan terutamanya di Eropah berikutan kemerosotan keseimbangan fiskal dan peningkatan hutang awam di negara-negara rantau tersebut. Walaupun kegawatan kewangan yang melibatkan sebahagian negara di Eropah pada April hingga Mei, 2010 berjaya dikawal melalui program Pakej Bantuan Eropah bernilai €750 bilion, masih terdapat risiko berikutan saiz pembiayaan besar yang diperlukan dan pendedahannya kepada sektor perbankan. Kebimbangan terhadap kemampuan pemulihan ekonomi dan kewangan telah mewujudkan pasaran kewangan yang tidak menentu terutamanya

2010'S OPERATING ENVIRONMENT

The year 2010 saw the global economy recovering from the preceding year's recession, with the developing economies rebounding robustly to outpace developed economies. This in turn created a divergence in growth performance between the developed and developing economies. The International Monetary Fund (IMF) estimates that global GDP grew 5.0 per cent in 2010 (2009: -0.6 per cent) on the back of the developing economies spearheading global growth. Stronger growth was seen during the first half of 2010 (1H10), with real GDP growth expanding to about 5.3 per cent driven by a surge in inventory building, improved employment growth in developed economies, and resilient domestic demand in developing economies.

However, growth slowed down during 2H10 due to the gradual withdrawal of fiscal policy stimuli and monetary policy normalisation in Asia, the Euro area sovereign debt crisis (especially in the Euro peripheral area) and slower US economic recovery. Hence, the developed economies maintained their low interest rate policy and even embarked on quantitative easing measures to support the recovery momentum, creating a widening interest rate gap between the developed and developing economies. These developments fuelled concerns about the risk of a double dip recession, leading to jittery and volatile financial markets.

Despite the ongoing economic recovery, the global financial system continued to be volatile, especially in 1H10. Concerns about the sovereign debt crisis raised uncertainty over the financial stability, especially in the Euro area due to the deterioration of fiscal balances and the rapid accumulation of public debt by peripheral countries in the region. Although the financial turmoil that involved parts of the Euro area in April to May, 2010 were contained following coordinated support programmes under the European Aid Packages amounting to €750 billion, risk remained on the downside, given the sizable refunding needs and exposure to the banking sector. The worries about the sustainability of both financial and economic recovery created volatile financial markets especially in the equity

dalam pasaran ekuiti dengan indeks turun naik melepasi had sebelum krisis. Sementara itu, risiko ke atas bon korporat melebar manakala peralihan kepada Nota Perbendaharaan Amerika Syarikat menyebabkan hasil kerajaan rendah pada tahun tersebut.

Di Malaysia, prestasi ekonomi berakhir suku tahun pertama 2010 dengan memberangsangkan meningkat 9.5 peratus (1H09: -5.1 peratus). Ini berpunca daripada pertumbuhan eksport yang kukuh (terutama sekali oleh kesan asas yang rendah pada tahun sebelumnya), pembinaan inventori dan permintaan domestik yang berdaya tahan. Perbelanjaan penggunaan terutama sekali dalam keadaan pekerjaan yang baik, harga komoditi yang kukuh, dasar monetari akomodatif, capaian yang bermanfaat kepada kewangan dan suasana kadar faedah yang rendah. Pengembangan ekonomi berterusan pada suku tahun kedua 2010 walaupun pada kadar momentum yang lebih perlahan disebabkan kesan asas ini. KDNK sebenar berkembang sebanyak 5.1 peratus pada suku tahun ini. Semua sektor ekonomi menunjukkan pertumbuhan positif pada 2010 diterajui oleh eksport berasaskan pembuatan dan sektor perkhidmatan yang mantap, manakala sektor pembinaan mendapat faedah daripada pemulihan projek pembinaan. Pada 2010 ekonomi Malaysia tumbuh 7.2 peratus daripada -1.7 peratus pada 2009.

Dengan ekonomi yang mula menunjukkan tanda-tanda pemulihan pada 2010, penormalan keadaan monetari adalah perlu untuk mengelakkan sebarang ketidakseimbangan kewangan. Bank Negara Malaysia (BNM) mendahului keluk dalam penormalan kadar faedah, menjadikannya bank pusat pertama di Asia untuk menaikkan kadar faedah. Bermula bulan Mac 2010 hingga seterusnya, BNM menaikkan Kadar Dasar Semalaman (OPR) sebanyak 75 mata asas (bps), 25 bps setiap satu hingga 2.75 peratus dan terus mengekalkannya menjelang akhir tahun 2010. Penormalan agresif dalam polisi kewangan tidak perlu dilaksanakan berikutan inflasi berjaya dibendung di sebalik kenaikan harga makanan dan komoditi meningkat yang berpunca daripada cuaca buruk seperti banjir dan bencana alam yang lain. Bersama-sama dengan program rasionalisasi subsidi kerajaan yang menyaksikan penetapan harga gula dan petrol RON95 lebih tinggi, kadar inflasi meningkat sebanyak 1.7 peratus pada 2010 daripada 0.6 peratus pada 2009.

Jangkaan peningkatan kadar faedah oleh BNM dan prospek pertumbuhan ekonomi yang kukuh telah menarik kemasukan modal ke dalam negara, peningkatan nilai Ringgit dan peningkatan minat terhadap pasaran bon kerajaan terutamanya pada setengah tahun kedua 2010. Desakan mendadak untuk mendapatkan pulangan yang lebih tinggi di rantau ini telah melonjakkan lagi pasaran saham serantau, harga aset dan mata wang. Ringgit misalnya telah naik nilainya sebanyak 12 peratus pada 2010, menjadikannya antara mata wang Asia yang telah menunjukkan prestasi yang terbaik tetapi masih selari dengan pergerakan mata wang serantau.

Sementara itu, pegangan asing dalam pasaran bon kerajaan meningkat daripada tahap terendah RM45.80 bilion (19 peratus daripada jumlah pasaran bon kerajaan) kepada tahap tertinggi RM74.10 bilion (28 peratus pasaran) pada Disember. Ini telah menolak tanda aras pulangan untuk 3, 5 dan 10 daripada tertinggi 3.81 peratus tahap terendah 3.51 peratus pada penghujung 2010. Dalam usaha untuk mencegah risiko kemarujoan ekonomi, BNM telah mengumumkan langkah-langkah penjimatan makro dengan mengenakan nisbah pinjaman-kepada-nilai sebanyak 70 peratus ke atas gadai janji untuk pembelian rumah ketiga dan seterusnya dengan serta-merta. Ini adalah selaras dengan langkah-langkah yang dilaksanakan oleh ekonomi rantau Asia yang lain seperti Korea Selatan, Thailand, Indonesia dan Taiwan untuk menghalang risiko kecairan yang berlebihan.

market, with the volatility index hovering above the pre-crisis level. Meanwhile, risk premiums on corporate bonds widened, while flows to the safe-haven of US Treasury papers, pushed government yields lower during the year.

For Malaysia, the economy ended 1H10 with a promising 9.5 per cent growth (1H09: -5.1 per cent). This was attributed to the strong export growth (mainly due to the low base effect during the previous year), inventory building and resilient domestic demand. Consumption spending in particular, came on the back of favourable employment conditions, firm commodity prices, accommodative monetary policy, favourable access to financing and a low interest rate environment. Meanwhile, economic expansion continued in 2H10 albeit at a slower momentum due to the unfavourable base effect, which saw real GDP expanding by 5.1 per cent during the period. All sectors in the economy posted positive growth in 2010 led by export based manufacturing and a resilient services sector, while the construction sector benefited positively from the revival in construction projects. For the whole of 2010, the Malaysian economy grew by 7.2 per cent in comparison to -1.7 per cent in 2009.

With the economy beginning to show signs of recovery in 2010, the normalisation of monetary conditions was necessary in order to prevent any financial imbalances. Bank Negara Malaysia (BNM) was ahead of the curve in normalising interest rates, making it the first central bank in Asia to hike interest rates higher. From March 2010 onwards, BNM hiked the Overnight Policy Rate (OPR) by 75 basis points (bps), 25 bps each to 2.75 per cent and held this steady towards the end of 2010. An aggressive normalisation in monetary policy was not on the cards as inflation pressures were well contained despite the higher food and commodity prices in 2010 (as a result of bad weather, floods and other natural disasters). Together with the government subsidy rationalisation programme that saw the imposition of higher sugar and RON95 petrol prices, headline inflation increased by 1.7 per cent in 2010 from a 0.6 per cent gain in 2009.

Expectations of further interest rate hikes by BNM and stronger economic growth prospect led to an influx of capital into the country, the appreciation of the Ringgit and increased interest in the government bond market, especially during the second half of 2010. The rush for higher returns in the region together with flushed domestic liquidity pushed regional stock markets and asset prices higher. The Ringgit for instance appreciated by 12 per cent in 2010, making it among the top performing Asian currencies but this remained in line with regional currencies movements.

Meanwhile, foreign holdings in the government bond market rose from its lowest level of RM45.80 billion (19 per cent of the total outstanding government bond market) to a high of RM74.10 billion (28 per cent of share) in December 2010. This pushed the average benchmark yields for 3, 5 and 10-years from a high of 3.81 per cent to their lowest level of 3.51 per cent as at end 2010. In order to prevent the risk of overheating, BNM announced macro-prudential measures by imposing a loan-to-value ratio of 70 per cent on mortgages for the third and subsequent purchases of homes with immediate effect. This was in line with the measures implemented by other regional economies such as South Korea, Thailand, Indonesia and Taiwan, to curb the risk of excess liquidity.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS



PRESTASI EKONOMI ECONOMIC PERFORMANCE

Sebelum kemelesetan ekonomi 1997/98, pelaburan swasta memainkan peranan aktif dalam ekonomi Malaysia tetapi telah jelas berkurangan pada tahun-tahun berikutnya. Oleh itu, Kerajaan telah menetapkan sasaran untuk menjadikan Malaysia negara maju dan ekonomi berpendapatan tinggi menjelang 2020 dengan dipacu oleh sektor swasta. Selaras dengan wawasan ini, Kerajaan telah mengambil langkah-langkah utama pada 2010 untuk memacu pertumbuhan ekonomi negara ke tahap yang lebih tinggi. Kerajaan juga bercadang untuk memanfaatkan pelaburan persendirian sebagai penyumbang utama kepada pertumbuhan ekonomi melalui Program Transformasi Ekonomi (ETP) dan 12 Bidang Ekonomi Utama Negara (NKEA). ETP telah mengenal pasti 131 Projek Permulaan (EPP) dan 60 Peluang Perniagaan bagi menarik pelaburan dalam negara dan asing. Selain itu, penggubal polisi telah berusaha untuk memperbaiki situasi pelaburan melalui liberalisasi dan promosi pelaburan. Ini termasuk pengkorporatan *Malaysian Industrial Development Authority* (MIDA) sebagai satu-satunya pihak berkuasa pelaburan untuk memastikan pelaksanaan polisi pelaburan dengan lebih cepat bagi menarik pelaburan dalam dan luar negara.

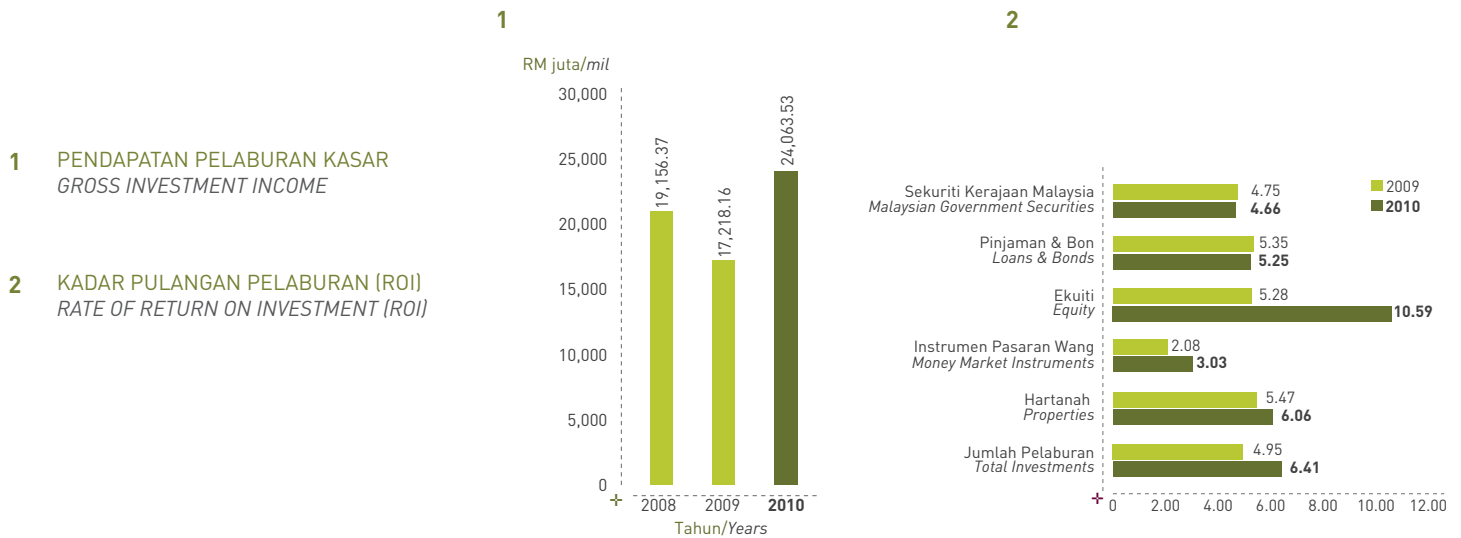
Pada 2010, jumlah kelulusan pelaburan langsung asing (FDI) meningkat dengan ketara dengan hampir 32 peratus kepada RM29.10 bilion berikutan minat pelaburan yang kukuh dalam industri berteknologi tinggi, kemahiran dan intensif pengetahuan. Sementara itu, kelulusan pelaburan dalam negara meningkat 72.70 peratus kepada RM18.10 bilion pada 2010, justeru meluaskan pegangannya kepada 38.40 peratus daripada jumlah pelaburan diluluskan. Ini dibuktikan dengan kedudukan Malaysia semakin bertambah baik dalam Indeks Kos Menjalankan Perniagaan kepada tempat ke 21 pada 2011 daripada tempat ke-23 pada 2010.

Sementara itu, defisit fiskal tahun 2010 dijangka berkurangan daripada kadar 7.00 peratus KDNK 2009 kepada 5.60 peratus KDNK yang mencerminkan komitmen Kerajaan Persekutuan ke arah penyatuan fiskal. Ini dijangka ditunjukkan dalam pengumpulan hasil dan perbelanjaan pembangunan bersih yang lebih tinggi berikutan pemulihan ekonomi. Oleh itu, pelaburan swasta yang aktif di bawah ETP akan membantu kerajaan mencapai defisit kewangan yang rendah dengan kerajaan bertindak sebagai pengerak untuk menjadikan Malaysia negara berpendapatan tinggi.

Prior to the 1997/1998 recession, private investment played an active role in the Malaysian economy but its share declined sharply in subsequent years. However, with the Federal Government setting its sights on making Malaysia a developed nation and a high-income economy by 2020, the private sector is set to drive economic growth once more. In line with this, the Government undertook major steps in 2010 to spur the country's economic growth to higher levels. The Government is looking to leverage private investment as a major contributor to economic growth through the Economic Transformation Programme (ETP) and the 12 New Key Economic Areas or NKEAs. The ETP has identified 131 Entry Point Projects (EPPs) and 60 Business Opportunities (BOs) to draw in both domestic and foreign investment.

In addition, the policy makers have made efforts to improve the investment climate through further investment liberalisation and promotion. This includes the corporatisation of the Malaysian Industrial Development Authority (MIDA) as the sole empowerment investment authority to ensure the speedy execution of investment policies to attract more domestic and foreign investment. In 2010, total foreign direct investment (FDI) approval improved tremendously by almost 32 per cent to RM29.10 billion with strong investment interest in high technology, skills and knowledge-intensive industries. Meanwhile, domestic investment approval rose by 72.70 per cent to RM18.10 billion in 2010, expanding its share to 38.40 per cent of total approvals. This was reflected in Malaysia's improved position in the Cost of Doing Business Index to 21st place in 2011 from 23rd place in 2010.

Meanwhile, 2010's fiscal deficit is expected to decline from a high of 7.00 per cent of GDP in 2009 to 5.60 per cent of GDP reflecting the Government's commitment towards fiscal consolidation in the form of higher revenue collection and lower net development expenditure following economic recovery. Hence, active private investment under the ETP will help drive initiatives to achieve a lower fiscal deficit with the Government acting as the enabler for growth in transforming Malaysia into a high-income nation.



PRESTASI PELABURAN

INVESTMENT PERFORMANCE

AKTIVITI PELABURAN PADA 2010

Meskipun terdapat pemulihan ekonomi dan kenaikan pasaran saham pada separuh pertama tahun 2010, persekitaran pelaburan kekal mencabar. Sepanjang tahun berkenaan, ketidakpastian pasaran dan kebimbangan yang berterusan terhadap krisis hutang global menjadi tumpuan dan perhatian di seluruh dunia. Walaupun dalam situasi yang tertekan, KWSP berjaya memanfaatkan strategi pelaburan jangka panjang dan berhematnya bagi mengoptimalkan pulangan pelaburannya (ROI) dan meneroka prospek pelaburan yang lebih menguntungkan.

Hasil daripada strategi alokasi aset yang berhemat, KWSP mengalami pertumbuhan saiz aset pelaburan yang sihat berjumlah RM440.52 bilion pada akhir 2010. Peningkatan ini sebahagian besarnya disokong oleh kenaikan nilai pasaran ekuiti dalam mandat domestik dan luar negara, selain daripada pulangan pelaburan yang lebih tinggi dan caruman bersih positif daripada ahli KWSP dan majikan. Pada 2010, pendapatan pelaburan kasar tahunan melonjak sebanyak 39.76 peratus kepada RM24.06 bilion berbanding RM17.22 bilion pada tahun sebelumnya. Secara keseluruhan, portfolio pelaburan KWSP menghasilkan kadar ROI yang tinggi dalam tempoh 10 tahun iaitu sebanyak 6.41 peratus, mengatasi kadar purata ROI sebanyak 5.54 peratus.

Selaras dengan perancangan Alokasi Aset Strategik (SAA), tahun 2010 menyaksikan KWSP melaburkan 49.55 peratus daripada pelaburan barunya dalam Instrumen Berpendapatan Tetap berisiko rendah, 44.49 peratus dalam Ekuiti dan 0.96 peratusnya dalam Hartanah. Secara keseluruhannya, kelas-kelas aset ini masing-masing mencatatkan kadar ROI sebanyak 4.81 peratus, 10.59 peratus dan 6.06 peratus.

Sepanjang tahun 2010, peratusan pelaburan KWSP dalam Instrumen Berpendapatan Tetap telah dikurangkan ekoran persekitaran kadar faedah semasa yang masih rendah. Manakala pendedahan dalam pelaburan ekuiti global pula telah ditingkatkan secara berperingkat dan berhemat susulan prestasi pasaran ekuiti global yang menggalakkan.

INVESTMENT ACTIVITIES IN 2010

Despite the economic recovery and resurgence in the stock markets in the first half of 2010, the investment environment continued to be a challenging one. Over the course of the year, market uncertainties and lingering concerns over the sovereign debt crisis dominated the news the world over. Amidst these flagging conditions, the EPF successfully leveraged on its long-term and prudent investment strategies to optimise its return on investment (ROI) and explored more lucrative investment prospects.

As a consequence of our astute asset allocation strategy, we experienced healthy investment asset size growth of RM440.52 billion as at the end of the year. This stellar result was primarily supported by the escalation of equity market value in both domestic and overseas mandates, in addition to higher investment revenues and positive net contributions from EPF members and employers. In 2010, our year-on-year gross investment income jumped 39.76 per cent to RM24.06 billion from RM17.22 billion the year before. Overall, our investment portfolio yielded a 10-year historically high ROI rate of 6.41 per cent, significantly outperforming the average ROI rate of 5.54 per cent.

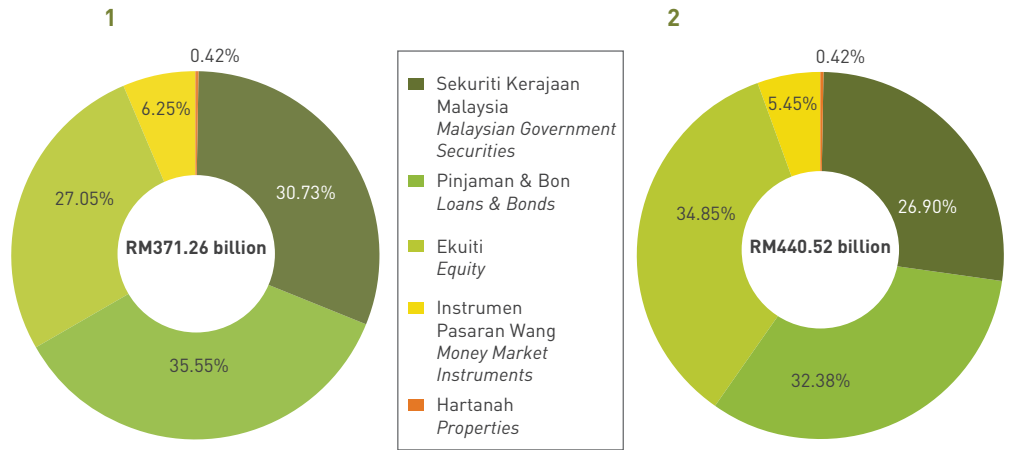
In line with our Strategic Asset Allocation (SAA) plan, the year saw us investing 49.55 per cent of our new investments in more secure, low-risk Fixed Income Instruments, 44.49 per cent in higher return Equities with the remaining 0.96 per cent in Properties. Overall, these asset classes delivered a ROI rate of 4.81 per cent, 10.59 per cent and 6.06 per cent respectively.

Over the course of 2010, the EPF's weightage in Fixed Income Instruments was gradually reduced as maturing assets were shifted into higher yielding instruments amidst the prevailing low interest rate regime. On the global Equities front, the weightage was cautiously and gradually increased on the back of the encouraging performance of global equity markets.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

1 AGIHAN PELABURAN PADA 2009
 BREAKDOWN OF INVESTMENTS IN 2009

2 AGIHAN PELABURAN PADA 2010
 BREAKDOWN OF INVESTMENTS IN 2010



PRESTASI PELABURAN INVESTMENT PERFORMANCE

Bagaimanapun, sebahagian besar daripada pelaburan KWSP masih kekal dalam aset berpendapatan tetap dengan 32.38 peratus dalam Pinjaman dan Bon, 26.90 peratus dalam Sekuriti Kerajaan Malaysia dan 5.45 peratus dalam Instrumen Pasaran Wang. Peratusan pelaburan Ekuiti pula merupakan satu pertiga atau 34.85 peratus daripada jumlah aset, sementara baki 0.42 peratus telah dilaburkan dalam Hartanah.

However, the majority of our investments remained in fixed income assets with 32.38 per cent in Loans and Bonds, 26.90 per cent in Malaysia Government Securities and 5.45 per cent in Money Market Instruments. Equities emerged as the single largest asset class comprising about one third or 34.85 per cent of total assets, while the remaining 0.42 per cent was invested in Properties.

SEKURITI KERAJAAN MALAYSIA (SKM)

Pada 2010, pelaburan KWSP dalam SKM meningkat sebanyak RM4.42 bilion lagi atau 3.87 peratus kepada RM118.52 bilion. Bagaimanapun, selaras dengan rancangan SAA, wajarannya menunjukkan trend yang semakin menurun. Sepanjang tahun 2010, jumlah kematangan SKM ialah RM4.87 bilion berbanding RM8.34 bilion pada tahun sebelumnya.

MALAYSIAN GOVERNMENT SECURITIES (MGS)

In 2010, EPF's investments in MGS added up another RM4.42 billion or 3.87 per cent to RM118.52 billion. However, in line with our SAA plan, its weightage illustrated a gradual decreasing trend. Throughout 2010, MGS maturities totalled RM4.87 billion in comparison to RM8.34 billion in the preceding year.

Tahun tersebut juga menyaksikan KWSP telah membuat pembelian dan penjualan SKM yang masing-masing berjumlah RM21.05 bilion dan RM11.94 bilion. Pada 2010, jumlah terbitan bon kerajaan dalam pasaran telah berkurangan dengan ketara sebanyak kira-kira RM30.40 bilion kepada RM58.10 bilion berbanding RM88.50 bilion pada 2009.

The year saw the EPF purchasing MGS totalling RM21.05 billion and selling off MGS amounting to RM11.94 billion. In 2010, the total supply of government bonds in the market substantially declined by some RM30.40 billion to RM58.10 billion in 2010 from RM88.50 billion in 2009.

PINJAMAN DAN BON

Pelaburan Pinjaman dan Bon adalah pelaburan jangka panjang utama, yang dijamin oleh Kerajaan atau entiti berkaitan kerajaan dan bon gred pelaburan. Pelaburan yang terkumpul daripada kelas aset ini meningkat sebanyak RM10.64 bilion atau 8.06 peratus daripada RM131.98 bilion pada 2009. Instrumen pelaburan berisiko rendah ini menyumbangkan aliran pendapatan tetap yang berisiko rendah kepada portfolio pelaburan KWSP selaras dengan rancangan SAA.

LOANS AND BONDS

Loans and Bonds are mainly long-term investments, guaranteed by the Government or government-linked entities and investment graded bonds. Accumulated investments of this asset class rose by RM10.64 billion or 8.06 per cent from RM131.98 billion in 2009. These low-risk investment instruments contributed a steady stream of income associated with low risks to our investment portfolio in line with the SAA plan.

Pada suku tahun keempat, KWSP telah menyelesaikan program Pusat Kewangan Islam Antarabangsa Malaysia (MIFC) dengan pengeluaran sebanyak USD1 bilion untuk pelaburan Sukuk Global.

During the fourth quarter, the EPF completed the Malaysian International Islamic Financial Centre (MIFC) programme with a drawdown of USD1 billion for Global Sukuk investments.



EKUITI

Pada 2009 yang lalu, KWSP telah memanfaatkan situasi penurunan dan kejatuhan harga dengan pembelian agresif ke atas saham-saham dengan fundamental yang kukuh dan mempunyai prospek pertumbuhan jangka panjang. Pada ketika itu, pembelian saham-saham terutamanya dalam pasaran domestik adalah disasarkan kepada saham-saham yang mempunyai fundamental yang teguh dan mempunyai rekod pembayaran dividen yang tinggi dan konsisten. Pada 2010, usaha tersebut telah menampakkan hasil yang positif apabila nilai portfolio Ekuiti KWSP telah meningkat kepada RM153.53 bilion atau 34.85 peratus daripada jumlah pelaburan KWSP. Sepanjang 2010, KWSP telah memanfaatkan peluang daripada kenaikan pasaran ekuiti dengan kecairan yang tinggi untuk aktiviti pengambilan untung. Seperti mana pelaburan dalam sukuk global, KWSP juga telah memperuntukkan pelaburan sebanyak USD1 bilion ke dalam saham-saham berlandaskan Syariah di bawah program MIFC.

INSTRUMEN PASARAN WANG

Pada akhir 2010, pegangan KWSP dalam Instrumen Pasaran Wang adalah berjumlah RM23.99 bilion atau 5.45 peratus daripada keseluruhan portfolio. Ini merupakan peningkatan sebanyak RM779.56 juta atau 3.36 peratus daripada kedudukan tahun sebelumnya sebanyak RM23.21 bilion. KWSP sentiasa mengekalkan pegangan tunai yang mencukupi mengambil kira komitmen terhadap pengeluaran ahli dan perbelanjaan pentadbiran, walaupun setelah sebahagian besar dana disalurkan ke kelas-kelas aset yang lain.

HARTANAH

Portfolio pelaburan Hartanah KWSP memberi tumpuan terutamanya terhadap pemerolehan hartanah komersial dengan jaminan pulangan yang menggalakkan dalam jangka panjang. Pada penghujung 2010, selepas mengambil kira peruntukan susut nilai, pelaburan hartanah meningkat sebanyak RM313.14 juta kepada RM1.87 bilion.

Selaras dengan strategi pelaburan untuk meneroka peluang dan memperluaskan pelaburan di luar negara, terutama sekali di United Kingdom dan Australia, KWSP telah memuktamadkan dua urus

EQUITY

Back in 2009, we had leveraged on flagging conditions in the equities market to invest in stocks with solid fundamentals that offered the prospect of long-term growth. Our course of action over that time saw us aggressively targeting domestic listed stocks with sound fundamentals and consistent high dividend payouts. In 2010, our efforts bore fruit when the value of the EPF's Equity portfolio rose to RM153.53 billion or 34.85 per cent of our total portfolio. As the market moved upwards, we capitalised on the opportunity to reap capital gains with selective profit-taking activities. We also allocated an investment of USD1 billion into Shariah-compliant shares under the MIFC programme.

MONEY MARKET INSTRUMENTS

As at the end of 2010, the EPF had invested a total of RM23.99 billion or 5.45 per cent of our overall portfolio in Money Market Instruments. This represented an increase of RM779.56 million or 3.36 per cent from the previous year's position of RM23.21 billion. In consideration of its commitment to covering members' withdrawals and administrative expenditure, the EPF will always maintain sufficient cash holdings even after channelling funds to other asset classes.

PROPERTIES

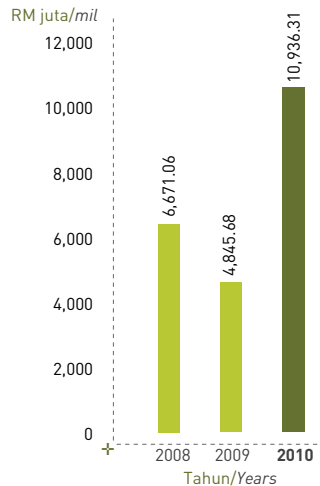
The EPF's Property investments portfolio mainly focuses on the acquisition of commercial properties with long-term guaranteed favourable ROI. As at the end of 2010, after accounting for depreciation, property investments grew RM313.14 million to RM1.87 billion.

In line with our investment strategies of exploring opportunities and expanding investment in overseas, particularly in the United Kingdom and Australia, we undertook two global property deals in the last quarter of the year. These included an investment in prime central London office space at Sheldon Square at

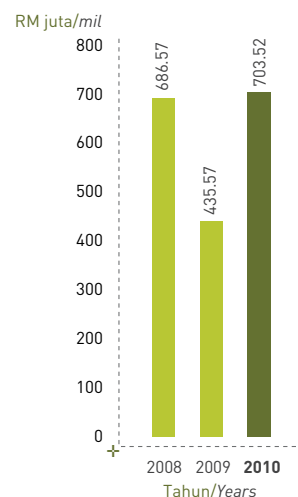
ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

- 1 PENDAPATAN KASAR EKUITI
 EQUITY GROSS INCOME
- 2 PENDAPATAN KASAR INSTRUMEN PASARAN WANG
 MONEY MARKET INSTRUMENTS GROSS INCOME

1



2



PRESTASI PELABURAN INVESTMENT PERFORMANCE

niaga hartanah global pada suku akhir tahun tersebut. Ini termasuk pelaburan di ruang pejabat utama di pusat bandar London di Sheldon Square, Paddington, Westminster serta pembelian 40 Portman Square di West End London. Jumlah pelaburan KWSP dalam pasaran luar negara untuk tahun 2010 bernilai RM1,655 juta (£331 juta).

Pelaburan ini dibuat melalui syarikat tujuan khas (SPV) yang membolehkan KWSP menguruskan aset tersebut dengan lebih baik serta memitigasi risiko dan liabiliti. Pembelian harta ini berlaku pada waktu yang tepat kerana harga hartanah luar negara sedang berada pada tahap yang rendah. Ini memberikan KWSP peluang untuk mempelbagaikan pelaburan ke dalam aset baru yang berpotensi dan menawarkan pulangan yang tinggi dalam jangka masa panjang yang baik dengan waad penyewa yang terjamin. Ini adalah selaras dengan garis panduan pelaburan hartanah KWSP dalam memenuhi objektif untuk mendapatkan pulangan yang stabil pada tahap risiko yang bersesuaian.

PENDAPATAN PELABURAN

KWSP telah berjaya memanfaatkan peluang daripada pemulihan ekonomi dan kenaikan pasaran ekuiti untuk mencatatkan pencapaian kewangan yang terbaik setakat ini. Tahun 2010 menyaksikan pendapatan bersih KWSP mencecah paras tinggi sebanyak RM22.31 bilion, meningkat 13.65 peratus berbanding RM19.63 bilion yang dicatat pada 2009.

Dengan sebahagian besar daripada pelaburan KWSP dalam aset berpendapatan tetap dan instrumen berasaskan faedah, majoriti daripada pendapatan 2010 (54.12 peratus) adalah dijana daripada portolio sebegini. Bagaimanapun, pada tahun ini, portolio Ekuiti muncul sebagai penyumbang terbesar kepada pendapatan tahunan sebanyak 45.45 peratus, diikuti oleh Pinjaman dan Bon (29.17 peratus), SKM (22.03 peratus), Instrumen Pasaran Wang (2.92 peratus) dan bakinya disumbangkan oleh Hartanah dan Pendapatan Pelbagai.

Paddington, Westminster as well as the purchase of 40 Portman Square in West End London. Our total investment in overseas markets for 2010 was valued at RM1,655 million (£331 million).

These investments were made through special purpose vehicles that will enable the EPF to better manage our investment as well as mitigate risks and liabilities. They came at an opportune time as property rates overseas were on the decline and have presented us with the opportunity to diversify into new and potentially lucrative assets that offer good returns over the long-term with strong tenant covenants. This is in line with our property investment guidelines that serve the objective of getting stable returns within an acceptable risk level whilst improving and preserving property capital.

INVESTMENT INCOME

The EPF successfully leveraged on the performance of its investments amidst economic and market recovery to deliver its best ever financial performance to date in 2010. The year saw our net income touching a high of RM22.31 billion, demonstrating a 13.65 per cent increase in comparison to the RM19.63 billion recorded in 2009.

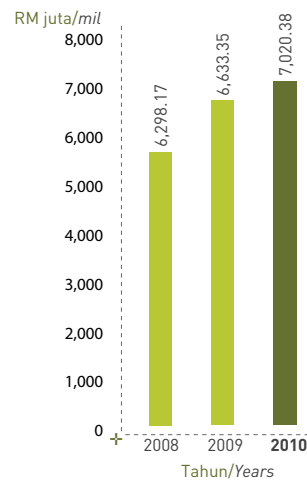
With the majority of our investments in Fixed Income assets and interest-based instruments, the majority of 2010's earnings (54.12 per cent) were secured from these portfolios. The Equity portfolio contributed the most, generating 45.45 per cent of the year's income, followed by Loans and Bonds at 29.17 per cent, MGS at 22.03 per cent, Money Market Instruments at 2.92 per cent while the remainder was contributed by Properties and Miscellaneous Income.

The surge in share prices in domestic and global equity markets, along with the encouraging trading volume that ensued, created liquidity that enabled the EPF to capitalise on Equity gains. Some

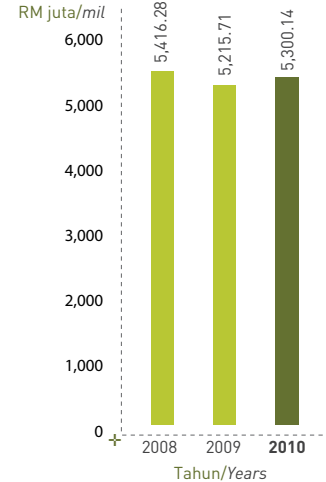
1

1 PENDAPATAN KASAR PINJAMAN DAN BON
LOANS AND BONDS GROSS INCOME

2 PENDAPATAN KASAR SEKURITI KERAJAAN MALAYSIA
MALYSIAN GOVERNMENT SECURITIES GROSS INCOME



2



Lonjakan dalam harga saham dalam pasaran ekuiti domestik dan global, disokong oleh jumlah dagangan yang tinggi telah mewujudkan kecairan yang membolehkan KWSP melakukan aktiviti pengambilan untung. Kira-kira RM10.94 bilion telah diperoleh daripada pelaburan Ekuiti meningkat 125.69 peratus berbanding RM4.85 bilion pada tahun sebelumnya.

Pendapatan daripada portfolio Instrumen Pasaran Wang meningkat RM267.95 juta atau 61.52 peratus berbanding dengan pencapaian tahun 2009. Peningkatan ini adalah disebabkan pegangan tunai yang lebih besar dan peningkatan dalam Kadar Dasar Semalaman (OPR).

Portfolio Pinjaman dan Bon telah menyumbang RM7.02 bilion, kira-kira 5.83 peratus atau RM387.03 juta lebih tinggi daripada RM6.63 bilion yang dicatat pada 2009, seiring dengan pertumbuhan saiz aset portfolio.

Pulangan daripada SKM menunjukkan sedikit kenaikan dengan jumlah pendapatan sebanyak RM5.30 bilion, peningkatan sebanyak 1.62 peratus daripada RM5.22 bilion yang diperoleh pada tahun lalu. Bagaimanapun, kadar pulangan bagi kelas aset ini menunjukkan penurunan kadar faedah semasa yang rendah.

Pendapatan pelaburan Hartanah turut berada pada trend yang menaik. Pendapatan sewa daripada kelas aset ini meningkat 19.12 peratus kepada RM100.70 juta berbanding RM84.54 juta pada 2009, satu kenaikan yang disokong oleh pendapatan pembelian bangunan baru.

PELABURAN TERKUMPUL

Pada tahun yang diulas, jumlah pelaburan terkumpul telah meningkat RM69.25 bilion atau 18.65 peratus kepada RM440.52 bilion berbanding RM371.26 bilion pada penghujung 2009. Jumlah ini diperoleh setelah mengambil kira taksiran nilai saksama bagi pegangan Ekuiti berikutan pelaksanaan Piawaian Perakaunan FRS 139.

RM10.94 billion of income was realised from Equity investments, representing a 125.69 per cent rise from a total of RM4.85 billion in Equity income in the preceding year.

Earnings from the Money Market Instruments portfolio rose by RM267.95 million or 61.52 per cent in comparison to 2009's achievements. This increase was attributable to the larger holdings of cash and an increase in the OPR.

The Loans and Bonds portfolio brought in another RM7.02 billion of investment income on the back of strong earnings' growth momentum, some 5.83 per cent or RM387.03 million higher than the RM6.63 billion recorded in 2009, in tandem with the portfolio's asset size growth.

Returns from MGS instruments shows slight increment with a total of RM5.30 billion, a 1.62 per cent rise over the RM5.22 billion accounted for in the previous year. However, the rate of return is decreasing due to the lower yields from the re-investment of maturing assets.

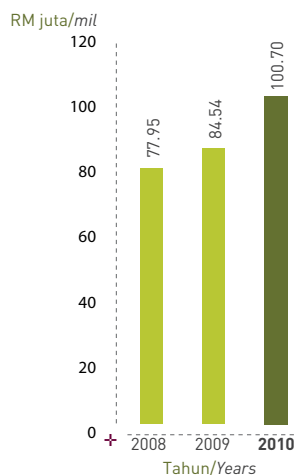
The Properties investment income was also on an upward trend. Rental income from this asset class grew by 19.12 per cent to RM100.70 million in comparison to RM84.54 million in 2009, taking into account the returns from new purchases of buildings.

ACCUMULATED INVESTMENTS

For the year under review, total cumulative investments grew RM69.25 billion or 18.65 per cent to RM440.52 billion in comparison to RM371.26 billion as at the end of 2009. This amount encompasses the fair valuation on Equity holdings following the implementation of the FRS139 Accounting Standard.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

PENDAPATAN PELABURAN HARTANAH PROPERTIES GROSS INCOME



PRESTASI PELABURAN INVESTMENT PERFORMANCE

ASET TERKUMPUL

Setakat Disember 2010, jumlah aset terkumpul KWSP bertambah sebanyak 18.75 peratus kepada RM445.85 bilion daripada RM375.46 bilion tahun sebelumnya.

PELABURAN ANTARABANGSA

Selaras dengan strategi mempelbagaian pelaburan dan pelaksanaan pelaburan jangka panjang, KWSP telah mempertingkatkan aset pelaburan luar negara secara berperingkat, seiring dengan perubahan dan pergerakan pasaran. Sepanjang tahun 2010, sebanyak USD3.28 bilion lagi pelaburan dalam ekuiti global telah dilaksanakan melalui pengurus dana dalaman dan luaran. Setakat 2010, jumlah suntikan terkumpul KWSP ke dalam pelaburan ekuiti luar negara telah mencecah USD9.20 bilion.

Pada suku keempat 2010, KWSP telah memulakan pelaburannya ke dalam sukuk global dan hartanah luar negara melalui pembelian dua bangunan komersial di United Kingdom, dengan suntikan modal masing-masing berjumlah USD1 bilion dan £331 juta. Dengan memperluaskan pendedahan pelaburan ke dalam pasaran luar negara, KWSP mampu mendiversifikasikan risiko dan pulangan pelaburannya bagi pengurusan aset jangka panjang dengan lebih baik.

INISIATIF PELABURAN MASA HADAPAN

Memperluaskan Pendedahan ke Pelaburan Global

Disebabkan kekangan-kekangan dari segi amaun produk pelaburan dan kecairan untuk dagangan dalam volum yang besar yang terhad dalam pasaran domestik, KWSP perlu mencari dan meneroka peluang pelaburan untuk mempelbagaikan dan memperkembangkan portfolio pelaburannya ke pasaran luar negara kerana kadar pertumbuhan saiz aset KWSP adalah lebih

ACCUMULATED ASSETS

As at the end of December 2010, the EPF's total cumulative assets had grown by 18.75 per cent to RM445.85 billion from RM375.46 billion the year before.

INTERNATIONAL INVESTMENTS

In line with the EPF's investment diversification strategy and to complement our long-term investment plan, we gradually increased our international investment assets in phases, in tandem with the movement of the markets. By the end of 2010, an additional USD3.28 billion of investments in global equities had been made through internal and external fund managers. Currently, the EPF's total accumulated injections into overseas equity investments amount to some USD9.20 billion.

The last quarter of 2010 saw the EPF commencing its investments into Global Sukuk, and Global Properties acquiring two commercial buildings in the United Kingdom, with capital injections of USD1 billion and £331 million, respectively. With the consistent growth in asset size annually, expanding our exposure into overseas investments provides for diversification in terms of risk and return over the long run of the investment horizon.

INVESTMENT INITIATIVES GOING FORWARD

Expanding Exposure to Global Investments

With the size of our investment fund, EPF faces constraints given the limited breadth of investment products and liquidity to trade in large volumes locally. As such, there is a need for us to diversify and expand our portfolio into overseas investments. This has become essential given that the pace of our investment asset growth (abroad) is much faster relative to local market growth. Apart from mitigating

pantas, dibandingkan dengan pertumbuhan pasaran dalam negara. Selain bertujuan untuk mengurangkan risiko yang tertumpu dalam pasaran domestik, pelaburan luar negara juga dijangka mampu menawarkan ruang dan peluang yang lebih baik untuk aktiviti pengambilan untung.

Semasa pembentangan Bajet 2011 pada 15 Oktober 2010, Kerajaan telah memberikan kelulusan untuk KWSP melaburkan sehingga 20 peratus daripada saiz dananya ke luar negara. Setakat Disember 2010, dari segi nilai buku, KWSP telah melaburkan kira-kira 9.77 peratus daripada jumlah aset pelaburan dalam instrumen-instrumen di pasaran global. KWSP mempunyai perancangan untuk mempertingkatkan pegangan pelaburan luar negaranya secara berhemat dan berperingkat sehingga 20 peratus daripada jumlah saiz pelaburan menjelang 2013. Walaupun peratusan pelaburan dalam pasaran domestik menunjukkan penurunan, dari segi amaun pelaburan, jumlah pelaburan KWSP dalam negara kekal tinggi dan masih meningkat setiap tahun.

Melangkah ke hadapan, KWSP akan sentiasa mengamalkan pengurusan aset pelaburan yang berhati-hati dan berwaspada dalam mengatur strategi pelaburan di luar negara dan mempertingkatkan kepakaran dan pengetahuan dalam pasaran berkenaan. Pada masa yang sama, KWSP juga sentiasa berusaha untuk memperlengkapkan diri dalam berhadapan dengan cabaran dan risiko berkaitan pendedahan pelaburan di luar negara.

Kajian Semula Rancangan SAA

Sebagai sebahagian daripada usaha berterusan KWSP untuk melindungi dan menambah nilai simpanan persaraan ahli, kajian semula SAA sedang dijalankan untuk menyesuaikan profil dan pulangan dengan alokasi aset yang optimum mengikut keadaan ekonomi dan pasaran semasa. Kajian SAA terdahulu yang dijalankan pada 2007 dan perancangan alokasi aset untuk tempoh tiga tahun (2008-2010) telah berjaya dilaksanakan. Strategi pelaburan dan model SAA KWSP sentiasa dikemas kini dan diperbaiki bagi memastikan hala tuju pelaburan jangka panjang KWSP kekal pada landasan sewajarnya. Ini adalah penting memandangkan suasana ekonomi dan pasaran pada masa kini dan masa depan adalah sukar dijangka dan risikonya perlu ditangani dengan teliti dan berhemat.

Meneroka Peluang Pelaburan Alternatif

KWSP juga sedang mempertimbangkan potensi dan peluang untuk melabur dalam aset alternatif yang baharu seperti infrastruktur dan komoditi. Dengan pertumbuhan pesat keseluruhan saiz aset KWSP, terdapat keperluan kritikal bagi KWSP untuk mempelbagaikan portfolio pelaburan ke dalam instrumen alternatif yang bersesuaian dengan objektif pelaburannya. Bagaimanapun, KWSP hanya akan melakukan pendedahan ke dalam aset sebegini setelah penyelidikan menyeluruh dan teliti dilakukan dalam memastikan risiko pelaburannya mampu diurus dan terjamin.

concentration risk in the domestic market, overseas investments offer higher opportunities for capitalisation of returns.

Following the approval by the Government for the EPF to invest up to 20 per cent of its fund size overseas, as at December 2010, in terms of book value, we had invested approximately 9.77 per cent of our total investment assets globally. We intend to carefully allocate up to 20 per cent of our total fund size into global investment by 2013. It should be noted that even though the percentage of our domestic investment will be on a reducing trend, the absolute amount of investment will still be increasing in value.

Moving forward, the EPF will continue to be exceptionally cautious and vigilant of our investment strategies overseas and will build up our expertise in these markets. At the same time, we are preparing ourselves to manage the challenges and risks associated with overseas investment exposure.

Review of the SAA Plan

As part of our ongoing efforts to safeguard and add value to members' retirement savings, we are currently reviewing the SAA plan to derive the best asset allocation combination to suit our risks and returns profile. Our last SAA plan review was undertaken in 2007 and the recommendations over a three-year period (2008-2010) have been implemented. This current review exercise will enable us to set in place our long-term investment strategies and direction for us to stay on course. This is all the more important given the current and expected future economic climate.

Exploring Alternative New Investment Opportunities

The EPF is also contemplating the potential and opportunity to invest in new or alternative assets which include infrastructures and commodities. With the rapid growth of our total asset size, there is a natural inclination to further diversify our portfolio into suitable new or alternative instruments in the future. We shall only embark on this route after undertaking the necessary diligence efforts to ensure that the EPF's risk appetite is substantiated.



ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS



PENUNJUK UTAMA 2010

KEY INDICATORS IN 2010

Sebagai pemegang amanah dan dana yang terbesar di Malaysia, KWSP bertanggungjawab untuk memastikan simpanan ahlinya adalah selamat dan mereka menerima pulangan yang sewajarnya dalam bentuk dividen tahunan. Tahun 2010 menyaksikan KWSP terus melaksanakan pelbagai inisiatif bagi mencapai objektif ini serta memastikan operasi terus diperkukuhkan. Penunjuk-penunjuk penting berikut menunjukkan kemajuan yang dicapai oleh KWSP pada 2010.

AHLI

Setakat 31 Disember 2010, bilangan ahli KWSP meningkat kepada 12.72 juta berbanding 12.35 juta pada akhir 2009. Daripada jumlah ini, bilangan ahli yang aktif (ahli yang masih mencarum) meningkat sebanyak 4.32 peratus kepada 6.04 juta berbanding 5.79 juta ahli pada 2009.

MAJIKAN

Pada tahun yang diulas, bilangan majikan berdaftar dengan KWSP bertambah 3.45 peratus kepada 469,390 majikan berbanding 453,716 majikan yang berdaftar pada tahun 2009. Daripada jumlah ini, 52,637 majikan baharu telah mendaftar dengan KWSP berbanding 49,026 pada tahun 2009.

KADAR CARUMAN

Pada 2010, KWSP melaksanakan dasar Kerajaan seperti yang terdapat dalam pakej rangsangan ekonomi untuk meningkatkan pendapatan boleh guna dan permintaan domestik. Di bawah dasar ini, ahli KWSP boleh memilih untuk mengurangkan kadar caruman bulanan sebanyak tiga peratus daripada kadar berkanun 11 peratus kepada 8 peratus, bermula daripada gaji bulan Januari

Being the trustee and holder of the biggest fund in Malaysia, the EPF has a responsibility to ensure that its members' savings are secure and that they receive appropriate returns in the form of annual dividends. The year 2010 saw us continuing to roll out a variety of initiatives to achieve these objectives as well as to ensure strong advances were made operationally. The following key indicators highlight the progress achieved by the Fund as at the end of 2010.

MEMBERS

As at 31 December 2010, the EPF's membership had increased to 12.72 million members in comparison to 12.35 million members as at the end of 2009. Of this total, the number of active members (members who continue to contribute) increased by 4.32 per cent per cent to 6.04 million as compared to 5.79 million members in 2009.

EMPLOYERS

In the year under review, the number of employers registered with the EPF increased by 3.45 per cent per cent to 469,390 employers in 2010 as compared to 453,716 registered employers in 2009. Of this total, 52,637 new employers registered with us as compared to 49,026 in 2009.

CONTRIBUTION RATE

In 2010, the EPF followed through on its implementation of the Government's policy under the economic stimulus package to increase disposable income and local demand. Under this policy, EPF members could opt to decrease their monthly rate of contribution by three percentage points from the statutory rate of 11 per cent to 8 per cent, commencing with their January 2009 salary

2009 untuk tempoh dua tahun. Pada penghujung tahun 2010, kira-kira 2.5 juta ahli yang terdiri daripada 45 peratus ahli aktif telah memilih untuk mengurangkan kadar caruman ini.

Tahun 2010 adalah tahun akhir bagi pelaksanaan dasar ini. Mulai gaji bulan Januari 2011, kadar caruman bahagian pekerja telah dinaikkan semula kepada 11 peratus. Selaras dengan ini, jumlah simpanan pekerja pada 2011 dijangka meningkat. Sepanjang tempoh ini, kadar caruman majikan kekal pada 12 peratus.

CARUMAN TAHUNAN

Pada 2010, jumlah caruman sebanyak RM35.76 bilion telah dikutip dan dikreditkan ke dalam akaun ahli, peningkatan sebanyak 6.84 peratus pada 2010 berbanding RM33.47 bilion yang dikutip pada 2009.

DASAR PEMBAYARAN DIVIDEN

Seksyen 27, Akta KWSP 1991 menyatakan bahawa KWSP, dengan kelulusan Menteri Kewangan, perlu mengisytiharkan minimum 2.50 peratus dividen daripada simpanan ahli pada akhir setiap tahun kewangan.

Adalah menjadi matlamat KWSP untuk memberi nilai tambah kepada simpanan persaraan ahli dan membayar dividen benar yang positif sebanyak 2 peratus secara konsisten selama tempoh tiga tahun berturut-turut. Dividen tahunan KWSP diisytiharkan berdasarkan semua pendapatan direalisasikan yang diperolehi daripada keseluruhan aset dalam tahun yang berkenaan. Oleh itu, sememangnya wajar bagi kadar dividen untuk mengalami sedikit turun naik mengikut keadaan ekonomi dan pasaran semasa.

Memandangkan sebahagian besar daripada aset KWSP dalam instrumen berpendapatan tetap, pulangnya amat dipengaruhi oleh perubahan kadar faedah. Justeru itu, kadar dividen pada tahun 80-an dan 90-an ternyata lebih tinggi kerana kadar faedah semasa tahun-tahun tersebut adalah dua kali lebih tinggi berbanding kadar semasa. Bagaimanapun, sejak 30 tahun yang lalu, – kecuali dua keadaan pada tahun 1981 dan 2008 – KWSP telah membayar dividen yang melebihi kadar inflasi. Perlu juga diingat sejak tahun 2001, kadar faedah telah semakin meningkat kecuali ketika krisis kewangan pada 2008.

Ahli KWSP perlu mengetahui bahawa KWSP adalah dana persaraan dengan objektif pelaburan, strategi dan penanggung risiko yang agak berbeza berbanding dana pelaburan atau institusi yang lain. Meskipun pendekatan komersial KWSP kepada peluang pelaburan, KWSP perlu menyeimbangkan antara melindungi kepentingan ahlinya dan memastikan pertumbuhan simpanan mereka.

for a two-year period. As at end 2010, approximately 2.5 million members comprising 45 per cent of active members had opted for this reduced rate of contribution.

The year 2010 was the final year of implementation of this policy. Commencing with their January 2011 salaries, the contribution rate for employees reverted to the mandatory 11 per cent monthly contribution. In line with this, employees' total savings in 2011 is expected to increase. Throughout this time, the employer's contribution rate has remained intact at 12 per cent.

ANNUAL CONTRIBUTION

In 2010, total contributions amounting to RM35.76 billion were collected and credited into members' accounts, representing a 6.84 per cent increase for 2010 in comparison to the RM33.47 billion collected in 2009.

DIVIDEND PAYMENT POLICY

Section 27 of the EPF Act 1991 provides that the EPF, with the approval of the Minister of Finance, is to declare a minimum of 2.50 per cent dividend on the members' savings at the end of each financial year.

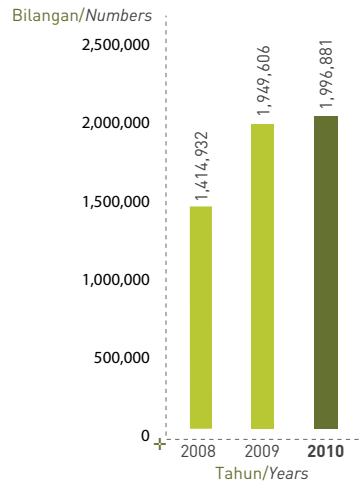
It has always been our aim to add value to our members' retirement savings and consistently pay a positive real dividend of 2 per cent over any rolling three-year period. Our annual dividends are declared based on all realised income earned from total assets in any particular year. Therefore, it is only natural for the dividend rates to experience some volatility in accordance with the prevailing economic and market conditions.

As the bulk of our assets are in fixed income instruments, the returns are highly influenced by interest rate movements. Therefore, the dividend rates in the 80s and 90s were higher as the interest rates during those years were as much as twice the current rates. Nonetheless, in the last 30 years – with the exception of two occasions in 1981 and 2008 – the EPF had paid dividends above the inflation rate. It should also be noted that since 2001, discounting the 2008 financial crisis, dividend rates have been on the uptrend.

It is important that EPF members recognise the fact that we are a retirement fund with investment objectives, strategies and risk appetites that are quite different from other investment funds or institutions. Despite our commercial approach to investment opportunities, the EPF has to strike a balance between safeguarding the interests of the members and ensuring the growth of their nest egg.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

BILANGAN PENGELUARAN NUMBER OF TOTAL WITHDRAWALS



PENUNJUK UTAMA 2010 KEY INDICATORS IN 2010

AKAUN AHLI

Setiap ahli mempunyai Akaun 1 dan Akaun 2 dengan KWSP di mana 70 peratus daripada caruman bulanan ahli dikreditkan ke Akaun 1 manakala bakinya ke dalam Akaun 2. Simpanan dalam Akaun 1 adalah untuk tujuan persaraan dan hanya boleh dikeluarkan apabila ahli mencapai umur 55 tahun. Bagaimanapun, sebelum mencapai umur 55, ahli boleh menggunakan sebahagian daripada simpanan mereka dalam Akaun 1 untuk melabur dalam skim pelaburan yang diluluskan. Simpanan dalam Akaun 2 pula boleh dikeluarkan apabila ahli mencapai umur 50 tahun atau digunakan untuk membeli rumah, membiayai pendidikan dan kos rawatan perubatan.

Pada 2010, KWSP terus menjalankan kempen untuk menanamkan kesedaran mengenai usaha KWSP melindungi kepentingan ahli dan waris terdekat ahli. Ini termasuk kempen mendidik ahli mengenai kepentingan membuat penamaan dengan menyebarkan maklumat secara terus kepada ahli yang mengunjungi kaunter KWSP, melalui media massa dan di premis pihak ketiga melalui Mobile Team KWSP. Taklimat penamaan juga diadakan di premis-premis majikan. Usaha KWSP membuahkan hasil dengan lebih ramai ahli muda KWSP kini telah menyedari kepentingan membuat penamaan. Penamaan membolehkan waris ahli tidak melalui proses yang panjang bagi mengeluarkan simpanan jika ahli meninggal dunia. Penamaan pada 2010 meningkat sebanyak 22.38 peratus berbanding 5,509,641 penamaan pada 2009.

PENGELUARAN

Pada 2010, sejumlah 1,996,881 permohonan pengeluaran telah diluluskan, meningkat sebanyak 2.42 peratus berbanding 1,949,606 permohonan diluluskan pada 2009. Jumlah simpanan

MEMBERS' ACCOUNTS

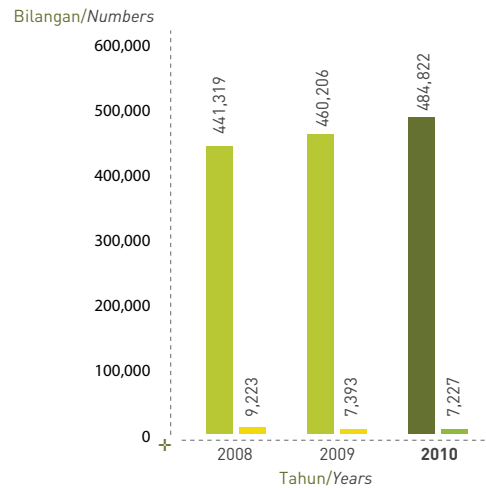
Every member has Account 1 and Account 2 with the EPF where 70 per cent of the each member's monthly contribution is paid into Account 1 with the remainder into Account 2. The savings in Account 1 are for purposes of retirement and can only be withdrawn when a member reaches the age of 55 years. Nevertheless, before reaching the age of 55, members may utilise a part of their savings in Account 1 to invest in approved investment schemes. Savings in Account 2 on the other hand may be withdrawn when a member attains 50 years of age or be utilised to purchase houses, fund education fees or offset medical treatment costs.

In 2010, the EPF continued to carry out campaigns to create awareness on the various offerings by the EPF to protect the interests of members and their next-of-kin. These included campaigns to educate the members on the importance of nominating beneficiaries, whereby information was disseminated directly to members visiting EPF counters, through the mass media, and at third party premises via our EPF Mobile Teams. Nomination briefings were also held at employers' premises. Our efforts were fruitful with many of our younger members now aware of the importance of nominating beneficiaries. This ensures fast disbursement of EPF savings to the right person when a member passes on. Nominations in 2010 grew by 22.38 per cent per cent in comparison to 5,509,641 nominations in 2009.

WITHDRAWALS

2010 saw a total of 1,996,881 withdrawal applications being approved, an increase of 2.42 per cent in comparison to the 1,949,606 applications approved in 2009. The total withdrawal amount in 2010 rose by 2.72 per cent to RM21.89 billion as compared to RM21.31 billion the year before. The increase was mainly attributed to

BILANGAN MAJIKAN BERDAFTAR & MAJIKAN GAGAL MENCARUM
NUMBER OF REGISTERED EMPLOYERS & DEFAULTING EMPLOYERS



yang dikeluarkan pada 2010 meningkat 2.72 peratus kepada RM21.89 bilion berbanding RM21.31 bilion tahun sebelumnya. Peningkatan tersebut disebabkan oleh Pengeluaran 55 Tahun Fleksibel; Pengeluaran 50 Tahun; serta Pengeluaran Simpanan Melebihi RM1 juta, Pelaburan dan oleh Pekerja Berpencen.

MAJIKAN GAGAL MENCARUM

Hasil kecekapan pelbagai strategi penguatkuasaan, kadar majikan yang gagal mencarum adalah lebih rendah berbanding dengan tahun terdahulu. Hanya 1.49 peratus atau 7,227 daripada 484,822 majikan berdaftar yang gagal mencarum berbanding 1.61 peratus atau 7,393 majikan gagal mencarum daripada 460,206 majikan yang berdaftar pada 2009. KWSP terus mengambil pendekatan sederhana apabila berurusan dengan majikan gagal mencarum terutama yang menghadapi masalah aliran tunai dengan memastikan tempoh caruman yang tertunggak tidak terlalu lama dan mereka masih mampu membayar tunggakan caruman tersebut.

AKTIVITI PENGUATKUASAAN

Tahun itu menyaksikan KWSP meningkatkan lagi usaha untuk mendapatkan caruman tertunggak dan melindungi kepentingan pekerja. KWSP tegas tetapi berhemah dan proaktif dalam menjalankan aktiviti penguatkuasaan termasuk mengambil tindakan pendakwaan dan sivil terhadap majikan yang tidak membayar caruman. Majikan yang gagal membayar caruman pekerja dalam tempoh masa yang ditetapkan akan didakwa di bawah Seksyen 43(2) Akta KWSP 1991. Sebanyak 9,238 kes telah dihadapkan ke mahkamah dengan 572 majikan didapati bersalah dan jumlah saman dibayar mencecah RM614,790. KWSP juga berjaya memperoleh perintah mahkamah untuk mendapatkan tunggakan caruman berjumlah RM21,651,612. Setakat 31 Disember 2010, sebanyak 6,274 majikan membayar RM65,945,761 tunggakan caruman hasil pendakwaan tersebut.

Flexible Age 55 Years Withdrawals, Age 50 Withdrawals, as well as Withdrawals of Savings Exceeding RM1 million, for Investments and by Pensionable Employees.

DEFAULTING EMPLOYERS

As a result of the effectiveness of various enforcement strategies, 2010 saw a lower rate of employers defaulting in their contributions as compared to the preceding year. Only 1.49 per cent or 7,227 of the total 484,822 registered employers defaulted in 2010 as compared to 1.61 per cent or 7,393 employers of the total 460,206 registered employers who defaulted in 2009. We continued to undertake a moderate approach when dealing with defaulting employers who faced cash-flow problems by ensuring that the outstanding contribution period was not overly long and that they were still capable of remitting the outstanding contributions.

ENFORCEMENT ACTIVITIES

The year saw us stepping up our ongoing efforts to recover outstanding contributions and protect employees' interests. We undertook firm, yet prudent and proactive enforcement activities that included prosecution and civil action against employers found defaulting on their contributions. Employers who failed to remit employees' contributions within the stipulated timeframe were prosecuted under Section 43(2) of the EPF Act 1991. A total of 9,238 such cases were brought to court with 572 employers found guilty with fines totalling RM614,790 paid. The EPF also successfully obtained court orders for contribution arrears amounting to RM21,651,612. As at 31 December, 2010, some 6,274 employers paid a total of RM65,945,761 in contribution arrears following prosecution.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS



PENUNJUK UTAMA 2010 KEY INDICATORS IN 2010

Untuk mempercepatkan proses mengutip tunggakan caruman, KWSP mengambil tindakan sivil di bawah Seksyen 46 Akta KWSP 1991 terhadap pengarah syarikat dan syarikat, secara bersama dan berasingan. Pada penghujung 2010, 2,034 kes telah dibawa ke mahkamah terhadap 2,753 majikan dan sebanyak RM45,273,346 berjaya dikutip daripada majikan yang tidak mencarum. KWSP terus mengambil langkah tegas terhadap pengarah syarikat yang tidak mencarum dengan menyerahkan nama mereka kepada Jabatan Imigresen untuk perintah larangan ke luar negara. Sejumlah 1,329 nama telah dikemukakan pada 2010. Berikutan usaha ini, KWSP telah berjaya mengutip RM10.58 juta. Sejak tahun 2002, seramai 6,091 pengarah telah menerima perintah larangan ke luar negara seperti yang diperuntukkan di bawah Seksyen 39 Akta berkenaan.

Selain itu, KWSP juga telah mendakwa ahli KWSP di bawah Seksyen 59 (1) Akta KWSP 1991 kerana mengemukakan maklumat palsu semasa permohonan pengeluaran bermakna telah melakukan perbuatan fraud. Pada 2010, sejumlah 74 kes telah dihadapkan ke mahkamah dengan 56 ahli telah didakwa dan didenda.

KWSP meneruskan aktiviti pemeriksaan di seluruh negara bagi memastikan liputan majikan dan pekerja yang maksimum. Pada 2010, KWSP telah menumpukan usaha untuk memeriksa premis majikan di kawasan yang ditentukan bagi memastikan majikan yang layak mencarum telah mendaftar dengan KWSP dan telah membayar caruman bagi semua pekerja mengikut kadar yang ditetapkan. Ketika memeriksa 47,009 premis majikan pada 2010, kira-kira 31,969 majikan didapati mempunyai rekod caruman KWSP yang teratur, sementara 12,155 majikan didapati tidak layak membuat caruman. Sepanjang usaha pemeriksaan di seluruh negara pada 2010, kira-kira 694 majikan dan 4,191 ahli baharu telah didaftarkan. KWSP juga telah melaksanakan kempen pada

To speed up the process of collecting outstanding contributions, the EPF undertook civil action under Section 46 of the EPF Act 1991 against company directors and companies, jointly and severally. By the end of 2010, 2,034 cases had been brought to court with judgment obtained against 2,753 defendants with RM45,273,346 collected from the errant employers. We also continued to take stern action against defaulting company directors by submitting their names to the Immigration Department to prevent them from leaving the country. A total of 1,329 names were submitted in 2010 with the EPF successfully collecting RM10.58 million from this exercise. Since 2002, a total of 6,091 directors have been prevented from leaving the country as provided for under Section 39 of the Act.

Besides that, we have also prosecuted EPF members under Section 59 (1) of the EPF Act 1991 for submitting withdrawal applications with false information tantamount to fraud. As at the end of 2010, a total of 74 cases had been brought to court with 56 members convicted and fined by the courts.

We are continuing our nationwide area inspection activities to ensure maximum employer and employee coverage. In 2010, we focused our efforts on inspecting employers' premises within designated areas to ensure that employers who were liable to contribute had registered with the EPF and had submitted contributions for all their employees based on the specified rates. When inspecting 47,009 employers' premises in 2010, some 31,969 employers were found to have proper records of EPF contributions, whereas 12,155 employers were found not to be liable to contribute. During the 2010 nationwide inspection exercise, some 694 new employers and 4,191 new members were registered. The year also saw us implementing campaigns via the print media to create awareness among employers on the obligation to contribute.



tahun tersebut melalui media cetak untuk memberi kesedaran kepada majikan mengenai kewajipan untuk mencarum.

Pada 2010, KWSP terus mengukuhkan pakatan strategiknya dengan pihak ketiga yang berkepentingan. Melalui kerjasama ini sebanyak RM2.38 juta telah berjaya dikutip daripada pelbagai pihak.

KWSP juga telah menjalinkan kerjasama dengan agensi perlesenan di bawah Kementerian Kewangan, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Pendidikan Tinggi dan Jabatan Perdana Menteri bagi memastikan majikan mencarum dengan meminta agensi berkenaan mengenakan syarat bahawa lesen mereka akan diperbaharui atau lesen baharu akan dikeluarkan hanya apabila majikan tiada lagi tunggakan caruman.

Ketika KWSP melangkah ke hadapan, aktiviti penguatkuasaan akan memberi tumpuan untuk meningkatkan pematuhan majikan melalui aktiviti pemantauan rapi dan mengenakan sekatan terhadap majikan yang gagal mencarum. KWSP juga akan berusaha untuk menjalankan langkah-langkah penguatkuasaan dan pembedahan terhadap majikan yang berpotensi gagal mencarum. KWSP akan terus membuat penambahbaikan terhadap sumber manusia, proses dan sistem kerja bagi memastikan aktiviti penguatkuasaan yang berkualiti tinggi dijalankan.

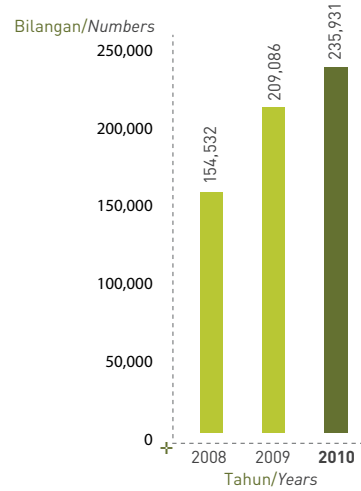
In 2010, the EPF continued to strengthen its strategic alliances with third parties with vested interests. As a result of these collaborative efforts, RM2.38 million in contribution arrears was collected from various parties.

We are also in collaboration with the licensing agencies under the administration of the Ministry of Finance, Ministry of Home Affairs, Ministry of Higher Education and the Prime Minister's Department to ensure that employers contribute by having the agencies impose the condition that only when there are no contributions owing will their licences be renewed or new licences issued.

As the EPF moves forward, future enforcement activities will focus on stepping up employer compliance through closer monitoring activities and imposing restrictions on defaulting employers. We will also work to undertake enforcement and recovery measures against identified employers at the very early stages of default. In all this, the EPF will continue to improve upon its human resources, work processes and systems to ensure the delivery of high quality enforcement activities.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

BILANGAN PENGELUARAN UMUR 55 TAHUN NUMBER OF AGE 55 WITHDRAWALS



PENGELUARAN PERSARAAN RETIREMENT WITHDRAWALS

PENGELUARAN UMUR 55 TAHUN FLEKSIBEL

Skim Pengeluaran Umur 55 Tahun Fleksibel yang diperkenalkan pada tahun 2007 kekal popular di kalangan ahli sebagai pilihan terbaik merancang kewangan selepas persaraan. Ahli diberikan pelbagai pilihan pengeluaran yang fleksibel seperti pembayaran semua simpanan secara sekali gus, pembayaran bulanan minimum RM250 bagi tempoh tidak kurang daripada satu tahun, serta pengeluaran pada sebarang masa yang tertakluk kepada jumlah minimum RM2,000 dengan selang 30 hari di antara pengeluaran. Ahli juga boleh memilih satu atau kombinasi pilihan pembayaran yang disediakan ini.

Pada 2010, sebanyak 235,931 permohonan telah diluluskan di bawah skim Pengeluaran Umur 55 Tahun Fleksibel, meningkat sebanyak 12.84 peratus daripada 209,086 permohonan pada tahun sebelumnya. Jumlah pengeluaran yang dikeluarkan di bawah skim ini menunjukkan kenaikan sebanyak 2.16 peratus daripada RM8.34 bilion pada 2009 kepada RM8.52 bilion pada 2010.

FLEXIBLE AGE 55 YEARS WITHDRAWALS

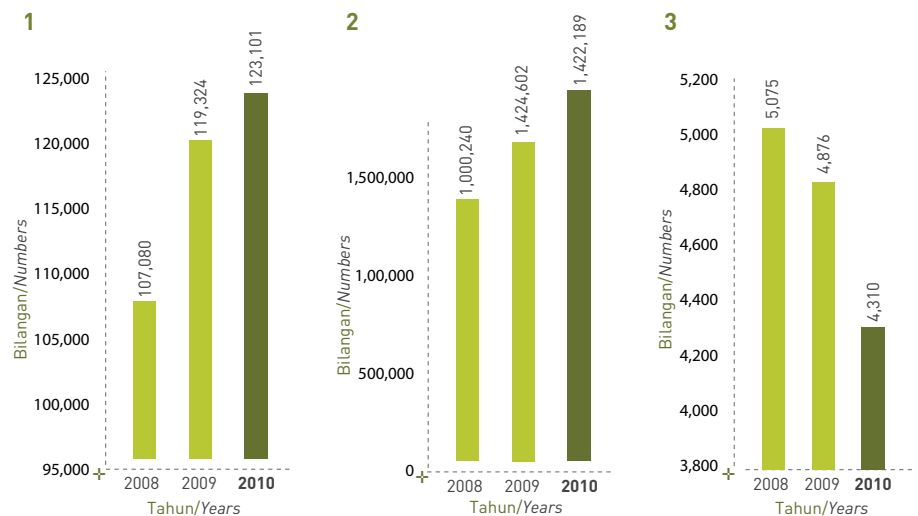
Introduced in 2007, the Flexible Age 55 Withdrawal scheme is still popular among members as the best alternative for financial planning after retirement. A member is given a variety of flexible withdrawal options such as lump sum payments, minimum monthly payments of RM250 for a period of not less than one year, as well as ad-hoc withdrawals subject to a minimum of RM2,000 with 30-day interval between withdrawals. Members may choose any one or a combination of these payment options.

In 2010, there were 235,931 applications approved under the Flexible Age 55 Withdrawals scheme, an increase of 12.84 per cent from the 209,086 applications in the preceding year. The total amount withdrawn under this scheme showed an increase of 2.16 per cent from RM8.34 billion in 2009 to RM8.52 billion in 2010.

1 BILANGAN PENGELUARAN UMUR 50 TAHUN
NUMBER OF AGE 50 WITHDRAWALS

2 BILANGAN PENGELUARAN PERUMAHAN
NUMBER OF HOUSING WITHDRAWALS

3 BILANGAN PENGELUARAN KESIHATAN
NUMBER OF HEALTH WITHDRAWALS



PENGELUARAN PRAPERSARAAN
PRE-RETIREMENT WITHDRAWALS

PENGELUARAN UMUR 50 TAHUN

Di bawah pengeluaran ini, ahli mempunyai pilihan untuk mengeluarkan semua simpanan mereka dalam Akaun 2 apabila mencapai umur 50 tahun. Pada 2010, seramai 123,101 ahli mengeluarkan RM3.21 bilion berbanding 119,324 ahli yang mengeluarkan RM3.15 bilion pada 2009.

PENGELUARAN PERUMAHAN

Ahli boleh mengeluarkan simpanan dalam Akaun 2 mereka untuk membeli atau membina rumah, atau mengurangkan pinjaman perumahan, atau membayar ansuran bulanan pinjaman perumahan ahli atau pasangan. Sejumlah 1,422,189 permohonan pengeluaran perumahan telah diluluskan pada 2010 berjumlah RM4.31 bilion. Secara keseluruhan, ia merupakan penurunan sebanyak 0.17 peratus berbanding 1,424,602 permohonan pada 2009 berjumlah RM4.77 bilion.

PENGELUARAN KESIHATAN

Ahli boleh mengeluarkan simpanan dalam Akaun 2 mereka untuk membayar kos rawatan perubatan mereka atau untuk ibu bapa, pasangan atau anak-anak yang menghidap penyakit kritikal. Bagaimanapun, ahli tidak layak mengeluarkan simpanan mereka bagi tujuan ini sekiranya kos tersebut ditanggung sepenuhnya oleh majikan mereka. Pada 2010, bilangan permohonan yang diluluskan menurun sebanyak 11.61 peratus iaitu 4,310 permohonan berjumlah RM35.34 juta berbanding 4,876 permohonan pada 2009 dengan jumlah pengeluaran sebanyak RM39.70 juta.

PENGELUARAN PENDIDIKAN

Pengeluaran Pendidikan membolehkan ahli mengeluarkan simpanan dalam Akaun 2 untuk membiayai pendidikan mereka atau anak-anak mereka di peringkat diploma dan ke atas. Pada tahun ini juga, beberapa institusi pemberi pinjaman telah disenaraikan sebagai institusi yang dibenarkan bagi tujuan pembiayaan pendidikan. Pada 2010, sebanyak 59,886 ahli KWSP

AGE 50 WITHDRAWALS

Under this withdrawal scheme, upon reaching 50 years of age, members have the option of withdrawing all their savings in Account 2. In 2010, a total of 123,101 members withdrew RM3.21 billion in comparison to 119,324 members who withdrew RM3.15 billion in 2009.

HOUSING WITHDRAWALS

Members may withdraw their savings in Account 2 to purchase or build a house, to reduce a housing loan, or pay the monthly instalments on their housings loan or that of their spouses. Some 1,422,189 housing withdrawal applications were approved in 2010 totalling RM4.31 billion. This was an overall decline of 0.17 per cent compared to 1,424,602 applications totalling RM4.77 billion in 2009.

HEALTH WITHDRAWALS

Member may withdraw their savings in Account 2 to pay for the cost of their own medical treatment or that of their parents, spouses or children suffering from critical illnesses. However, members are not eligible to withdraw their savings for these purposes if such costs have already been borne in full by their employers. In 2010, there was a decline of 11.61 per cent in the number of applications approved with 4,310 applications utilising RM35.34 million under critical illness withdrawals as compared to 4,876 applications in 2009 involving withdrawals of RM39.70 million.

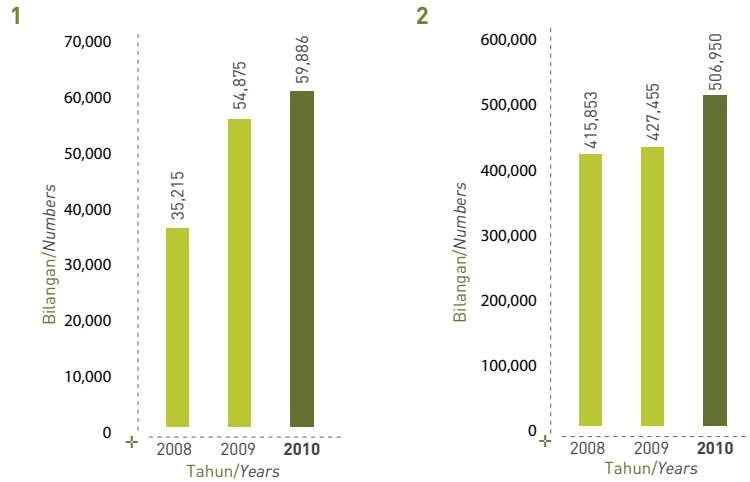
EDUCATION WITHDRAWALS

The Education Withdrawal scheme allows members to withdraw their savings in Account 2 to pay for their education or the education of their children at diploma level and above. The year also saw several institutions providing loans being listed as approved institutions for the purposes of education financing. In 2010, approximately 59,886

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

1 BILANGAN PENGELUARAN PENDIDIKAN NUMBER OF EDUCATION WITHDRAWALS

2 BILANGAN PENGELUARAN PELABURAN NUMBER OF INVESTMENT WITHDRAWALS



PENGELUARAN PRA-PERSARAAN PRE-RETIREMENT WITHDRAWALS

telah menggunakan peluang dengan membuat pengeluaran berjumlah RM269.87 juta. Ia meningkat sebanyak 9.13 peratus berbanding 54,875 permohonan dengan jumlah pengeluaran mencecah RM266 juta pada 2009.

PENGELUARAN PELABURAN

Di bawah struktur Simpanan Asas yang mula diperkenalkan pada Februari 2008, ahli KWSP kini mempunyai pilihan yang lebih fleksibel untuk melaburkan simpanan mereka yang melebihi Simpanan Asas. Jumlah Simpanan Asas merupakan jumlah simpanan khusus dalam Akaun 1 yang telah ditetapkan mengikut peringkat umur ahli. Tahun 2010 menyaksikan peningkatan dalam bilangan pengeluaran pelaburan kesan daripada peningkatan bilangan ahli yang layak memohon untuk pengeluaran ini di samping penambahbaikan kepada sistem penyampaian perkhidmatan.

Bermula 11 Januari 2010, Pilihan Pelaburan Elektronik Ahli (e-PPA), yang merupakan penambahbaikan kepada proses penyampaian maklumat di antara institusi pengurusan dana (IPD) dan KWSP telah dilaksanakan. Sistem e-PPA ini mampu mempercepatkan proses pembayaran kepada IPD yang diluluskan. Pada 2010, sebanyak 506,950 permohonan berjumlah RM4.42 bilion telah diluluskan berbanding 427,455 permohonan yang berjumlah RM3.31 bilion pada 2009. Ini merupakan peningkatan 18.60 peratus dalam bilangan permohonan diluluskan dan dana yang dilaburkan meningkat sebanyak 33.53 peratus.

PENGELUARAN BAGI SIMPANAN MELEBIHI RM1 JUTA

Ahli KWSP yang mempunyai simpanan melebihi RM1 juta diberi peluang untuk mengeluarkan, mengurus dan melaburkan sendiri jumlah lebih simpanan yang mereka miliki tertakluk kepada pengeluaran minimum sebanyak RM50,000 setiap tiga bulan. Sehubungan itu, KWSP telah memproses 1,466 permohonan berjumlah RM362.43 juta pada 2010, peningkatan sebanyak 55.96 peratus berbanding 940 permohonan pada 2009 melibatkan simpanan berjumlah RM322.59 juta.

EPF members took advantage of the education withdrawals totalling RM269.87 million. This was an increase of 9.13 per cent compared to 54,875 applications amounting to RM266 million in 2009.

INVESTMENT WITHDRAWALS

Under the Basic Savings structure that was introduced in February 2008, more EPF members are now eligible to invest an amount in excess of their Basic Savings. In the past, members needed to have a minimum amount of RM55,000 in their Account 1 with only the surplus allowed to be used for investment purposes. The new structure allows more flexibility as investment amounts are determined in line with members' age levels. The younger members are, the lower the minimum savings amounts required of them. They can thus tap into more of their savings for investment purposes. The year 2010 saw an increase in the number of investment withdrawals due to the higher number of members eligible for this type of withdrawal as well as the introduction of an enhanced delivery system.

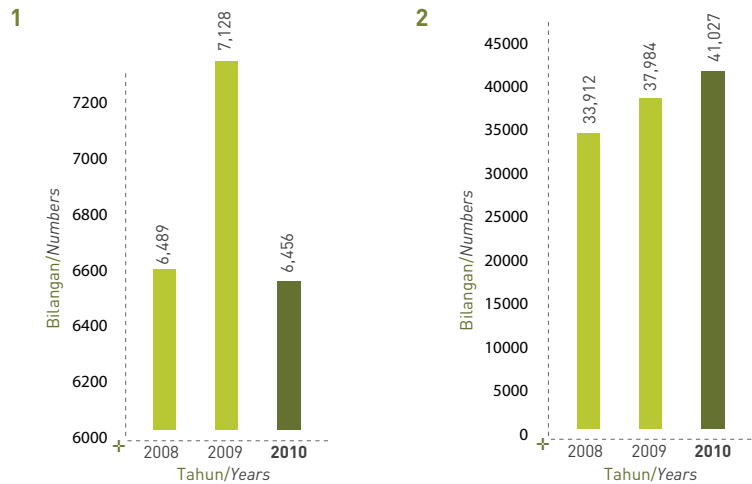
Effective 11 January 2010, the Members Electronic Investment Option (e-PPA), an enhancement to the information delivery process between fund management institutions (FMI) and the EPF, was implemented. The e-PPA did much to expedite the payment process to approve FMIs. In 2010, a total of 506,950 applications amounting to RM4.42 billion were approved compared to 427,455 applications amounting to RM3.31 billion in 2009. This represents an 18.60 per cent increase in the number of investment withdrawal applications approved and a 33.53 per cent increase in funds invested.

WITHDRAWALS FOR SAVINGS EXCEEDING RM1 MILLION

EPF members with savings exceeding RM1 million are given the opportunity to withdraw, manage and invest the excess amount on their own subject to a minimum of RM50,000 every three months. In relation to this, the EPF processed 1,466 applications for withdrawal amounting to RM362.43 million in 2010, an increase of 55.96 per cent compared to 940 applications in 2009 involving savings totalling RM322.59 million.

1 BILANGAN PENGELUARAN HILANG UPAYA
 NUMBER OF INCAPACITATION WITHDRAWALS

2 BILANGAN PENGELUARAN KEMATIAN
 NUMBER OF DEATH WITHDRAWALS



PENGELUARAN LAIN
 OTHER WITHDRAWALS

PENGELUARAN HILANG UPAYA

Ahli yang hilang upaya kekal secara fizikal mahupun mental boleh mengeluarkan keseluruhan simpanan mereka. Sebanyak 6,456 permohonan pengeluaran hilang upaya telah diluluskan pada 2010 berbanding 7,128 permohonan pada tahun sebelumnya iaitu penurunan sebanyak 9.43 peratus. Sejumlah RM289.98 juta telah dikeluarkan di bawah pengeluaran hilang upaya berbanding RM313.67 juta pada 2009.

PENGELUARAN KEMATIAN

Selepas kematian ahli, penama atau saudara terdekat ahli boleh memohon untuk mengeluarkan simpanan si mati. Penama bagi ahli yang beragama Islam akan hanya bertindak sebagai wasi atau pentadbir simpanan dan perlu mengagihkannya menurut Hukum Faraid. Sebanyak 41,027 permohonan pengeluaran kematian telah diterima pada 2010 berbanding 37,984 permohonan pada 2009, meningkat sebanyak 8.01 peratus. Sejumlah RM660.86 juta telah diluluskan bagi pengeluaran kematian pada 2010 berbanding RM610.89 juta pada 2009.

INCAPACITATION WITHDRAWALS

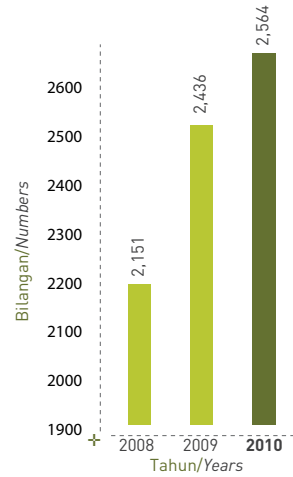
Members who become physically and mentally incapacitated can withdraw their entire savings. A total of 6,456 applications for incapacity withdrawals were approved in 2010 as compared to 7,128 applications in the previous year or a drop of 9.43 per cent. Total savings amounting to RM289.98 million was withdrawn under this incapacity scheme compared to some RM313.67 withdrawn in 2009 for the same.

DEATH WITHDRAWALS

Upon the death of members, their nominees or next-of-kin can apply to withdraw the savings of the deceased. The nominees of Muslim members will only act as executors or administrators of the deceased's savings and are required to distribute it in accordance with the laws of faraid. In 2010, a total of 41,027 applications for death withdrawals were submitted as compared to 37,984 applications in 2009, representing an increase of 8.01 per cent. Approved death withdrawals in 2010 amounted to RM660.86 million as compared to RM610.89 million approved in 2009.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

BILANGAN PENGELUARAN MENINGGALKAN NEGARA NUMBER OF LEAVING THE COUNTRY WITHDRAWALS



PENGELUARAN LAIN OTHER WITHDRAWALS

PENGELUARAN MENINGGALKAN NEGARA

Ahli KWSP warga negara asing dan berhasrat untuk meninggalkan Malaysia boleh mengeluarkan keseluruhan simpanan mereka di bawah pengeluaran ini. Ahli berstatus warganegara Malaysia yang ingin meninggalkan Malaysia dan tidak berhasrat untuk kembali semula boleh mengeluarkan kesemua simpanan dengan syarat mereka perlu membatalkan status kewarganegaraan mereka. Pada 2010, seramai 2,564 ahli telah membuat pengeluaran di bawah skim ini mencatatkan peningkatan sebanyak 5.25 peratus dan melibatkan simpanan berjumlah RM185.95 juta berbanding 2,436 ahli dengan jumlah pengeluaran sebanyak RM157.88 juta pada tahun 2009.

PENGELUARAN PEKERJA BERPENCEN

KWSP membenarkan pekerja sektor awam berpencen mengeluarkan bahagian caruman mereka, sementara pekerja yang memilih untuk bersara awal boleh mengeluarkan kesemua simpanan bahagian ahli sepanjang tempoh perkhidmatan mereka dalam sektor awam. Pada 2010, jumlah pengeluaran ini meningkat sebanyak 15.84 peratus dengan seramai 92,180 pekerja berpencen mengeluarkan simpanan mereka berjumlah RM4.01 bilion berbanding 79,574 pekerja berpencen yang mengeluarkan simpanan mereka berjumlah RM3.29 bilion pada 2009.

LEAVING THE COUNTRY WITHDRAWALS

Under this withdrawal, members who are foreign citizens and intending to leave Malaysia may withdraw their entire savings. Members who are Malaysian citizens and are leaving Malaysia with no intention of returning may withdraw all their savings provided they revoke their Malaysian citizenship. In 2010, some 2,564 members made withdrawals under this scheme registering an increase of 5.25 per cent amounting to RM185.95 million as compared to some 2,436 members withdrawing which amounted to RM157.88 million in 2009.

PENSIONABLE EMPLOYEES WITHDRAWALS

The EPF allows pensionable public sector employees to withdraw their share of contributions while employees who opt for early retirement from the public sector can also withdraw all their share of savings during their tenure of service in the public sector. In 2010, the total withdrawal for this increased by 15.84 per cent with 92,180 pensionable employees withdrawing their savings totalling RM4.01 billion as compared to 79,574 pensionable employees withdrawing their savings totalling RM3.29 billion in 2009.



MANFAAT LAIN OTHER BENEFITS

MANFAAT HILANG UPAYA DAN KEMATIAN

Manfaat hilang upaya dan kematian merupakan bantuan simpati yang diberikan kepada ahli atau saudara terdekat ahli atau tanggungan ahli. Sumber manfaat ini diperoleh daripada hasil keuntungan KWSP dan bukannya sebahagian daripada simpanan ahli. Ia bertujuan untuk meringankan beban kewangan ahli/saudara terdekat ahli/tanggungan ahli yang terjejas akibat ahli hilang upaya atau meninggal dunia. Manfaat hilang upaya sebanyak RM5,000 akan dibayar kepada ahli di bawah pengeluaran hilang upaya. Sementara itu, manfaat kematian sebanyak RM2,500 akan diberikan kepada saudara terdekat/tanggungan ahli berikutan kematian ahli.

Pada 2010, sejumlah RM4.79 juta manfaat hilang upaya telah dibayar berbanding RM4.48 juta pada 2009. Manfaat kematian yang dibayar kepada tanggungan atau waris terdekat ahli meningkat sebanyak RM38.24 juta berbanding RM36.70 juta pada tahun sebelumnya.

INCAPACITATION AND DEATH BENEFITS

The incapacitation benefit and death benefit are forms of sympathy assistance given to members or their next-of-kin or dependants. These benefits are derived from the EPF's revenue and are not part of members' savings. They are aimed at easing the financial burden of members/next-of-kin/dependants who have suffered from members' incapacitation or death. An incapacitation benefit of RM5,000 will be paid to members under the incapacitation withdrawal. Meanwhile, a death benefit of RM2,500 will be given to next-of-kin/dependants upon a member's death.

In 2010, a total of RM4.79 million worth of incapacitation benefits were paid compared to RM4.48 million in 2009. Death benefits paid to members' dependants or next-of-kin this year increased to RM38.24 million as compared to RM36.70 million paid the previous year.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS



INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

Pada 2010, KWSP telah melaksanakan skim baharu serta membuat perubahan kepada kemudahan sedia ada bagi manfaat ahlinya.

PENGENALAN KEPADA SKIM BAHARU

Skim Simpanan Persaraan 1Malaysia

Skim Simpanan Persaraan 1Malaysia yang diumumkan semasa pembentangan Bajet 2010 telah dilaksanakan mulai 3 Januari 2010. Skim yang diuruskan oleh Lembaga KWSP ini bertujuan untuk menyediakan jaminan kewangan kepada individu yang tidak mempunyai simpanan persaraan rasmi atau pendapatan tetap apabila mereka mencapai umur persaraan kelak. Ia menggalakkan individu yang bekerja sendiri dan tanpa pendapatan tetap untuk mencarum secara sukarela mengikut kemampuan mereka. Simpanan di bawah skim ini akan menerima dividen tahunan yang diisytiharkan oleh KWSP di samping sumbangan 5 peratus daripada Kerajaan tertakluk kepada maksimum RM60 setiap tahun untuk tempoh 5 tahun bermula tahun 2010 hingga 2014.

Di sepanjang 2010, tujuh sesi taklimat telah diadakan bagi menggalakkan orang bekerja sendiri dan tidak dilindungi oleh Skim Simpanan KWSP untuk menyertai Skim Simpanan Persaraan 1Malaysia. Setakat 31 Disember 2010, seramai 24,257 pekerja sendiri, suri rumah dan pekerjaan-pekerjaan lain telah menyertai skim ini dengan jumlah caruman mencecah RM33.84 juta.

PERUBAHAN PADA KEMUDAHAN KWSP YANG SEDIA ADA

Penambahbaikan Pengeluaran Kesihatan

Pada 15 Jun 2010, senarai penyakit kritikal di bawah kemudahan Pengeluaran Kesihatan KWSP telah ditambah daripada 13

In 2010, the EPF implemented new schemes as well as made changes to existing facilities for the benefit of its members.

INTRODUCTION OF A NEW SCHEME

1Malaysia Retirement Savings Scheme

The 1Malaysia Retirement Savings Scheme, announced in conjunction with the tabling of Budget 2010, came into effect on 3 January 2010. Managed by the EPF Board, this scheme aims to provide financial security to individuals without a formal retirement savings scheme or a fixed income when they reach old age. It encourages self-employed individuals and those without fixed income to contribute voluntarily towards their retirement fund based on affordability. Savings under this scheme will receive annual dividends declared by the EPF, in addition to a 5 per cent contribution from the Government subject to a maximum of RM60 per annum for a five-year period beginning 2010 and ending 2014.

Over the course of 2010, seven briefing sessions were held to encourage the self-employed who were not covered by the EPF Savings Scheme to participate in the 1Malaysia Retirement Savings Scheme. As at 31 December 2010, a total of 24,257 self-employed persons, homemakers and others had joined the scheme with total contributions amounting to RM33.84 million.

CHANGES TO EXISTING EPF FACILITIES

Enhancements to Health Withdrawal Facility

As of 15 June 2010, the list of critical illnesses under the EPF's Health Withdrawal facility increased from 13 to 36 types of critical illnesses. In allowing the EPF's members to leverage on the savings in their Account 2, we are providing them the opportunity to reduce

kepada 36 jenis penyakit kritikal. Dengan membenarkan ahli memanfaatkan simpanan dalam Akaun 2, KWSP memberi ahli peluang untuk meringankan beban kewangan bagi membiayai kos rawatan mereka dan keluarga sekiranya terdapat sesiapa di dalam keluarga yang menghidap penyakit kritikal. Pada 2010, sebanyak 4,310 permohonan telah diluluskan di bawah Pengeluaran Kesihatan yang telah ditambah baik ini.

Pengenalan Pengeluaran Perumahan Fleksibel

Bermula 1 Ogos 2010, kemudahan Pengeluaran Perumahan Fleksibel telah diperkenalkan untuk membolehkan ahli yang belum pernah mengeluarkan sebarang simpanan daripada Akaun 2 untuk membeli rumah atau mengurangkan baki pinjaman perumahan, peluang untuk mendapatkan pinjaman yang lebih tinggi daripada bank yang mengambil bahagian bagi membeli rumah yang lebih tinggi nilainya. Di bawah kemudahan ini simpanan KWSP ahli sekarang dan pada masa hadapan akan diambil kira untuk mendapatkan pinjaman perumahan yang lebih tinggi. Ahli kini boleh memindahkan caruman bulanan masa depan mereka daripada Akaun 2 ke dalam akaun Pengeluaran Perumahan Fleksibel yang kemudiannya boleh digunakan untuk mengurangkan pinjaman perumahan mereka pada masa depan. Bank yang menyediakan kemudahan ini adalah Maybank, Public Bank, Hong Leong Bank dan RHB Bank. Pada 31 Disember 2010, KWSP masih belum menerima sebarang permohonan peminjam daripada bank yang mengambil bahagian dalam inisiatif ini.

PENAMBAHBAIKAN KEPADA TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

Penambahbaikan Proses Berterusan

Pada 2010 KWSP menumpukan usahanya untuk melaksanakan infrastruktur teknologi maklumat (IT) yang kukuh dan selamat serta membuat penambahbaikan berterusan dalam bidang ini bagi menyokong operasi organisasi. Perlaksanaan Pengurusan Perkhidmatan IT melalui Pustaka Infrastruktur Teknologi Maklumat atau ITIL membolehkan KWSP menambah baik proses IT secara berterusan dan mengukuhkan kecekapan operasi. Bagi memastikan kecemerlangan dalam proses Pengurusan Perkhidmatan IT, Jabatan Teknologi Maklumat telah memulakan projek bagi memperoleh pensijilan ISO 20000:2005.

Pada 2010, KWSP juga telah memperkenalkan *third party middleware* untuk meningkatkan saluran komunikasi di antara KWSP, bank dan agensi-agensi Kerajaan yang lain. Kesemua penambahbaikan ini dilaksanakan untuk memperkukuhkan struktur aplikasi IT KWSP dan membolehkan KWSP menghampiri objektifnya untuk menjadi organisasi keselamatan sosial bertaraf dunia.

Kecemerlangan dalam Pengurusan Keselamatan Maklumat

Keselamatan dan kerahsiaan data ahli kekal menjadi keutamaan KWSP. Pada bulan Oktober 2010, KWSP telah berjaya mengekalkan persijilan ISO/IEC 27001:2005 untuk tiga tahun berturut-turut daripada tahun 2010 hingga 2013, membuktikan keberkesanan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS). Pensijilan ini adalah hasil usaha berterusan KWSP dalam

the financial burden upon themselves and their families should anyone in the family fall critically ill. By end of 2010, approximately 4,310 applications had been approved under the enhancements to the Health Withdrawal scheme.

Improvement to Flexible Housing Withdrawal Facility

Effective 1 August 2010, the Flexible Housing Withdrawal facility was introduced to enable a member who has not withdrawn any savings from his or her Account 2 to purchase a house or reduce an outstanding housing loan, the opportunity to borrow a higher loan from participating banks to purchase a house of higher value. This facility makes allowances for members' current and future EPF savings to be taken into consideration when they are applying for a higher housing loan. Members can now transfer their future monthly contribution of Account 2 into the Flexible Housing Withdrawal account which could be then used to reduce their housing loans in the future. Banks that provide this facility are Maybank, Public Bank, Hong Leong Bank and RHB Bank. As at 31 December 2010, EPF has yet to receive any borrower applications from banks participating in this facility.

IMPROVEMENTS TO INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY

Continuous Process Improvements

2010 saw the EPF focusing its efforts on implementing a robust and secure IT infrastructure as well as making continuous improvements in this area to support the organisation's operations. The implementation of an IT Service Management capability via our Information Technology Infrastructure Library or ITIL is enabling us to continuously improve on our IT processes and to derive strong operational efficiencies. To ensure excellence in the IT Service Management process, the IT Department is embarking on an ISO 20000:2005 certification project.

In 2010, we also introduced third party integration middleware to enhance the EPF's communication channels between banks and other Government agencies. All this has done much to strengthen our IT application architecture and bring us closer towards achieving our objective of becoming a world-class social security.

Excellence in Information Security Management

The protection of member's data and confidentiality remains a top priority at the EPF. In October 2010, we successfully retained ISO/IEC 27001:2005 certification for another three consecutive years from 2010 to 2013, underscoring the effectiveness of our Information Security Management Systems (ISMS). This certification is a result of our continuous efforts to implement globally recognised standards in respect of information security policies and procedures. The latest ISO/IEC 27001 certification also covers the delivery of services

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

melaksanakan standard yang diiktiraf secara global berhubung dasar dan prosedur keselamatan maklumat. Pensijilan ISO/IEC 27001 yang terkini turut meliputi penyampaian perkhidmatan bagi Operasi Keselamatan IT KWSP dan perkhidmatan portal myEPF. Ia diperolehi selepas melalui proses pengauditan bebas yang ketat terhadap teknologi, proses dan kakitangan KWSP.

Sebagai organisasi yang menyokong sepenuhnya penggunaan teknologi secara menyeluruh dalam operasi dan urusan dengan ahli, KWSP perlu sentiasa memastikan kerahsiaan, integriti dan akauntabiliti data dan maklumat untuk lebih 12 juta ahli tidak terdedah kepada sebarang risiko pada bila-bila masa. Sehingga kini, KWSP telah menyediakan infrastruktur IT yang selamat dengan polisi dan proses yang diperlukan untuk memastikan kawalan yang seketat mungkin. Untuk memperketat dan mengukuhkan lagi kawalan operasi, KWSP telah melaksanakan Sistem Pengurusan Identiti dan Sistem Pengurusan Pelepasan serta mempertingkatkan Sistem Fraud yang meliputi caruman, pengeluaran dan pendaftaran.

Anugerah dan Pengiktirafan ICT

KWSP telah memenangi dua anugerah ICT, *IDC-Enterprise Innovation Awards 2010* dan *Best Process Innovation Award in the Share Guide Association of Malaysia (SGAM) ICT Awards 2010* sebagai mengiktiraf komitmen KWSP dalam menambah baik sistem penyampaian menggunakan teknologi maklumat. Kedua-dua anugerah itu diterima untuk projek *Members Electronic Investment Option* atau elektronik-Pilihan Pelaburan Ahli (e-PPA) yang menggantikan sistem manual bagi memproses permohonan pelaburan saham amanah.

Projek usaha sama dengan *Federation of Investment Management Malaysia (FIMM)* dan institusi pengurusan dana yang diluluskan ini membolehkan 99 peratus permohonan yang diterima berjaya diproses dalam tempoh satu hingga lima hari. Selain daripada peningkatan ketara dalam kecekapan dan produktiviti, ePPA turut menjimatkan kos berbanding dengan transaksi secara manual. Peningkatan kecekapan dalam memproses permohonan dengan lebih cepat dan tepat membolehkan KWSP memproses bilangan permohonan ahli yang lebih banyak dalam tempoh yang lebih singkat. Pada penghujung 2010, sebanyak 33 institusi pengurusan dana telah menggunakan sistem ini dengan 529,967 permohonan telah diluluskan berbanding 427,481 permohonan menggunakan sistem manual sebelum ini.

PENGURUSAN RISIKO OPERASI

Pada 2010, melalui proses *Corporate Risk Scorecard*, risiko utama KWSP telah dikenal pasti dan dikemaskinikan dalam 100 kad skor risiko milik Ketua Pegawai Eksekutif (KPE) dan Ketua Jabatan/Seksyen/Cawangan. Pemilikan risiko, kawalan dan pelan tindakan digariskan dengan jelas dan diuruskan oleh pemilik kad skor.

for the EPF's IT Security Operations and myEPF portal services. It was attained after the rigorous independent audit of the Fund's technology, processes and people.

Being an organisation that strongly supports the use of technology throughout our operations and dealings with members, the EPF has to constantly ensure that the confidentiality, integrity and accountability of the data and information of our more than 12 million members are not at any risk at any one time. To this end, we have put in place a secure IT infrastructure with the necessary policies and processes to ensure the tightest controls possible. To further tighten and strengthen our operational controls, we have to date deployed the Identity Management System and Release Management System as well as made enhancements to the Fraud System covering contributions, withdrawals and registration.

ICT Awards and Recognition

As a testament to the Fund's commitment to enhancing service delivery efforts via technology, the EPF bagged both the IDC-Enterprise Innovation Award 2010 and the Best Process Innovation Award at the Share Guide Association of Malaysia (SGAM) ICT Awards 2010. Both awards were for our Members Electronic Investment Option or elektronik-Pilihan Pelaburan Ahli (e-PPA) project which replaces the manual system for unit trust investment applications.

This joint project with the Federation of Investment Managers of Malaysia and approved fund management institutions (FIMM) is enabling some 99 per cent of applications received to be successfully processed between one and five days. In addition to the significant leap in efficiency and productivity, which we are experiencing through speedier, more accurate and larger volume transactions, the ePPA project is also providing us significant cost savings. By the end of 2010, some 33 FIMs were utilising the system with 529,967 withdrawal applications approved in comparison to just 427,481 under the previous manual system.

OPERATIONAL RISK MANAGEMENT

In 2010, through the Corporate Risk Scorecard process, we identified and updated key risks in 100 risk scorecards owned by the Chief Executive Officer (CEO) and Department/Section/Branch Heads. Ownership of risks, controls and action plans were clearly outlined and managed actively by the respective owners.

Under the Corporate Digital Assurance (CDA), all owners must ensure all risks, controls and action plans in their risk scorecards are updated. As at December 2010, 892 owners provided six digital assurances to the Management and the EPF Board. Following

Di bawah proses *Corporate Digital Assurance* (CDA), pemilik mestilah memastikan semua risiko, kawalan dan pelan tindakan dalam kad skor risiko mereka dikemaskinikan. Setakat Disember 2010, 892 pemilik memberi enam jaminan digital kepada pihak Pengurusan dan Lembaga KWSP. Kaedah penyatuan dan penskoran risiko dilaksanakan untuk memberikan pandangan bersepadu kepada risiko penting yang dihadapi. Maklumat daripada aktiviti ini dianalisis dan dibentangkan kepada Pengurusan dan Lembaga KWSP.

Penunjuk Risiko Utama (KRI) dibangunkan dan dilaksanakan secara rasmi untuk 28 Jabatan/Seksyen sebagai petunjuk awal untuk mengenal pasti peristiwa berisiko, di mana penanda merah menunjukkan risiko tertentu telah mencecah tahap cetus.

Pada 2010, KWSP telah menganjurkan 261 sesi latihan untuk kakitangan KWSP bagi membantu meningkatkan kesedaran mereka terhadap risiko dan kebolehan menguruskan risiko. Sesi itu termasuk:

- 20 kursus kesedaran risiko;
- 39 sesi kajian semula risiko bagi kad skor risiko KPE, jabatan dan seksyen
- 20 latihan dan tutorial "Risk Champion"
- 14 tutorial sistem Pengurusan Risiko Operasi (Q-Radar)
- 27 sesi memudah cara pembangunan Penunjuk Risiko Utama (Key Risk Indicators- KRIs)
- 22 sesi memudah cara/perbincangan 'Fraud Risk Assessment';
- 11 latihan lanjutan bagi cawangan;
- 60 sesi kajian semula risiko ("Risk Assessment") bagi kad skor risiko KPE, jabatan dan seksyen
- 21 sesi memudahcara pembangunan kad skor risiko baru bagi KPE dan Jabatan Perancangan Strategik
- 1 Latihan "Master Trainer".

PENGURUSAN KESINAMBUNGAN PERNIAGAAN

Keberkesanan perlaksanaan Pengurusan Kesinambungan Perniagaan membolehkan KWSP untuk:

- bertindak secara efektif terhadap gangguan perniagaan;
- memulihkan operasi perniagaan kritikal dalam tempoh masa yang ditetapkan; dan
- meminimumkan gangguan perniagaan yang disebabkan bencana yang tidak dijangka

Pada 2010, KWSP telah meningkatkan lagi keupayaan Program Pengurusan Kesinambungan Perniagaan dengan menganjurkan pelbagai aktiviti, antaranya analisis impak perniagaan, kajian semula strategi pemulihan, latihan "call tree", latihan "walkthrough", ujian peralatan dan sistem di Pusat Pemulihan Bencana KWSP untuk memastikan kesediaan pelan, sumber manusia dan infrastruktur di tahap yang optimum semasa bencana. KWSP telah melaksanakan latihan simulasi krisis bagi cawangan Petaling Jaya. Wakil-wakil daripada cawangan lain turut terlibat dalam latihan tersebut.

every CDA, we undertook consolidation and scoring of all the risk scorecards to provide a consolidated view of key risks faced by the EPF. Information from the exercise was analysed and presented to the Management and the EPF Board.

Key Risk Indicators (KRIs) were developed and formally implemented for 28 Departments/Sections as an early warning indicator. Red flags indicate that the trigger limit of a particular risk has been reached.

In 2010, a total of 261 training sessions were held for EPF staff to help enhance their risk awareness and risk management ability. These sessions included:

- 20 risk awareness courses;
- 39 risk review sessions for CEO, department and section-related risk scorecards;
- 20 Risk Champion training and tutorial sessions;
- 14 ORM system (Q-Radar) tutorials;
- 27 KRIs development facilitation sessions;
- 22 Fraud Risk Assessment (FRA) facilitation/discussions sessions;
- 11 Advanced training sessions for 12 branches;
- 60 risk assessment sessions for CEO, department and spoke-related risk scorecards;
- 21 risk facilitation sessions to develop new risk scorecards for the CEO and Strategic Planning Department; and
- 1 Master Trainer Programme.

BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT PLAN

Through effective implementation of the Business Continuity Management (BCM) Plan, the EPF is in a prime position to:

- respond effectively to business disruption;
- recover critical business operations in a timely manner; and
- minimise business disruption caused by unforeseen disasters.

In 2010, further enhancements to the BCM programme were made to ensure that all plans as well as human and infrastructure resources are in place in the event of disaster. The activities include business impact analysis reviews, recovery strategy reviews, call tree exercises, walkthrough exercises, as well as system and equipment testing at the EPF Disaster Recovery Centre. The year also saw us conducting a crisis simulation exercise on our Petaling Jaya spoke. Representatives from other branches also participated in this exercise.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

PENGURUSAN RISIKO PELABURAN

Pada 2010, pelbagai aktiviti telah dilaksanakan untuk meningkatkan tahap pengurusan risiko pelaburan di KWSP. Semakan tahunan terhadap polisi dan had bagi setiap kelas aset diteruskan untuk memastikan risiko diambil berada dalam tahap penerimaan risiko KWSP.

Selain daripada itu, pada 2010, KWSP mula melabur di dalam bon global. Mandat untuk kelas aset bon global bagi pengurus portfolio luaran dan dalaman serta had-had pelaburan turut diwujudkan. Di samping itu, kesemua had yang telah diluluskan oleh Jawatankuasa Risiko Panel Pelaburan disusun dan dibukukan di dalam 'Authority Folder' untuk membantu pegawai-pegawai di Jabatan Fungsi Pelaburan mematuhi setiap had yang ditetapkan.

KWSP juga telah menganjurkan kursus berkaitan tadbir urus risiko, risiko kredit dan risiko pasaran serta taklimat berkenaan rangka kerja risiko pelaburan untuk memastikan pemahaman jelas terhadap objektif pengurusan risiko pelaburan dan memantapkan budaya kesedaran risiko di kalangan pegawai di fungsi pelaburan.

TRANSFORMASI BERTERUSAN SUMBER MANUSIA

Tinjauan Indeks Kepuasan Kakitangan KWSP 2010

Tinjauan Indeks Kepuasan Anggota KWSP 2010 telah dilaksanakan untuk mendapatkan maklum balas daripada semua kakitangan berhubung tahap kepuasan bekerja di KWSP. Tinjauan ini telah dilaksanakan sejak tahun 2008 secara dalam talian melalui sistem Infoklik. Tinjauan ini memberi tumpuan kepada enam komponen Indeks Kepuasan Anggota iaitu:

- Kualiti Kerja dan Alam Pekerjaan
- Perkhidmatan Sumber Manusia
- Keberkesanan Pengurusan, Penyeliaan dan Informasi
- Hubungan Sesama Anggota Di Dalam Gred Yang Sama
- Peluang Kerjaya
- Perancangan Jangka Panjang Pengurusan

Pada 2010, seramai 4,260 daripada 5,299 kakitangan (80.39 peratus) telah memberi maklum balas. Tahap kepuasan anggota pada tahun 2010 adalah pada kadar 78.90 peratus. Hasil tinjauan mendapati bahawa tahap kepuasan anggota adalah kurang 1.10 peratus daripada sasaran minimum Kad Skor Korporat KWSP 2010 yang telah ditetapkan pada 80 peratus. KWSP akan meneruskan tinjauan ini dari semasa ke semasa untuk mendapatkan pandangan kakitangan bagi membantu di dalam penyediaan program penambahbaikan modal insan yang lebih berkesan.

INVESTMENT RISK MANAGEMENT

In 2010, we undertook various activities to enhance the level of investment risk management in the EPF. The ongoing annual reviews on policy and limit for major asset classes have been performed to ensure the risks taken are within the EPF's risk tolerance level.

With the EPF beginning to invest in global bonds, the mandates for both internal and external fund managers as well as the relevant limits for each asset class have also been formalised. In addition, all limits approved by the Investment Panel Risk Committee have been complied in an Authority Folder to ensure investment officers comply with these when carrying out their responsibilities.

Apart from this, courses on risk governance, credit risk and market risk, as well as briefings on the investment risk framework to investment departments have been organised to ensure the investment risk management objectives are clearly understood. This also serves to enhance the risk awareness culture amongst investment officers.

CONTINUOUS HUMAN CAPITAL TRANSFORMATION

EPF Staff Satisfaction Index Survey 2010

The year saw us carrying out a Staff Satisfaction Index Survey to obtain feedback from all staff regarding their job satisfaction levels. Carried out online since 2008 via the Infoklik system, the survey explored staff responses to these six components of the Staff Satisfaction Index:

- Job and Workplace Quality
- Human Resource Service
- Management, Supervisory and Information Effectiveness
- Relationship amongst Staff within the Same Grade
- Career Opportunities
- Management Long-term Planning for the Achievement of Organisation Objectives

In 2010, we carried out one survey of which 4,260 of 5,299 staff (80.39 per cent) provided their feedback. The survey showed the level of staff satisfaction for 2010 was 78.90 per cent, just 1.10 per cent less than the minimum 80 per cent level set under the 2010 EPF Corporate Scorecard. The EPF will continue to undertake these surveys from time to time to obtain better insights on staff satisfaction levels and to assist us in preparing more effective human capital improvement programmes.

Penambahbaikan Sistem Maklumat Sumber Manusia (SMSM)

SMSM mula dilaksanakan pada 2000 merupakan sistem maklumat sumber manusia yang bersepadu. Sistem itu memudahkan perancangan dan pentadbiran sumber manusia dengan lebih berkesan melalui automasi proses operasi pengurusan sumber manusia tanpa menggunakan kertas. Setakat ini KWSP menggunakan modul eProfil, ePengambilan, eCutai, ePrestasi dan eGaji untuk memacu aktiviti yang berkaitan dengan SMSM.

Terdapat beberapa penambahbaikan yang telah dibuat pada 2010 bagi memantapkan lagi SMSM. Penambahbaikan Modul Perubatan termasuklah membenarkan kakitangan melihat sendiri jumlah perbelanjaan perubatan mereka sepanjang perkhidmatannya di KWSP, memberi kebenaran kepada petugas SMSM di Pejabat Negeri/Cawangan untuk mencetak Surat Jaminan masing-masing dan juga penambahbaikan proses tuntutan perubatan kakitangan. Manakala bagi Modul Tenaga Kerja, penambahbaikan yang dibuat telah membenarkan petugas SMSM untuk mencetak maklumat seperti surat pengesahan majikan di Pejabat Negeri/Cawangan.

Pelan Penggantian

Polisi Pengurusan Pelan Penggantian KWSP menggariskan falsafah organisasi dalam bidang ini, proses pelan penggantian, kaedah pemilihan untuk jawatan-jawatan kritikal dan kriteria untuk pemilihan calon bakat. Ia juga menggariskan kaedah dan tindakan yang perlu bagi pelan penggantian dapat dijayakan perlaksanaannya.

Pelan Penggantian KWSP merupakan proses perancangan yang sistematik untuk mengenalpasti pegawai-pegawai yang sesuai dan berkelayakan daripada calon bakat dan membolehkan pegawai ini bersedia untuk mengambil alih tugas-tugas jawatan kritikal atau jawatan utama yang dikosongkan oleh penyandangannya. Program ini diurus dan dipantau oleh Jawatankuasa Pengurusan Pelan Penggantian yang bertanggungjawab dalam proses pemilihan, penetapan keperluan program latihan dan pembangunan calon bakat serta menilai dan mengawasi kemajuan mereka. Calon didedahkan kepada pembangunan dan latihan semasa bekerja, khususnya dalam bidang kepimpinan untuk membolehkan mereka memperoleh pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan.

Pada 2010, 92 orang calon telah menyertai program ini. Pada 2010, seramai 46 orang calon Gred 24 dan 25 menyertai Program Pembangunan Kepimpinan Impak Tinggi. 92 orang calon Gred 24 hingga Gred 27 menghadiri Kursus 'Business English' dan 46 orang calon Gred 24 dan 25 menghadiri Kursus 'Presentations Skills'.

Human Resource Information System Improvements

The EPF's integrated Human Resource Information System (HRIS), implemented more than 10 years ago, is today still effectively facilitating human resource planning and administration through automating the HR management operations process in a paperless environment. The HRIS leverages on the eProfile, eRecruiting, eLeave, ePerformance and eSalary modules to drive HR-related activities.

In 2010, we made several improvements to establish a more secure HRIS. Improvements to the HRIS Medical Module were made to enable staff to see for themselves, their total hospital/clinical expenditure throughout their service with the EPF as well as allow the HRIS task force at state offices/branches to print out guarantee letters. The processing of staff medical claims was also enhanced. Improvements to the Workforce Module are enabling the HRIS task force to print information such as employer confirmation letters at state offices/branches.

Succession Planning

The EPF's Policy on Succession Planning Management outlines our organisation's philosophy in this area, our succession planning process, the selection methodology for critical positions and criteria for talent pool selection. It also outlines the methods and actions necessary for our succession plans to be successfully implemented.

The EPF's Succession Plan is a systematic planning process that identifies suitably qualified officers from a talent pool and prepares them to take over critical functions and key positions vacated by their predecessors. The Succession Plan Management Committee manages and monitors the programme and is responsible for the selection process, determining suitable training and development requirements for the talent pool, as well as evaluating and keeping tabs on candidates' progress. Candidates are provided on-the-job training and development, primarily in the area of leadership, to enable them acquire the requisite knowledge and skills.

In 2010, 92 candidates participated in the succession planning programme. On top of this, some 46 candidates at Grade 24 and 25 levels participated in the High Impact Leadership Development Programme; 92 candidates at Grade 24 through to Grade 27 attended the Business English Course; and 46 candidates at Grade 24 and Grade 25 attended the Presentation Skills Course.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

Program Pengupayaan Kendiri

Dengan matlamat menjadikan KWSP organisasi bertaraf dunia, KWSP memberikan tumpuan untuk melahirkan warga cemerlang dan produktif. Program Pengupayaan Kendiri adalah salah satu inisiatif penting dalam memastikan kecemerlangan tahap tinggi disemai di seluruh organisasi. Program ini menggabungkan aktiviti utama untuk melahirkan kakitangan yang mampu berdikari, berhemah, berdedikasi, berdaya saing dan cemerlang. Program ini juga bertujuan untuk membangun dan memperkasakan kakitangan dengan penekanan kepada nilai-nilai kemanusiaan dan membentuk persekitaran yang sesuai.

Pada tahun 2010, program Pengupayaan Kendiri yang telah dijalankan adalah seperti berikut:

- Dua sesi Kursus Pementoran dan Kejurulatihan untuk pegawai Gred 24.
- Program Kaunseling berterusan untuk kakitangan KWSP oleh 57 orang pegawai pemudah cara yang terlatih dan diiktiraf oleh KWSP bagi membantu melaksanakan kaunseling kepada kakitangan terutama yang mempunyai masalah prestasi di peringkat jabatan dan cawangan.
- Dua sesi Kursus Pementapan Diri Rakan Pembimbing terdiri dari Pegawai Gred 21 hingga 27.
- Tiga sesi perkongsian ilmu berkaitan kaunseling oleh pegawai-pegawai pemudah cara kepada kakitangan KWSP.
- Menerbitkan satu artikel kaunseling dalam Berita KWSP edisi September-Oktober 2010.

PENGGUNAAN SALURAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

Pada tahun yang diulas, ahli telah diberikan peluang untuk berinteraksi dengan KWSP melalui pelbagai saluran dalam keadaan selesa dan mudah. Saluran perkhidmatan elektronik seperti Kios KWSP, laman web myEPF dan akaun peribadi dalam talian, i-Akaun merupakan platform yang semakin popular masing-masing dengan penambahan sebanyak 35 peratus, 25 peratus dan 16 peratus ahli yang menggunakan perkhidmatan dalam talian dan saluran penyampaian perkhidmatan alternatif.

Perkhidmatan Kaunter

Seerti yang dijangkakan, tahun 2010 telah menunjukkan penurunan bilangan kehadiran pelanggan di kaunter apabila ahli dan majikan beralih kepada saluran penyampaian perkhidmatan alternatif untuk menjalankan transaksi mereka. Bilangan kehadiran pelanggan yang berurusan di kaunter menurun sebanyak 9.1 peratus kepada 6.0 juta pelanggan pada 2010 berbanding 6.6 juta pelanggan pada tahun 2009. Pertambahan bilangan kios KWSP di premis pihak ketiga juga telah memberikan impak kepada kehadiran pelanggan di kaunter kerana ahli kini mempunyai lebih banyak alternatif untuk berurusan dengan KWSP.

Self-empowerment Programme

In our efforts to make the EPF a world-class organisation, we are going all out to produce excellent and productive citizens. The EPF's Self-empowerment Programme is one of the key initiatives that aim to ensure a high level of excellence is inculcated throughout the organisation. This programme incorporates core activities that are geared towards producing independent, prudent, dedicated, competitive and excellent staff. It also serves to develop and empower staff by emphasising humanistic values and creating a conducive work environment.

In 2010, the following self-empowerment initiatives were rolled out:

- *Two mentoring and coaching sessions courses for officers in Grade 24;*
- *Continuous counselling programmes for EPF staff by 57 facilitating officers who have been trained and certified by the EPF to counsel staff in particular those with performance problems at the departmental and branch levels;*
- *Two sessions of Kursus Pementapan Diri Rakan Pembimbing for officers in Grade 21 through Grade 27;*
- *Three knowledge sharing sessions related to counselling matters by facilitating officers; and*
- *The publication of an article on counselling in the September-October 2010 edition of Berita KWSP.*

USAGE OF SERVICE DELIVERY CHANNELS

The year under review saw us continuing to provide members the opportunity to interact with the EPF via various platforms at their own convenience and comfort. Electronic service channels such as the EPF Kiosks, myEPF website and personalised online account were among the year's most popular platforms with respectively 35 per cent, 25 per cent and 16 per cent more members utilising our online services and alternative service delivery channels.

Counter Services

As expected, the year showed a decline in the number of counter visits by customers as members and employers turned to alternative service delivery channels for their transactions. The number of members visiting the counters declined by 9.1 per cent to 6.0 million customers in 2010 in comparison to 6.6 million customers in 2009. The increase in the number of EPF kiosks at third party premises also has an impact on the customer counter visits as members now have more alternatives to transact with the EPF.

Perkhidmatan Mobile Team

Mobile Team memainkan peranan sebagai cawangan mini KWSP dan membantu memperluaskan rangkaian perkhidmatan KWSP serta menyediakan ahli lebih banyak peluang untuk berinteraksi dengan KWSP. Pada 2010, Mobile Team KWSP telah meningkatkan lagi aktiviti mereka, memperluaskan perkhidmatan serta memainkan peranan penting untuk memberikan kesedaran mengenai kepentingan membuat penamaan dan kemudahan untuk menggunakan i-Akaun. Bilangan aktiviti telah meningkat sebanyak 43.2 peratus kepada 212 aktiviti pada 2010 berbanding 148 aktiviti pada 2009. Bagi memenuhi keperluan pelanggan, satu unit Mobile Team telah ditempatkan di Sabah dan satu unit lagi di Sarawak. Dua unit tambahan akan ditempatkan di Johor Bahru untuk Zon Selatan dan di Seberang Jaya untuk Zon Utara.

Laman Web myEPF

Laman web myEPF ialah laman web rasmi KWSP yang membekalkan maklumat dan perkhidmatan yang ditawarkan KWSP. Pada 2010, pengunjung laman web myEPF bertambah 25 peratus kepada 5 juta pengunjung berbanding 4 juta pada tahun 2009.

i-Akaun (Ahli dan Majikan)

KWSP menyediakan saluran perkhidmatan elektronik untuk ahli dan majikan yang dikenali sebagai i-Akaun (ahli) dan i-Akaun (majikan). i-Akaun adalah akaun peribadi dalam talian untuk ahli menjalankan urusan dengan KWSP secara selamat melalui laman web myEPF. Jumlah keahlian i-Akaun (ahli) pada 2010 meningkat kepada 1.20 juta daripada 0.91 juta ahli pada 2009. Keahlian i-Akaun (majikan) pula meningkat sebanyak 15,500 majikan pada tahun 2010 berbanding 10,800 majikan pada tahun 2009. Penggunaan i-Akaun meningkat 3.58 juta berbanding 3.10 juta ahli menggunakan perkhidmatan itu secara aktif pada 2009. Sembilan sesi taklimat telah diadakan dengan 1,000 wakil majikan untuk menggalakkan penggunaan kemudahan i-Akaun (Ahli) dan i-(Majikan).

Kios KWSP

Kios KWSP merupakan saluran layan diri yang membolehkan ahli mencetak penyata akaun dan mendaftar i-Akaun dengan menggunakan myKad mereka. Setakat ini, Kios KWSP boleh didapati di pejabat KWSP dan di premis organisasi seperti Institut Jantung Negara, RHB Bank, RHB Islamic Bank, Ambank, CIMB Bank, Citibank, Public Bank, Permodalan Nasional Berhad, UOB dan HSBC Bank. Pada 2010, terdapat 347 Kios KWSP, yang mana 144 daripadanya ditempatkan di pejabat KWSP dan 203 di premis pihak ketiga. Kios KWSP telah menjadi saluran utama bagi mencetak penyata akaun di mana 81 peratus daripada penyata telah dicetak melalui saluran ini pada tahun 2010 berbanding hanya 19 peratus di kaunter. Pencetakan penyata KWSP di kios berjumlah 5.30 juta cetakan pada tahun 2010.

Mobile Team Service

Our Mobile Teams play the role of mini EPF branches and are helping to expand our network presence as well as providing members more opportunities to interact with us. In 2010, our Mobile Teams ramped up their activities and extended their services as well as played an important part in creating awareness on the importance of making nominations and the ease of tapping the i-Akaun facility. The number of activities has increased by 43.2 per cent to 212 activities in 2010 in comparison to 148 activities in 2009. To ensure customer needs were met, a Mobile Team unit was set up in Sabah and another in Sarawak. Plans are in the pipeline to set up a mobile unit in Johor Bahru to service the South Zone and another in Seberang Jaya to service the North Zone.

myEPF Website

The myEPF website is the EPF's official website that provides information on the services offered by the EPF. In 2010, the number of members visiting the myEPF website increased by 25 per cent to 5 million visitors in comparison to 4 million visitors in 2009.

i-Akaun (Members and Employers)

The EPF provides an electronic service channel for members and employers called i-Akaun (member) and i-Akaun (employer) respectively. The i-Akaun is a personalised online account for members to securely conduct EPF transactions via myEPF website. Membership of i-Akaun (member) in 2010 increased to 1.20 million from 0.91 million members in 2009. Membership of i-Akaun (employer) increased by 15,500 employers in 2010 from 10,800 employers in 2009. The usage of i-Akaun increased to 3.58 million compared to 3.10 million members actively using the service in 2009. The year saw nine briefing sessions being held with some 1,000 employer representatives to encourage the use of the i-Akaun (Member) and i-Akaun (Employer) facilities.

EPF Kiosks

The EPF Kiosk is a self-service channel that enables members to print their account statements and register for i-Akaun using their MyKad. To date, EPF Kiosks are available at EPF offices and at the premises of organisations such as the National Heart Institute, RHB Bank, RHB Islamic Bank, Ambank, CIMB Bank, Citibank, Public Bank, Permodalan Nasional Berhad, UOB and HSBC Bank. In 2010, there were 347 EPF Kiosks, of which 144 were located at EPF offices and 203 at third party premises. The EPF Kiosks have become the main channel for the printing of statements of account where 81 per cent of statements were printed through this channel in 2010 compared to only 19 per cent through counters. In 2010, printing of EPF statements via kiosks totalled 5.30 million prints.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

Pusat Pengurusan Panggilan

Tiga aktiviti utama di Pusat Pengurusan Panggilan KWSP adalah Pengurusan Panggilan (panggilan masuk dan keluar), Pengurusan e-Mel dan Media Sosial (Facebook KWSP dan KWSPBuzz) dan Pengurusan Faks Elektronik. Jumlah panggilan yang diterima pada 2010 meningkat sedikit sebanyak 0.12 peratus kepada 589,594 panggilan berbanding 588,864 panggilan pada 2009. Pada 2010, seramai 20,607 pelanggan dihubungi oleh ejen Pusat Pengurusan Panggilan untuk memaklumkan mereka supaya datang mengambil cek jurubank mereka yang sudah siap di kaunter KWSP. Penurunan 41.8 peratus daripada 35,411 panggilan daripada ahli pada 2009 disebabkan KWSP telah mula melaksanakan pembayaran kepada pihak ketiga secara pengkreditan terus.

Bilangan e-mel yang diterima melalui laman web KWSP di <http://enquiry.kwsp.gov.my> telah meningkat 111.1 peratus pada 2010 berbanding 2009. Ini adalah disebabkan penambahbaikan yang telah dibuat ke atas laman web rasmi KWSP dan meningkatkan lagi lebar jalur myEPF bagi memudahkan lagi pertanyaan dalam talian. Sebanyak 98 peratus pertanyaan diselesaikan dalam tempoh 7 hari. Pusat Pengurusan Panggilan KWSP telah terlibat dalam pelaksanaan Sistem Enkripsi Disket (DES) dengan membuat panggilan kepada majikan dan mendapatkan maklum balas kesediaan penggunaan DES serta membantu majikan memasang DES di premis mereka melalui telefon. Di samping itu, Pusat Pengurusan Panggilan KWSP juga menyediakan bantuan kepada ahli untuk membuat penamaan. Mulai Oktober 2010, aktiviti "mystery caller" telah dilancarkan untuk menilai kualiti panggilan yang dikendalikan di Pusat Pengurusan Panggilan KWSP.

Kepuasan Pelanggan

Pada tahun 2010, Indeks Kepuasan Pelanggan KWSP telah mencapai 93.09 peratus berbanding 84.55 peratus pada 2009.

	2008	2009	2010
SASARAN/TARGET	85%	80%	85%
PENCAPAIAN/ACHIEVEMENT	86.98%	84.55%	93.09%

Komunikasi Dengan Pelanggan

KWSP komited untuk terus berkomunikasi dengan semua pemegang kepentingan bagi memastikan maklumat terkini mengenai KWSP disampaikan kepada mereka. Sepanjang 2010, KWSP telah mengadakan 36 sesi temu ramah dengan media cetak dan media elektronik dan 10 sesi taklimat dengan pemegang kepentingan lain. Sebanyak 46 siaran akhbar, 63 artikel dan 4 kempen pengiklanan telah disiarkan oleh media tempatan. Sementara itu program komunikasi pelanggan diteruskan melalui pelbagai platform termasuk penerbitan 6 Berita KWSP, 6 Buletin Kualiti secara dalam talian dan 2 Buletin Ahli.

Call Management Centre

The three main activities at the EPF Call Management Centre are Call Management (inbound and outbound), e-mail and Social Media Management (EPF Facebook and KWSPBuzz) and Electronic Fax Management. In 2010, the total number of calls received increased marginally by 0.12 per cent to 589,594 calls compared to 588,864 calls in 2009. In 2010, a total of 20,607 customers were contacted by agents of the Call Management Centre to inform them that their banker's cheques were ready to be collected at the nearest EPF counters. This 41.8 per cent reduction from the 35,411 calls from members in 2009 was due to that fact the EPF had implemented payment to third parties via direct crediting.

The number of e-mails received via EPF website at <http://enquiry.kwsp.gov.my> increased 111.1 per cent in 2010 when compared to 2009. This resulted from the improvements made to the official EPF website and increased myEPF bandwidth which made online enquiries easier. Some 98 per cent of enquiries were resolved in 7 days. The centre was also involved in making calls to employers to get feedback on their willingness to use the Diskette Encryption System (DES) as well as assisting employers to install the DES via telephone at their premises. Aside from this, the centre also provided assistance to members seeking to make beneficiary nominations. From October 2010, "mystery caller" activities were initiated to assess the quality of calls handled by the centre.

Customer Satisfaction

In 2010, the EPF achieved a 93.09 per cent rating for its Customer Satisfaction Index in comparison to a 84.55 per cent rating in 2009.

Stakeholder Engagement

The EPF continues to communicate with stakeholders to ensure that they receive the latest information on the Fund. Over the course of 2010, the EPF held a total of 36 interview sessions with the print media and electronic media as well as 10 briefing sessions with others with vested interests. The local media published 46 press releases, 63 articles and 4 advertising campaigns on the EPF. Meanwhile, customer communication programmes continued through various platforms including the publication of 6 Berita KWSP, 6 quality online bulletins and 2 member's bulletins.

PENAMBAHBAIKAN SALURAN DAN SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

Pada 2010, beberapa inisiatif telah dilaksanakan untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan serta penambahbaikan kepada sistem sedia ada.

Peningkatan kepada Perkhidmatan Pusat Pengurusan Panggilan

Pada 2010, Pusat Pengurusan Panggilan KWSP telah diperluaskan perkhidmatannya untuk menguruskan media sosial iaitu Facebook dan Twitter. Dianggarkan sebanyak 1,092 komen diterima melalui Facebook dan 99 komen di Twitter. Hampir 60 peratus komen yang diterima adalah mengenai pengeluaran dan caruman manakala 20 peratus mengenai perkara-perkara umum. Perkara-perkara lain yang dipos dalam Facebook dan Twitter adalah mengenai penamaan, pendaftaran, i-Akaun, kiosk KWSP, aduan dan pujian.

Sepanjang tahun tersebut, perkhidmatan pengurusan faks elektronik mula beroperasi bagi membantu KWSP memastikan ahli mengambil cek dari pejabat KWSP. Perkhidmatan ini telah diperluaskan penggunaannya kepada majikan (serahan dokumen sokongan), klinik panel (laporan kesihatan bagi tujuan pengeluaran hilang upaya) dan pembekal (serahan sebut harga). Pada tahun 2010, sebanyak 14,389 dokumen faks elektronik telah dikendalikan, naik 981.9 peratus berbanding 1,330 dokumen faks yang dikendalikan pada 2009. Peratus terbesar adalah penerimaan dokumen faks elektronik daripada majikan bagi tujuan penguatkuasaan (40 peratus) dan caruman (39 peratus).

Memanjangkan Waktu Kerja dan Meluaskan Capaian

Dengan meningkatnya permintaan ahli supaya waktu kerja dilanjutkan, cawangan-cawangan terpilih di Petaling Jaya, Kepong dan Shah Alam mula beroperasi pada hari Sabtu pertama dan ketiga mulai Jun 2010. Untuk meluaskan lagi capaian KWSP, Kiosk KWSP telah diletakkan di premis pihak ketiga dan lokasi awam baru dengan waktu operasi kiosk ini juga dilanjutkan.

Peningkatan dalam Penggunaan Media Elektronik

Bagi mempertingkatkan aktiviti kutipan dan pengkreditan caruman ahli, KWSP terus menggalakkan pihak yang berkenaan untuk memanfaatkan platform media elektronik dengan lebih baik, terutama sekali pembayaran melalui perbankan Internet atau penggunaan CD dan disket. Dengan menggunakan Sistem Enkripsi Disket (Diskette Encryption System), majikan dijamin bahawa data mereka dilindungi sepenuhnya.

Bagi majikan pula, bermula 5 Julai 2010 mereka boleh menyemak, meminda, menyimpan dan mendapatkan semula Borang A berkaitan caruman bulanan secara online menerusi kemudahan i-Akaun. Kemudahan ini merupakan alternatif kepada majikan untuk mengemukakan butiran caruman mereka serta memastikan ketepatan transaksi di samping mengelakkan sebarang kelewatan. Pada penghujung 2010, sebanyak RM21.63 bilion atau 64.52 peratus daripada keseluruhan kutipan KWSP adalah menerusi platform media elektronik.

IMPROVEMENTS TO SERVICE DELIVERY CHANNELS AND SYSTEMS

In 2010, several initiatives were implemented to enhance service delivery efforts as well as to improve existing systems.

Enhancements to Call Management Centre Services

In 2010, the EPF's Call Management Centre extended its services to social media management specifically the management of Facebook and Twitter activities. An estimated 1,092 comments were received via Facebook and 99 via Twitter. Withdrawal and contribution cover almost 60 per cent of total comments received and 20 per cent on general matters. Other related matters posted in Facebook and Twitter are on nomination, registration, i-Account, EPF kiosk, complaints and compliments.

Over the course of the year, an electronic fax management service was kicked off to assist the EPF in ensuring members collected their cheques from the appropriate EPF office. The service was then extended to employers (submission of supporting documents), panel clinics (medical reports for incapacitation withdrawals) and suppliers (for quotations). In 2010, a total of 14,389 electronic fax documents were handled, representing a 981.9 per cent jump over the 1,330 documents handled in 2009. The primary documents involved faxes from employers for the purpose of enforcement (40 per cent) and contribution (39 per cent).

Extended Hours and Reach

With the increased demand by members for extended operating hours, selected branches in Petaling Jaya, Kepong and Shah Alam began to operate on the first and third Saturdays from June 2010. To extend the EPF's reach, EPF Kiosks have been placed at new third party locations and public locations with the operating hours of these kiosks also extended.

Increased Usage of Electronic Media

To enhance the EPF's collection and crediting activities relating to member contributions, we are continuously encouraging the relevant parties to better leverage on the electronic media platforms, in particular payments via Internet banking or the use of CDs and diskettes. By tapping the CD/Diskette Encryption System, employers have the assurance that their data is fully protected.

Effective 5 July 2010, employers are now given the opportunity to search, amend, save and recover their Form A pertaining to monthly contributions via the online i-Akaun facility. This facility is providing employers an alternative to submit their contribution details as well as ensuring transactional accuracy while mitigating delays. As at end 2010, some RM21.63 billion or 64.52 per cent of the EPF's overall collections were through electronic media platforms.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

Salah satu kemudahan baru yang diperkenalkan di dalam laman web myEPF pada 2010 adalah perkhidmatan Semakan Maklumat Caruman Tidak Dituntut yang dijalankan secara dalam talian. Perkhidmatan ini menyediakan kemudahan untuk ahli yang berusia 75 tahun dan ke atas (atau waris mereka) menyemak sama ada masih mempunyai baki simpanan di dalam akaun mereka.

Untuk menggalakkan lagi pembayaran secara elektronik, bilangan ejen bank kutipan bayaran menerusi elektronik juga telah ditambah daripada 10 bank pada 2009 kepada 12 pada 2010. KWSP telah mempelbagaikan jenis bayaran di ejen bank seperti bayaran faedah dan dividen, caruman pekerja sendiri (self employed) dan bayaran caruman Skim Simpanan Persaraan 1Malaysia.

Selaras dengan konsep “1Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”, Yang Amat Berhormat Perdana Menteri Malaysia telah memperkenalkan inisiatif MyID yang memberi tumpuan terhadap penggunaan nombor rujukan tunggal. Dalam keadaan ini nombor Kad Pengenalan MyKad digunakan sebagai nombor rujukan tunggal untuk rakyat Malaysia semasa berurusan dengan agensi Kerajaan. Objektif utama inisiatif ini adalah untuk memudahkan rakyat semasa berurusan dengan pelbagai agensi Kerajaan. Di KWSP, penggunaan nombor MyKad digunakan pada interaksi melalui kaunter KWSP, interaksi melalui panggilan telefon, perkhidmatan dalam talian dan mel.

Penambahbaikan Perkhidmatan Kaunter

Bagi memastikan operasi berjalan lebih lancar, KWSP juga sedang menaik taraf sistem giliran di kaunter cawangan KWSP untuk memantau masa menunggu dan waktu melayan pelanggan. Penaiktarafan ini akan membolehkan ibu pejabat dan semua cawangan memantau prestasi, menjalankan analisis trend kehadiran pelanggan di kaunter serta memastikan Janji Kami ditunaikan.

Cawangan KWSP di Kangar, Keningau dan Bahau telah dinaik taraf pada 2010 bagi menyediakan persekitaran yang kondusif dan selesa untuk ahli KWSP. Sementara itu, cawangan Miri telah berpindah ke lokasi strategik yang baharu dan lebih besar bagi menawarkan kemudahan dan senang dikunjungi ahli, selaras dengan objektif KWSP untuk mendekati ahli dengan lebih cekap. KWSP juga telah mula melatih kakitangan untuk merangsang kemahiran “soft skill” mereka terutama yang berada di barisan hadapan supaya dapat memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada ahli. Aktiviti latihan ‘soft skill’ adalah 70 peratus daripada keseluruhan program latihan KWSP pada tahun 2010.

One of the new facilities incorporated into the myEPF website in 2010 was the online Unclaimed Contribution Information Search service. This is enabling members who are 75 years old and above or their heirs to check whether they have any savings left in their EPF accounts.

To further encourage electronic payments, we increased the number of collecting bank agents from 10 banks in 2009 to 12 in 2010. We also expanded the range of payments at agent banks so that this now includes payment of interest and dividends, contributions by self-employed persons and contributions payments under the 1Malaysia Retirement Savings Scheme.

In line with the concept of “1Malaysia, People First, Performance Now”, the Honourable Prime Minister of Malaysia introduced the MyID initiative which focuses on the use of a single reference number, in this case the MyKad Identity Card number, which acts as a single reference number for Malaysian citizens when dealing with Government agencies. The main objective of this initiative is to provide convenience for citizens when dealing with various Government agencies. In EPF, the use of MyKad number applies to interactions through EPF counters, interactions through phone call, online services and mail.

Improvements to Counter Services

To ensure smoother operations at our branches, we completed upgrading the queuing system at all EPF branch counters to monitor customers’ waiting time. This upgrading exercise is enabling the head office and all branches to monitor performance, carry out trends analysis of customer presence at our counters as well as ensure that we live up to Our Promise.

Our branches in Kangar, Keningau and Bahau were upgraded in 2010 to ensure a conducive and comfortable environment for our members. Meanwhile, the Miri branch was relocated to new and bigger strategically located premises to offer greater convenience and accessibility to our members, in line with our objective of reaching out to our members more effectively. We have also embarked on training our staff to boost their soft-skills, especially those on the frontline, to better serve our members. Soft-skill training activities comprised 70 per cent of the EPF’s overall training programme in 2010.



INISIATIF TANGGUNGJAWAB KORPORAT CORPORATE RESPONSIBILITY INITIATIVES

AKTIVITI BERORIENTASI KESELAMATAN SOSIAL

KWSP terus mempertingkatkan kesejahteraan ahli masyarakat melalui pelaksanaan inisiatif tanggungjawab korporat yang memberi tumpuan kepada pendidikan, terutama sekali dalam bidang penyelidikan akademik dan penggubalan polisi yang menggalakkan keselamatan sosial pada usia tua. Berikutan penubuhan Kursi Anugerah Keselamatan Sosial (Social Security Endowed Chair) pertama Malaysia di Universiti Malaya pada tahun 2008, KWSP telah menjalankan penyelidikan untuk merumuskan dasar berkaitan keselamatan sosial yang lebih mantap bagi memenuhi keperluan rakyat Malaysia. Pada 2010, KWSP terus menjalankan aktiviti penyelidikan bagi mempertingkatkan kesedaran dan menambah baik liputan skim keselamatan sosial di kalangan ahli dan rakyatnya.

Pada 2010, KWSP menganjurkan “Seminar Antarabangsa mengenai Keselamatan Sosial”, platform yang menghimpunkan pakar tempatan dan antarabangsa untuk membincangkan isu keselamatan sosial semasa. Seminar tersebut berjaya meningkatkan kesedaran di kalangan peserta mengenai kepentingan keselamatan sosial. Para peserta juga dilengkapi dengan kefahaman konsep Rangka Kerja Pencen Pelbagai Tonggak dan membantu mengumpulkan cadangan pembaharuan pencen kepada Jawatankuasa Rangka Kerja Kajian Pencen dan Keselamatan Sosial. Seminar tersebut menentanghkan penceramah bidang keselamatan sosial tempatan dan luar negara dan dihadiri oleh penggubal polisi, pakar akademik, agensi kerajaan, NGO, media massa, badan-badan profesional dan dewan perniagaan.

PROGRAM BIASISWA PELAJAR CEMERLANG

Program Biasiswa Pelajar Cemerlang KWSP bertujuan untuk memberi manfaat kepada para mahasiswa yang belajar di universiti ulung luar negara serta pelajar prauniversiti di kolej-kolej tempatan. Pada 2010, KWSP telah meningkatkan kriteria

SOCIAL SECURITY-ORIENTATED ACTIVITIES

The EPF continues to elevate the well-being of members of society through implementing corporate responsibility initiatives that focus on education, particularly in the areas of academic research and the formulation of policies that promote social security at old age. Following our creation of Malaysia's first Social Security Endowed Chair at the University of Malaya in 2008, we have been carrying out research with the aim of formulating more sustainable social security-related policies to serve the needs of Malaysians. In 2010, we continued to undertake research activities in marketing with the aim of enhancing awareness and improving the coverage of the social security scheme among members and the rakyat.

In 2010, the EPF organised the “International Seminar on Social Security”, a platform which brought local and international experts on social security together to discuss current social security issues. The seminar successfully created awareness among participants on the importance of social security, equipped them with an understanding of the Multi-Pillar Pension Framework concept, and helped garner pension reform recommendations for the Study of Pension and Social Security Framework Committee. The event featured local and overseas social security speakers and was attended by policy makers, academicians, government agencies, NGOs, the mass media, professional bodies and chambers of commerce.

EXCELLENT STUDENT SCHOLARSHIP PROGRAMME

The EPF's Excellent Student Scholarship Programme aims to benefit undergraduates studying at premier universities abroad as well as pre-university students studying at local colleges. In 2010, we set higher criteria for candidate selection plus the calibre of universities that candidates were to attend. We also expanded the fields of study offered under the scholarship programme which now cover

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TANGGUNGJAWAB KORPORAT CORPORATE RESPONSIBILITY INITIATIVES

untuk pemilihan calon dan universiti yang dipilih. KWSP juga telah meluaskan bidang pengajian yang ditawarkan program biasiswa yang kini meliputi Ekonomi, Pelaburan Kewangan, Perakaunan, Sains Aktuari, Matematik, Analisis Kuantitatif, Fizik, Kejuruteraan, Undang-Undang dan Teknologi Maklumat. Daripada jumlah keseluruhan 13 orang yang dianugerahi biasiswa bagi tempoh 2006 hingga 2010, tujuh telah tamat pengajian dan telah mula berkhidmat dengan KWSP, sementara enam orang lagi masih dalam pengajian.

Menyokong Program Bakat Negara

Sebagai menyokong usaha Kerajaan untuk memberikan pengalaman kerja yang relevan kepada graduan yang tidak bekerja, seramai 35 graduan telah dipilih di bawah program Skim Latihan Siswazah (SLS) untuk berkhidmat di KWSP.

INISIATIF KUALITI

Selaras dengan visi KWSP untuk menjadi organisasi keselamatan sosial terulung KWSP terus mengamalkan amalan bertaraf dunia dan mematuhi standard kualiti global yang diiktiraf. Sepanjang 2010, KWSP terus melaksanakan inisiatif kualiti dan memulakan inovasi berasaskan amalan terbaik dalam Sistem Pengurusan Kualiti. Kakitangan KWSP juga mematuhi Dasar Kualiti KWSP yang memerlukan semua kakitangan untuk menunjukkan komitmen dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan inovatif secara berterusan demi memenuhi keperluan pelanggan.

Pensijilan MS ISO 9001:2008

Pada Februari 2010, KWSP telah berjaya mengekalkan pensijilan MS ISO 9001:2008 untuk tiga tahun berturut-turut. Pencapaian ini membuktikan peningkatan yang telah ditunjukkan dalam penyampaian perkhidmatan di KWSP. Pensijilan ini bukan sahaja dapat dikekalkan malahan telah dinaik taraf daripada versi 2000 kepada versi 2008 serta melibatkan tambahan satu lagi skop pensijilan iaitu proses penguatkuasaan. Pensijilan ini menyerlahkan sistem pengurusan kualiti yang kukuh yang terdapat dalam proses teras iaitu pendaftaran ahli dan majikan, pengurusan caruman, pengurusan pengeluaran dan perkhidmatan barisan hadapan. Pencapaian ini juga membuktikan penambahbaikan dalam penyampaian perkhidmatan sentiasa ditanda aras dengan standard antarabangsa dalam meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap pengurusan KWSP sebagai organisasi keselamatan sosial bertaraf dunia.

Anugerah Kualiti Cawangan KWSP Terbaik 2009

Program tahunan ini memberikan pengiktirafan kepada cawangan KWSP di seluruh negara yang telah menunjukkan prestasi yang berkualiti dalam pengurusan dan perkhidmatan mereka.

Economics, Financial Investment, Accountancy, Actuarial Science, Mathematics, Quantitative Analysis, Physics, Engineering, Law and Information Technology. Of the 13 students awarded scholarships between 2006 and 2010, seven have graduated and are working with the EPF, while the remaining six are still pursuing their studies.

Supporting the Nation's Talent Pool

In support of the Government's efforts to provide relevant working experience for unemployed graduates, 35 graduates were selected under the Skim Latihan Siswazah (SLS) programme.

QUALITY INITIATIVES

In line with our ambition to become a world-class social security organisation, we continue to uphold world-class practices and comply with recognised global quality standards. Throughout 2010, the EPF continued to implement quality initiatives and roll out innovations based on best practices in the Quality Management System. Our staff also adhered to the EPF's Quality Policy which calls for all staff to make a commitment towards providing continuous quality and innovative services to satisfy customers.

MS ISO 9001:2008 Certification

In February 2010, the EPF succeeded in retaining its MS ISO 9001:2008 certification for the third consecutive year. This achievement speaks volumes about the service delivery improvements taking place within the EPF. We not only retained this certification but had it upgraded from the 2000 version to the 2008 version. The certification also covered an additional area, that of the EPF's enforcement process. It also highlights the strong quality management system already in place in the other core areas of member and employer registration, contribution management, withdrawal management and front line services. By improving our service delivery efforts and benchmarking ourselves against globally recognised standards, we are enhancing members' confidence in the EPF's role as a world-class social security organisation.

Best EPF Branch 2009 Quality Award

This annual programme gives recognition to EPF branches throughout the country which have shown quality performance in their management and services. The award categories include service, enforcement, contributions management and finance, administration, best branch manager and best counter decoration

Kategori anugerah termasuk perkhidmatan, penguatkuasaan, pengurusan caruman dan kewangan, pentadbiran, pengurus cawangan terbaik dan hiasan kaunter terbaik semasa musim perayaan. Majlis penyampaian Anugerah Kualiti Cawangan KWSP Terbaik 2009 telah diadakan pada 14 Mei 2010 di Institut KWSP di Bangi, Selangor.

during festive seasons. The presentation ceremony for the Best EPF Branch 2009 Quality Award was held on 14 May 2010 at the EPF Institute in Bangi, Selangor.

The detailed list of winners is as follows:

Senarai terperinci para pemenangnya adalah seperti berikut:

KATEGORI ANUGERAH AWARD CATEGORY	BUTIRAN ANUGERAH PRIZE BREAKDOWN	PENERIMA RECIPIENT
PERKHIDMATAN TERBAIK BEST SERVICE	Spoke A Spoke B Spoke C	KL Utama Tawau Nibong Tebal
PENGUATKUASAAN TERBAIK BEST ENFORCEMENT	Bilangan majikan/ Number of employers < 10,000 Bilangan Majikan/ Number of Employers > RM10,000	Kemaman Seberang Jaya
PENGURUSAN CARUMAN & KEWANGAN TERBAIK BEST CONTRIBUTION & FINANCE MANAGEMENT	Spoke A (besar/large) Spoke A (sederhana/medium)	Seberang Jaya Kuala Terengganu
PENTADBIRAN TERBAIK BEST ADMINISTRATION	Bilangan kakitangan/No. of staff <100 Bilangan kakitangan/No. of staff >100	Labuan KL Utama
PENGURUS CAWANGAN TERBAIK BEST BRANCH MANAGER	Spoke A Spoke B Spoke C	Encik Mohd Rodzi Abu Bakar (Seberang Jaya) Peter Tanggang@Awang Damit Mahmud (Labuan) Mohammad Ruzaimi Juani (Kuala Kangsar)
HIASAN KAUNTER TERBAIK BEST COUNTER DECORATION	Tempat Pertama/First Place Tempat Kedua/Second Place Tempat Ketiga/Third Place	Johor Bahru Seberang Jaya KL Utama

Program Inovasi KWSP

Program Inovasi Jabatan yang dilaksanakan pada 2008 dan 2009 adalah platform untuk kakitangan KWSP menyumbangkan idea kreatif dan inovatif yang boleh memberi impak langsung terhadap kualiti dan produktiviti jabatan. KWSP membuat susulan terhadap usaha ini dengan memperkenalkan Program Inovasi KWSP (PIE) 2010. Ia bertujuan untuk menggalakkan penjanaan idea inovatif yang sesuai untuk dilaksanakan di seluruh organisasi. Setiap Jabatan diwajibkan untuk menghantar tiga idea kepada Seksyen Pengurusan Kualiti yang bertindak sebagai urus setia untuk dinilai oleh Pengurusan KWSP.

EPF Innovation Programmes

The Departmental Innovation Programmes implemented in 2008 and 2009 were platforms for the EPF's staff to contribute creative and innovative ideas that would have a direct impact on departmental quality and productivity. We followed through on these efforts by introducing the EPF Innovation Programme (PIE) in 2010. The PIE aims to encourage the generation of innovative ideas which are suitable for enterprise-wide implementation. Every department is obliged to submit three ideas to the Quality Management Section which acts as the PIE Secretariat to be evaluated by the EPF's Management.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TANGGUNGJAWAB KORPORAT CORPORATE RESPONSIBILITY INITIATIVES

Pada 30 September 2010 sebanyak 99 idea telah diterima untuk disenarai pendek oleh Jawatankuasa Panel Penilai Pengurusan. Berikut adalah pecahan 99 idea tersebut:

As of 30 September 2010, a total of 99 ideas were submitted to the Management Evaluation Panel Committee. The breakdown of these 99 ideas is as follows:

KATEGORI IDEA/IDEA CATEGORY	JUMLAH IDEA/ TOTAL IDEAS
Penambahbaikan Proses/ <i>Process Improvement</i>	25
Teknologi Maklumat/ <i>Information Technology</i>	20
Khidmat Pelanggan/ <i>Customer Services</i>	20
Budaya Korporat/Sumber Manusia/ <i>Corporate Culture/Human Resource</i>	17
Pelaburan/ <i>Investment</i>	11
Penambahbaikan Kualiti/ <i>Quality Improvement</i>	6

Panel Penilai Pengurusan telah membuat penilaian memilih idea terbaik yang akan dilaksanakan secara *enterprise-wide* pada tahun 2011.

The Management Evaluation Panel has selected one idea as the topmost innovative idea to be implemented *enterprise-wide* in 2011.

PROGRAM HARI INOVASI KWSP

KWSP telah melancarkan Program Hari Inovasi (PHI) mulai 2010 bagi menyemai budaya kreatif dan inovasi di kalangan kakitangan di seluruh negara. Bagi menjayakan PHI ini sebanyak tiga lokasi telah dipilih iaitu Zon Utara, Zon Sarawak dan Ibu Pejabat & Zon Tengah. Program di Zon Utara telah diadakan di KWSP Alor Setar pada 29 Jun 2010, PHI Zon Sarawak telah diadakan di KWSP Kuching pada 27 Julai 2010 dan akhir sekali PHI Ibu Pejabat & Zon Tengah telah diadakan pada 11 November 2010 di Institut KWSP, Bangi. Pelbagai aktiviti telah disusun dengan menyeluruh dalam program selama sehari ini yang melibatkan pameran, taklimat, pertandingan berbentuk kuiz, teka silang kata dan mencari harta karun bagi menyuntik minda kreatif dan inovatif peserta.

EPF INNOVATION DAY PROGRAMME

The EPF Innovation Day Programme (PHI) was launched in 2010 to inculcate a culture of quality, creativity and innovation among branch staff nationwide. Three areas, namely the EPF's North Zone, Sarawak Zone and Head Office & Central Zone, were selected for the inaugural PHI. The programme for the North Zone was held at the EPF Alor Setar on 29 June 2010, the PHI for the Sarawak Zone was held at EPF Kuching on 27 July 2010, and the PHI for the Head Office & Central Zone was held on 11 November 2010 at the EPF Institute, Bangi. These comprehensive one-day PHI programmes involved exhibitions, briefings, quizzes, crossword puzzles and treasure hunts to inject a sense of creativity and innovation among participants.



PERISTIWA PENTING SELEPAS TAHUN KEWANGAN

KEY EVENTS AFTER THE FINANCIAL YEAR

Pembatalan Had Maksimum untuk Skim Caruman Sukarela/ Simpanan Persaraan

Berkuat kuasa 1 Januari 2011, had caruman maksimum untuk Caruman Sukarela dan Skim Simpanan Persaraan 1Malaysia telah dimansuhkan. Oleh itu, pembayaran caruman yang melebihi RM5,000 untuk kedua-dua skim adalah dibenarkan. Bagaimanapun, pembayaran minimum sebanyak RM50 masih kekal.

Pensijilan Semula MS ISO 9001:2008

Pada bulan Januari 2011, KWSP telah menerima pensijilan semula MS ISO 9001:2008 yang akan berkuat kuasa selama tiga tahun daripada tahun 2011 hingga 2014 tertakluk kepada audit pemantauan tahunan oleh badan pensijilan SIRIM QAS. Pencapaian ini adalah bukti komitmen KWSP dalam membuat penambahbaikan yang berterusan kepada sistem penyampaian perkhidmatan.

PENGISYTIHARAN DIVIDEN UNTUK TAHUN 2010

Pada bulan Februari 2011, Lembaga dengan kelulusan Menteri Kewangan telah mengisytiharkan kadar dividen 5.80 peratus untuk tahun kewangan berakhir pada 31 Disember 2010. Dividen ini dapat diberikan disebabkan pendapatan bersih tertinggi pernah dicapai setakat ini sebanyak RM22.31 bilion dan merupakan peningkatan yang ketara sebanyak 15 mata asas berbanding kadar sebanyak 5.65 peratus dividen pada 2009. Dividen dikreditkan ke akaun ahli pada 21 Februari 2011. Bagi pembayaran dividen tahun 2010, KWSP memerlukan RM3.73 bilion untuk membayar setiap satu peratus kadar dividen disebabkan bilangan ahli yang bertambah besar. Ini menunjukkan peningkatan sebanyak 8.66 peratus berbanding RM3.43 bilion yang diperlukan untuk setiap satu peratus kadar dividen pada 2009.

Revocation of Maximum Limits for Voluntary Contributions/ Retirement Savings Schemes

Effective 1 January 2011, the maximum contribution limit for the Voluntary Contribution scheme and 1Malaysia Retirement Savings scheme has been removed. As such, contribution payments of more than RM5,000 for both schemes is allowed. However, the minimum payment of RM50 remains.

MS ISO 9001:2008 Recertification

In January 2011, the EPF received the MS ISO 9001:2008 recertification which will be effective for three more years from 2011 to 2014 subject to yearly surveillance audit by the SIRIM QAS certification body. This is testament of the EPF's commitment to making continuous improvement in its delivery efforts.

DECLARATION OF DIVIDEND FOR 2010

In February 2011, the Board with the approval of the Minister of Finance, declared a dividend of 5.80 per cent for the financial year ended 31 December 2010. This dividend came on the back of our highest ever net income to date of RM22.31 billion and is a significant improvement of 15 basis points over the rate of 5.65 per cent paid out for 2009. Dividends were credited to members' accounts on 21 February 2011. For the 2010 dividend payout, the EPF requires RM3.73 billion to pay a one per cent dividend rate as a result of a larger membership base. This represents a 8.66 per cent increase over the amount of RM3.43 billion per one per cent dividend rate for 2009.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS



PROSPEK PROSPECTS

PROSPEK TAHUN 2011

Ekonomi global dijangka semakin pulih menjelang 2011 walaupun pada kadar yang lebih perlahan disebabkan kesan asas dan ketidakpastian mengenai pemulihan di negara maju. Menurut Tabung Kewangan Antarabangsa yang terkini, output dunia diramalkan pada 4.4 peratus pada 2011 (anggaran 2010: 5.0 peratus), dengan ekonomi baru dan membangun terus mengorak langkah lebih pantas daripada ekonomi maju. Pertumbuhan dalam ekonomi maju dijangka sederhana pada kadar 2.5 peratus pada 2011 (2010: 3.0 peratus), manakala pertumbuhan dalam ekonomi baru dan membangun dijangka tumbuh pada kadar purata 6.5 peratus pada tahun 2011 (2010e: 7.1 peratus). Ekonomi G3 dijangka menunjukkan pemulihan yang sederhana pada 2011, menyumbang kepada perbezaan prestasi pertumbuhan yang lebih kecil antara ekonomi pasaran maju dan sedang membangun.

Ekonomi Amerika Syarikat dijangka berkembang sebanyak 3.0 peratus pada 2011 disokong oleh meningkatnya keyakinan pengguna, peluang pekerjaan yang mampan dan polisi monetari yang lebih akomodatif. Berhadapan dengan prospek inflasi teras yang rendah serta kadar pengangguran yang tinggi, Rizab Persekutuan diramal mengekalkan dasar monetari akomodatifnya pada suku pertama 2011 dalam usaha untuk merangsang pemulihan ekonomi tetapi dijangka kadar faedah akan menjadi normal di masa hadapan.

Sementara itu, ekonomi di zon Eropah pula dijangka berkembang sebanyak 1.5 peratus pada 2011 berikutan ekonomi teras yang semakin pulih meskipun berlaku penggabungan fiskal di kawasan tersebut. Berikutan peningkatan risiko inflasi, European Central Bank (ECB) dijangka menaikkan kadar faedah pada tahun ini. Sekiranya krisis hutang kedaulatan semakin meruncing dan mengancam untuk menggoyahkan pasaran kewangan, ECB bersedia untuk mengambil langkah berani bagi menyokong pasaran zon tersebut. Kebimbangan mengenai pemulihan ekonomi berterusan, krisis hutang Kesatuan Eropah, defisit

OUTLOOK FOR 2011

The global economy is expected to continue its resilience into 2011, albeit at a slower momentum due to the base effect and persistent uncertainty over recovery in the developed economies. According to the latest IMF's projection, world output is forecast to reach 4.4 per cent in 2011 (2010 estimate [e]: 5.0 per cent), with developing economies continuing to outpace the developed economies. Growth in advanced economies is expected to moderate to 2.5 per cent in 2011 (2010: 3.0 per cent), whereas growth in the emerging and developing economies is expected to average 6.5 per cent in 2011 (2010e: 7.1 per cent), contributing to narrower growth divergence between the developed and developing economies.

The United States economy is envisaged to grow by 3.0 per cent in 2011 supported by improving consumer confidence, sustainable job creation and accommodative monetary policies. Faced with the prospects of low core inflation as well as high unemployment, the Federal Reserve is forecast to maintain its accommodative monetary policy in 1H11 in an effort to stimulate economic recovery, but is expected to normalise its interest rate gradually going forward.

Similarly, the Eurozone is projected to expand by 1.5 per cent in 2011 on the back of its resilient core economies despite fiscal consolidation in the peripheral area. Following the rising risk of inflation, the European Central Bank (ECB) is expected to hike interest rates this year. However, should the sovereign debt crisis deepen and threaten to destabilise financial markets, the ECB stands ready to take bolder action to support the peripheral markets. These concerns about the sustainability of economic recovery momentum, the ongoing EU debt crisis and the US fiscal deficit together with debt limits and geopolitical tensions, are expected to create volatile financial markets in 2011.

kewangan beserta had hutang Amerika Syarikat dan ketegangan politik seluruh dunia dijangka mewujudkan pasaran kewangan yang tidak menentu pada 2011.

Di dalam negara, ekonomi Malaysia dijangka berkembang antara 5 peratus dan 6 peratus pada 2011 yang diperkukuhkan oleh penggunaan dan pelaburan sektor swasta. Penggunaan dijangka kekal bertahan disokong oleh keadaan pasaran kerja yang menggalakkan, meningkatkan sentimen pengguna serta pertumbuhan pendapatan yang lebih tinggi.

Sementara itu dalam sektor perkhidmatan dan pembinaan pertumbuhannya akan dibantu oleh pelaksanaan projek-projek yang dirancang di bawah Program Transformasi Ekonomi (ETP) dan Rancangan Malaysia ke-10. Kedua-duanya ini bersama Bidang Ekonomi Utama Negara (NKEA) dijangka memulihkan pelaburan persendirian disokong dengan penambahbaikan dalam sistem penyampaian kerajaan dan operasi persekitaran yang kondusif berikutan pencapaian dalam Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA). Justeru itu, pelaksanaan strategi yang cekap untuk menyokong anjakan ke arah pertumbuhan dalam sektor swasta adalah penting.

Bagi membuktikan komitmen Kerajaan untuk mengurangkan peranannya dalam ekonomi secara beransur-ansur dan membangunkan sektor swasta sebagai enjin pertumbuhan, ia telah mengumumkan perbelanjaan pembangunan yang lebih rendah semasa pembentangan Bajet 2011, yang dijangka merosot kepada 9 peratus pada tahun tersebut kepada RM49.20 bilion (2010: RM54 bilion). Selain itu, program rasionalisasi subsidi Kerajaan akan diteruskan pada 2011. Hasilnya, defisit belanjawan dijangka berkurangan kepada RM45.50 bilion atau 5.4 peratus berbanding KDNK untuk 2011 (2010e: 5.6 peratus) iaitu kadar terendah sejak tahun 2009.

Melangkah ke hadapan, momentum pertumbuhan yang kukuh boleh mewujudkan risiko meningkatkan inflasi. Kadar inflasi dijangka meningkat dengan sederhana sekitar 2.5 peratus hingga 3.0 peratus pada 2011 didorong oleh rasionalisasi subsidi berikutan peningkatan harga komoditi dan makanan global. Kerajaan dijangka menggunakan pendekatan daripada dasar moneterinya seperti keperluan rizab statutori (SRR) dan langkah-langkah penjimatan makro bagi mengelakkan risiko ketidakseimbangan makroekonomik dan kewangan, dalam masa yang sama menyokong pertumbuhan. Bank Negara Malaysia dijangka meneruskan penormalan kadar faedah jika momentum ekonomi terus menunjukkan peningkatan pada masa akan datang.

Pertumbuhan ekonomi Malaysia berhadapan dengan risiko yang berpunca daripada sebab luaran dan bukan didorong oleh isu dalam negara. Ini termasuk krisis hutang Euro yang semakin meruncing, ketegangan geo-politik yang semakin meningkat, inflasi melampau dalam pasaran baru dan kemelesetan berganda dalam ekonomi global. Selain itu, aliran keluar modal secara mendadak dari rantau tentu akan menyebabkan kejutan dalam pasaran kewangan dan berpotensi melembapkan lagi prospek pertumbuhan. Oleh itu, akan berlaku langkah-langkah kawalan modal untuk mengekang aliran masuk oleh ekonomi baru.

On the domestic front, the Malaysian economy is expected to grow between 5 per cent and 6 per cent in 2011 underpinned by private sector consumption and investment. Consumption is expected to remain resilient backed by supportive job market conditions, improving consumer sentiment as well as higher income growth.

On the supply side, the services and construction sectors are expected to support growth with the commencement of projects stipulated under the Economic Transformation Programme (ETP) and the 10th Malaysia Plan (10MP). These together with the National Key Economic Areas (NKEAs) are expected to revive private investments supported by improvements in the government delivery system and conducive operating environment following the initiatives under the National Key Result Areas (NKRAs). Thus, the efficient implementation of strategies to support the shift towards private sector driven and reduce the cost of doing business is vital.

Reflecting the Government's commitment to slowly reduce its role in the economy and develop the private sector as the engine of growth, it has announced lower development spending during Budget 2011, which is envisaged to decline by 9 per cent year-on-year to RM49.20 billion (2010: RM54 billion). In addition, the subsidy portion in operating expenditure is also likely to be lower given the Government's commitment to continue with the subsidy rationalisation programme in 2011. As a result, the budget deficit is expected to narrow slightly to RM45.50 billion or 5.4 per cent against GDP for 2011 (2010e: 5.6 per cent), the lowest since 2009.

Moving forward, strong growth momentum may create an upside risk to inflation, which is expected to increase at a modest pace between 2.5 per cent and 3.0 per cent in 2011, driven particularly by subsidy rationalisation following rising global commodity and food prices. As such, the Government is expected to use monetary policy tools such as statutory reserve requirement (SRR) and macro-prudential measures to avoid the risks of macroeconomic and financial imbalances but at the same time support the growth momentum. Nevertheless, BNM is expected to continue its interest rate normalisation if economic momentum continues to pick up pace in the coming months.

Risks to Malaysia's economic growth are expected to come from external causes rather than from domestically driven issues. These include the escalation of the Euro debt crisis, rising geo-political tensions, overheated inflation in the emerging markets, and a double-dip recession in the global economy. In addition, the sudden outflow of capital from the region will certainly cause shocks in the financial markets and has the potential to dampen growth prospects further. As such, capital control measures to curb inflows of capital by emerging economies are also in the offing.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS



PENGHARGAAN

APPRECIATION

Bagi pihak Pengurusan KWSP, saya ingin melahirkan penghargaan ikhlas saya kepada Pengerusi dan semua Ahli Lembaga dan Panel Pelaburan atas nasihat yang bernas dan sokongan jitu sepanjang melalui satu lagi tahun yang penuh peluang dan cabaran. Saya juga ingin mengucapkan setinggi-tinggi terima kasih kepada semua kakitangan KWSP yang tekun dan setia dalam menjalankan kewajipan mereka dengan penuh dedikasi dan cemerlang serta memberikan perkhidmatan pelanggan pada tahap yang tinggi secara berterusan.

Saya juga ingin mengucapkan penghargaan kepada semua ahli KWSP, majikan serta wakil media atas sokongan dan kerjasama berterusan mereka. Saya amat berterima kasih kepada Kementerian Kewangan dan agensi kerajaan yang lain atas kerjasama padu dan sokongan tidak berbelah bagi yang ditunjukkan kepada Pengurusan KWSP.

Dalam usaha KWSP untuk memperkukuhkan asas dan mempertingkatkan kecekapan operasi, saya ingin menyeru kepada semua pemegang kepentingan agar menghulurkan sokongan padu kepada usaha KWSP ini bagi meneruskan momentum baik yang telah dicapai.

On behalf of the EPF's Management team, I wish to convey my sincere gratitude to the Chairman and all Members of the Board and Investment Panel for their wise counsel and support through yet another year of challenges and opportunities. I also wish to express my deepest thanks to all EPF's diligent and loyal staff for undertaking their duties with the utmost dedication and excellence as well as for delivering a consistently high level of customer service.

I also wish to express my appreciation to all members of the EPF, employers as well as representatives of the media for their continuing support and cooperation. I am deeply grateful to the Ministry of Finance and other government agencies for their steadfast cooperation and the unwavering support shown to the EPF's Management.

As we set our sights on enhancing our operational efficiencies and further strengthening our fundamentals, I call upon all stakeholders to lend us their firm support as we endeavour to build upon the good momentum we have gained.

Azlan Zainol
Ketua Pegawai Eksekutif/Chief Executive Officer