

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS



ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS



Kami menunjukkan pretasi pelaburan yang cemerlang melalui strategi pelaburan berhemah dan bersifat jangka panjang untuk mengoptimumkan pulangan pelaburan

We turned in a credible investment performance successfully leveraging on our long-term and prudent investment strategies to optimise our Return on Investment



Walaupun keadaan pasaran global pada 2011 tidak menentu dan kebimbangan berterusan ke atas krisis hutang kerajaan asing, KWSP memperoleh momentum yang kuat pada tahun sebelumnya untuk menghasilkan satu lagi tahun yang cemerlang. Fundamental perniagaan yang kukuh, strategi aset pelaburan yang bijak serta peningkatan kecekapan operasi dan penyampaian perkhidmatan membantu memastikan KWSP mencapai prestasi sasaran utama dan memenuhi kehendak pelanggan. Saya berbangga untuk membentangkan gambaran keseluruhan operasi dan pencapaian utama KWSP bagi tahun berakhir 31 Disember 2011.

Despite 2011's uncertain global market environment and lingering concerns over the sovereign debt crisis, the Employees Provident Fund (EPF) made the most of the strong momentum gained in the preceding year to deliver another year of excellent results. Strong business fundamentals, an astute asset investment strategy as well as enhanced operational efficiencies and service delivery efforts helped us meet our key performance targets and fulfil customer expectations. It is my privilege to present an overview of the EPF's operations and key achievements for the year ended 31 December 2011.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI EKONOMI

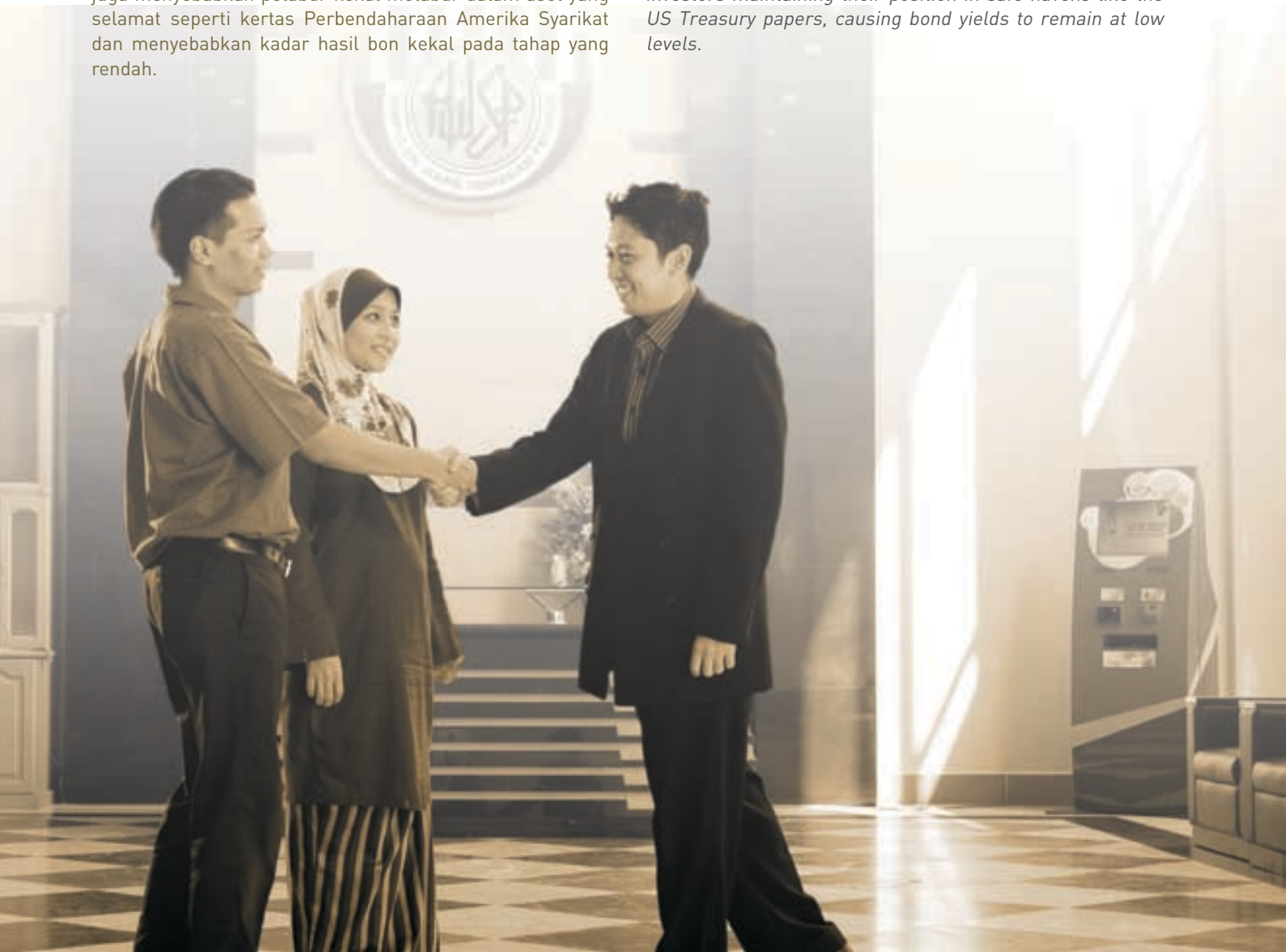
ECONOMIC PERFORMANCE

PERSEKITARAN OPERASI 2011

Tahun 2011 menyaksikan ekonomi global mencatatkan prestasi yang agak lemah berbanding tahun sebelumnya. Tabung Kewangan Antarabangsa (IMF) dalam Tinjauan Ekonomi Dunia yang dikemaskini (Januari 2012) menganggarkan Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) global akan tumbuh 3.8 peratus pada 2011 (2010: 5.2 peratus). Pemulihan kitaran inventori yang teguh, konsolidasi fiskal yang berterusan, bekalan tergendala berikutan gempa bumi dan tsunami di Jepun ditambah dengan kemelut politik di Timur Tengah dan Afrika Utara telah memberi kesan kepada pertumbuhan ekonomi. Sementara itu ketidaktentuan menyelubungi ekonomi maju menjadikan pasaran kewangan global sangat tidak menentu pada tahun ini. Ketidaktentuan juga menyebabkan pelabur kekal melabur dalam aset yang selamat seperti kertas Perbendaharaan Amerika Syarikat dan menyebabkan kadar hasil bon kekal pada tahap yang rendah.

2011 OPERATING ENVIRONMENT

2011 saw the global economy registering a relatively weaker performance in comparison to the preceding year, with the International Monetary Fund (IMF) in its World Economic Outlook (Update, January 2012) estimating that global GDP will grow at 3.8 per cent in 2011 (2010: 5.2 per cent). The end of a strong inventory cycle rebound, continuous fiscal consolidation, supply chain disruption following the earthquake and tsunami in Japan together with the unprecedented political turmoil in the Middle East and North Africa had adversely affected growth. Meanwhile, the uncertainties surrounding the developed economies translated into an extremely volatile global financial market during the year. The heightened uncertainty also led to investors maintaining their position in safe havens like the US Treasury papers, causing bond yields to remain at low levels.



ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI EKONOMI ECONOMIC PERFORMANCE

Di Malaysia, pertumbuhan ekonomi bergerak sederhana pada setengah tahun pertama 2011 (S1 2011), berkembang sebanyak 4.7 peratus (S1 2010: 9.5 peratus), sebahagian besarnya disebabkan oleh kesan asas yang tinggi pada tahun sebelumnya, penyederhanaan aktiviti pembangunan, di samping penurunan dalam eksport. Sungguhpun begitu, permintaan domestik secara relatifnya kekal berdaya tahan, disokong oleh perbelanjaan kedua-dua sektor awam dan sektor swasta. Sementara itu, perkembangan ekonomi berterusan pada suku tahun kedua 2011 (S2 2011) dengan momentum yang lebih mantap, yang mana sebahagiannya disokong oleh perkembangan fiskal kerajaan, serta prestasi eksport yang berdaya tahan. Ini membolehkan KDNK berkembang 5.5 peratus pada S2 2011. Tahun 2011 turut menyaksikan pelaksanaan Program Transformasi Ekonomi (ETP) telah memberikan pulangan hasil yang positif dengan jangkaan RM15 bilion telah direalisasikan dalam tahun 2011. Semua sektor ekonomi kecuali perlombongan telah menunjukkan pertumbuhan positif pada tahun ini. Sepanjang 2011, ekonomi Malaysia tumbuh 5.1 peratus berbanding 7.2 peratus dicatatkan pada 2010 dengan penggunaan swasta terus menjadi pemacu utama.

Mudah tunai yang melonjak ekoran daripada dasar monetari yang tidak konvensional di negara maju, asas yang kukuh bersama perbezaan kadar faedah positif telah menarik aliran masuk modal besar-besaran ke rantau Asia terutamanya sebelum berlaku ketidakpastian dalam ekonomi maju. Di Malaysia tanda aras purata untuk hasil sekuriti kerajaan kekal tertekan berbanding dengan rekod OPR manakala Indeks Komposit Kuala Lumpur mencecah rekod tertinggi baru pada Julai 2011. Berlatarkan keadaan ini, Ringgit terus mempamerkan kedudukan paling kukuh berbanding USD sejak Krisis Kewangan Asia 1997/98, pada Julai 2011. Pasaran ekuiti dan hutang Malaysia tidak terkecuali daripada peningkatan turun naik pasaran kewangan dunia, ekoran ketidakpastian yang memuncak di zon Eropah, di samping kegagalan sistem demokrasi di Amerika Syarikat untuk berfungsi bagi menangani masalah hutang awamnya yang besar. Aliran keluar bersih terkumpul sebanyak RM23.3 bilion dicatatkan pada bulan Ogos dan September 2011, tetapi ini terbukti hanya bersifat sementara.

Malaysia telah mengharungi tahun 2011 yang amat mencabar, di mana ekonomi menghadapi tekanan daripada pasaran maju yang melimpah ke dalam negara, namun beberapa faktor telah membantu melindunginya daripada situasi paling teruk. Secara keseluruhannya, Malaysia mengakhiri tahun 2011 dengan baik dimana Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) selaras dengan ramalan kerajaan. Ini meletakkan Malaysia dilandaskan yang betul untuk mencapai visi menjadi negara maju berpendapatan tinggi menjelang 2020.

On the Malaysian front, economic growth moderated in 1H11, expanding by 4.7 per cent (1H10: 9.5 per cent), primarily due to the high base effect in the preceding year, moderation in investment, coupled with a slowdown in exports. Nonetheless, domestic demand remained relatively robust, supported by both the public and private sectors consumptions. Meanwhile, economic expansion continued in the second half of 2011 (2H11) with stronger momentum, underpinned partly by government fiscal expansion and resilient export performance. This saw real GDP expanding by 5.5 per cent in 2H11. The year 2011 also saw the execution of the Economic Transformation Programme (ETP) yielding positive results, with an estimated RM15 billion realised in 2011. All sectors of the economy, with the exception of mining, posted positive growth for the year. For the whole of 2011, the Malaysia economy grew by 5.1 per cent compared to 7.2 per cent growth registered in 2010, with private consumption continuing to be the main driver of growth.

Flush liquidity following the unconventional monetary measures undertaken by the developed economies, relatively strong economic fundamentals, together with positive interest rate differentials have attracted massive capital inflows into the Asian region especially prior to the renewed uncertainty in the advanced economies. In Malaysia, the average benchmark yields for government securities remained suppressed in comparison to their historical spread with the OPR, while the Kuala Lumpur Composite Index (KLCCI) hit a new record high in July 2011. Amidst this backdrop, the Ringgit continued to show some strength against the USD, reaching its strongest level against the USD since the 1997/98 Asian Financial Crisis in July 2011. However, Malaysia's debt and equity market was not spared from a rising volatility in global financial market, following heightened uncertainty in Euro area, as well as dysfunctional US democracy in dealing with its massive public debt. A RM23.3 billion accumulation of net outflows recorded in the months of August and September 2011, although this was proven to be temporary.

Malaysia weathered a very rough 2011, as the economy was impacted by the negative spill over effect from developed markets channelling into the country, although several factors had helped to shelter it from the worst. All in all, Malaysia ended 2011 on a good note with actual GDP growth came in within the government's forecast. This puts Malaysia on track to achieve its vision of transforming itself into a developed, high-income nation by 2020.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI PELABURAN

INVESTMENT PERFORMANCE



AKTIVITI PELABURAN PADA 2011

Persekitaran pelaburan yang tidak menentu serta berlakunya pelbagai peristiwa yang memberi implikasi kepada dunia kewangan merupakan cabaran buat KWSP pada tahun 2011. Setengah tahun pertama 2011 memperlihatkan suasana pasaran ekuiti yang memberangsangkan walaupun dunia dikejutkan dengan ketegangan yang tercetus di Timur Tengah serta bencana alam yang melanda Jepun. Tahap kecairan pasaran dalam tempoh tersebut membolehkan KWSP melaksanakan aktiviti pengambilan untung. Bagaimanapun, pada suku tahun ketiga 2011, kedua-dua pasaran ekuiti domestik dan global telah dipengaruhi oleh sentimen jualan yang kuat oleh pelabur susulan daripada penurunan taraf kredit Amerika Syarikat oleh Standard & Poor's serta peningkatan tahap kebimbangan terhadap krisis hutang kawasan Euro.

Sungguhpun diselubungi ketidaktentuan pada ekonomi dan pasaran dunia, KWSP berjaya mencatat pencapaian yang kukuh pada tahun 2011. KWSP mempamerkan prestasi pelaburan yang cemerlang melalui strategi pelaburan berhemah dan bersifat jangka panjang di dalam mengoptimumkan pulangan serta terus meneroka peluang pelaburan yang menguntungkan. Hasilnya, KWSP merekodkan kadar pulangan ke atas pelaburan sebanyak 6.67 peratus dan mengekalkan momentum tahun sebelumnya, 6.41 peratus.

Pada tahun 2010, KWSP merupakan dana persaraan nasional kelima terbesar di dunia dan ketiga di rantau Asia, selepas Jepun dan Korea Selatan. Tahun 2011 menyaksikan KWSP terus mencatatkan pertumbuhan aset pelaburan yang kukuh sebanyak 6.52 peratus atau RM28.70 bilion kepada RM469.22 bilion berbanding RM440.52 bilion pada tahun sebelumnya walaupun pasaran ekuiti menyusut pada enam bulan terakhir tahun 2011. Selain daripada penerimaan jumlah caruman bersih pekerja dan majikan yang positif, pertumbuhan saiz aset pelaburan turut disumbangkan oleh pendapatan pelaburan yang memberangsangkan. Berdasarkan pertumbuhan tersebut, KWSP dijangka akan terus berada di kalangan dana persaraan terbesar di dunia.

INVESTMENT ACTIVITIES IN 2011

In 2011, the investment environment continued to be a challenging and an eventful one for the EPF. Amidst Middle East tensions that resulted in the Arab Spring, as well as the fallout from the Japanese earthquake and tsunami, the first half of 2011 saw buoyant equity markets encouraged by a flush of market liquidity that provided excellent opportunities for the EPF to capitalise on gains. However, in the third quarter of 2011, both the domestic and global equity markets came under heavy selling pressure as investors responded negatively to the downgrading of the US rating by Standard & Poor's as well as deepening concerns about the Euro-zone debt crisis.

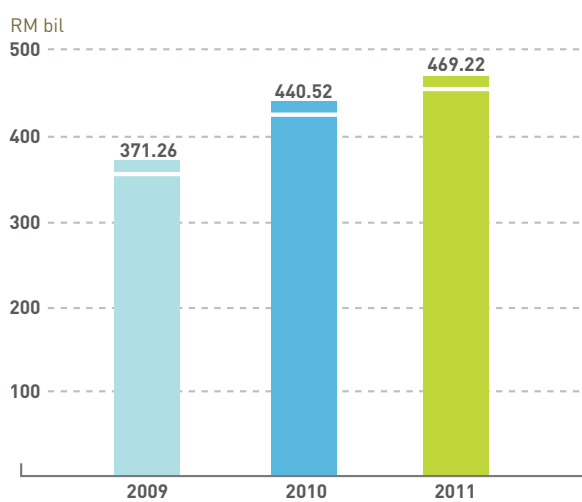
Despite the global economic uncertainties and volatile markets, 2011 was a year of sound accomplishment for the EPF. We turned in a credible investment performance, successfully leveraging on our long-term and prudent investment strategies to optimise our Return on Investment (ROI) and explore more lucrative investment prospects. As a result, we delivered a ROI rate of 6.67 per cent, maintaining the momentum of last year's 6.41 per cent rate of return.

In 2010, EPF was placed as the fifth largest sovereign pension fund in the world and the third in the Asian region, behind Japan and South Korea. In 2011, we continued to register healthy investment asset growth of 6.52 per cent or RM28.70 billion to RM469.22 billion in comparison to RM440.52 billion in 2010, despite the equity market downturn in the second half of the year. This was mainly attributable to the encouraging investment earnings on top of the positive net contributions from EPF members and employers. With 2011's asset size growth, the EPF is expected to remain among the world's largest sovereign pension funds in terms of asset size.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI PELABURAN INVESTMENT PERFORMANCE

JUMLAH ASET PELABURAN/TOTAL INVESTMENT ASSETS



Selaras dengan fokus KWSP di dalam menjana pulangan jangka panjang yang stabil setelah mengambil kira risiko, KWSP masih mengekalkan sebahagian besar pelaburan di dalam instrumen berpendapatan tetap di mana 34.24 peratus di dalam Pinjaman dan Bon serta 26.55 peratus di dalam Sekuriti Kerajaan Malaysia (SKM) pada tahun 2011. Sejar dengan pendedahan risiko yang dibenarkan, 35.64 peratus daripada jumlah aset adalah di dalam pelaburan Ekuiti manakala baki 3.18 peratus dan 0.39 peratus masing-masing dilaburkan di dalam kelas aset Instrumen Pasaran Wang dan Hartanah.

Alokasi Aset pada tahun 2011 memperlihatkan peralihan yang signifikan berbanding kedudukan pelaburan KWSP pada 10 tahun yang lalu di mana 37.02 peratus adalah di dalam SKM, diikuti Pinjaman dan Bon sebanyak 24.27 peratus, 22.01 peratus Ekuiti, 15.99 peratus Instrumen Pasaran Wang dan 0.71 peratus pelaburan Hartanah. Mengambil kira kadar faedah yang menunjukkan penurunan sejak sedekad lalu, KWSP beransur-ansur beralih daripada pelaburan tradisional dengan meningkatkan lagi pendedahan di dalam pelaburan yang mempunyai kadar pulangan yang lebih tinggi terutamanya Ekuiti. Kesemua kelas aset kecuali Instrumen Pasaran Wang memperlihatkan pertumbuhan yang konsisten dan positif dari tahun ke tahun. Pegangan di dalam kelas aset Instrumen Pasaran Wang dikurangkan bagi tujuan mengoptimumkan potensi pulangan pelaburan KWSP. Secara keseluruhan, aset pelaburan KWSP telah mengalami pertumbuhan yang besar sebanyak RM284.65 bilion dalam jangka masa sedekad kepada RM469.22 bilion setakat akhir tahun 2011 berbanding RM184.57 bilion pada tahun 2001.

In line with our focus on delivering risk-adjusted returns for the long-term, 2011 saw us maintaining the bulk of our investment assets in stable and low risk fixed income instruments with Loans and Bonds at 34.24 per cent and Malaysian Government Securities (MGS) at 26.55 per cent. Within tolerable risk exposure, Equities represented 35.64 per cent of total assets while the remaining 3.18 per cent and 0.39 per cent were allocated for the Money Market Instruments and Properties asset classes, respectively.

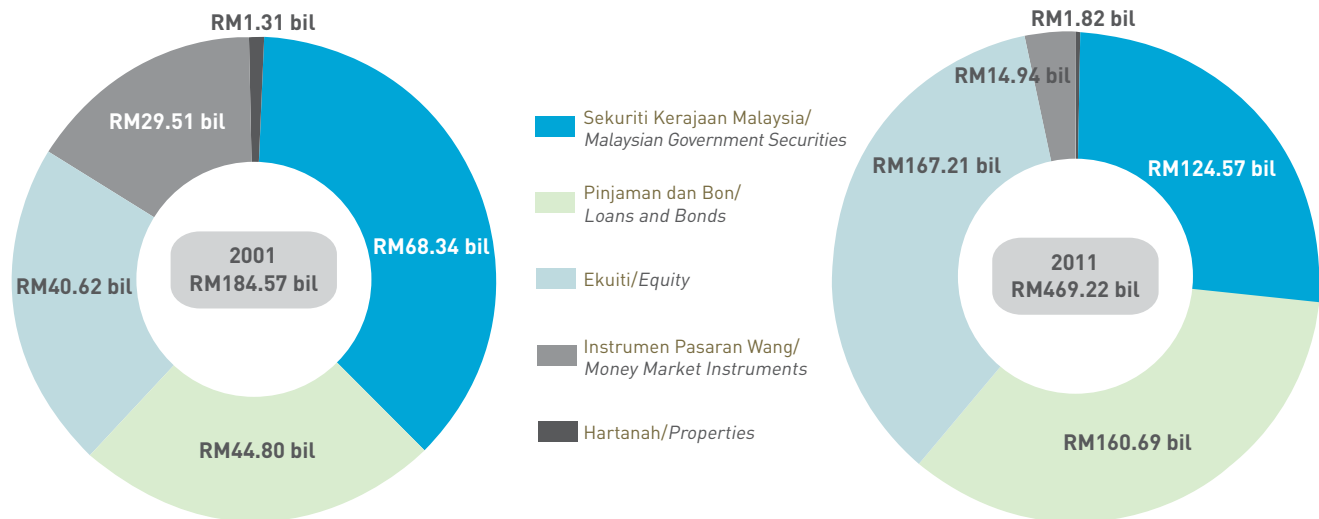
2011 asset allocation shows a significant transition from our position 10 years ago when we allocated 37.02 per cent in MGS, followed by 24.27 per cent in Loans and Bonds, 22.01 per cent in Equities, 15.99 per cent in Money Market Instruments and 0.71 per cent in Properties. In view of the declining interest rates over the last decades, the EPF has gradually shifted from investing in traditional MGS and increased the investment portion in higher yielding instruments, particularly Equity. Except for the Money Market Instruments asset class that was minimised to optimise overall returns, the amount for each asset class has shown consistent and positive growth over the years. Overall, the EPF experienced massive asset size growth of RM284.65 billion in just over a decade from RM184.57 billion in 2001 to RM469.22 billion in 2011.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI PELABURAN

INVESTMENT PERFORMANCE



Dalam tahun 2011, KWSP berjaya menyempurnakan beberapa urusan niaga penting yang mampu meningkatkan lagi nilai pelaburan KWSP pada masa hadapan. Antara transaksi pelaburan utama tahun 2011 yang dilaksanakan adalah pembelian lima hartanah di United Kingdom (UK) yang melibatkan kos £693.47 juta menjadikan jumlah hartanah KWSP di United Kingdom sebanyak tujuh. Transaksi lain termasuk suntikan dana tambahan berjumlah USD750 juta di dalam pelaburan Sukuk Global dan suntikan dana tambahan berjumlah USD3.34 bilion ke dalam pelaburan Ekuiti Global, memanfaatkan kadar pertukaran Dolar AS yang rendah dan pembetulan pasaran ekuiti.

Selain itu, KWSP bersama-sama dengan UEM Group Bhd telah menyempurnakan pengambilalihan kesemua aset dan liabiliti PLUS Expressway Bhd menerusi syarikat pelaburan bersama PLUS Malaysia Sdn Bhd. Pengambilalihan bersama perniagaan lebuah raya bertol ini, yang merupakan aset penting negara, menyediakan aset infrastruktur penjana aliran tunai yang matang dengan profil risiko pulangan yang menarik. Urusan niaga ini, berpadanan dengan profil risiko dan pulangan KWSP, dijangka akan memberi ahli pulangan yang stabil bagi tempoh pelaburan jangka panjang.

Pada penghujung tahun 2011, aliran masuk positif daripada caruman tahunan bersih ahli adalah sebanyak RM13.90 bilion. KWSP kekal komited sepenuhnya dalam mempelbagaikan pelaburan ke atas caruman baru yang diterima ini di samping melaburkan semula kedua-dua aset yang matang dan pendapatan pelaburan yang diperolehi, ke dalam kelas aset pelaburan tertentu mengikut tahap risiko yang dibenarkan bagi mengoptimalkan pulangan. Dalam melaksanakannya, KWSP akan berusaha agar proses peralihan aset berjalan lancar dengan mempertimbangkan tahap kecairan dan pergerakan pasaran, di samping menyelaraskannya dengan strategi pelaburan jangka panjang.

In 2011, we accomplished a number of notable transactions that enhanced the value of the Fund over time. Among the year's key investment transactions were the acquisition of five properties in the United Kingdom (UK) at a combined cost of £693.47 million. This brings the total number of EPF properties in the UK to seven. Other key transactions were the further capital drawdown of USD750 million in Global Sukuk investments and gradual additional injection of USD3.34 billion into Global Equities as a move to leverage on the weakening US Dollar and equity market corrections especially during the lows.

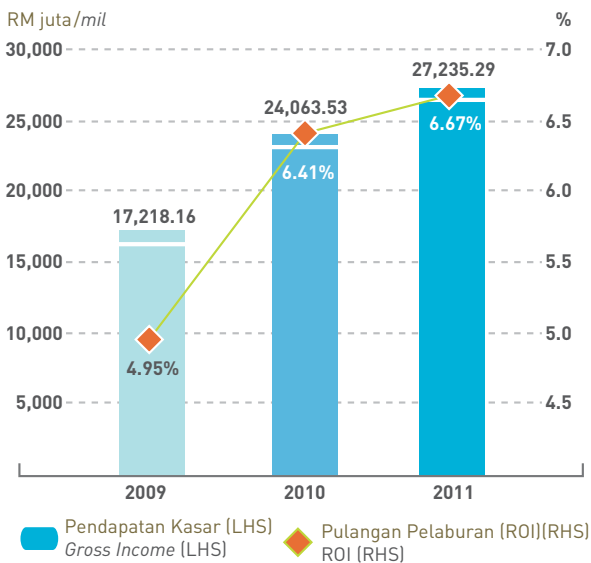
In addition, the EPF together with UEM Group Bhd completed the acquisition of all assets and liabilities of PLUS Expressway Bhd through co-investment vehicle PLUS Malaysia Sdn Bhd. This joint acquisition of the tolled highways business, a national key asset, provides a mature, cash-flow generating infrastructure asset with an attractive risk-return profile. This deal, which matches the EPF's risk and return profile as a provident fund, will provide members with stable returns over a long-term investment horizon.

As at end 2011, the positive inflow of members' annual net contributions brought in RM13.90 billion to the EPF. We remain fully committed to diversifying this new money inflow as well as reinvesting maturing assets and investment income into appropriate asset classes within tolerable level of risk to optimise returns. While doing so, we will work to sustain a smooth asset transition, take into consideration liquidity and market movements, as well as simultaneously align this with our long-term investment strategies.

ULASAN OPERASI
 REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI PELABURAN
 INVESTMENT PERFORMANCE

JUMLAH PENDAPATAN KASAR/TOTAL GROSS INCOME



PENDAPATAN PELABURAN PADA 2011

Bagi tahun 2011, KWSP berjaya memperoleh jumlah pendapatan pelaburan kasar berjumlah RM27.24 bilion berbanding RM24.06 bilion pada tahun sebelumnya, peningkatan sebanyak 13.18 peratus. Pencapaian ini adalah hasil daripada strategi alokasi aset KWSP yang berhemah dan selaras dengan objektif pelaburan jangka panjang untuk memelihara dan menambah nilai simpanan ahli semasa dan selepas krisis kewangan global. Selain itu, aktiviti pengambilan untung oleh portfolio Ekuiti telah membantu KWSP dalam mencatat prestasi yang lebih teguh.

Portfolio Ekuiti merupakan penyumbang utama kepada jumlah pendapatan pelaburan KWSP dengan 48.81 peratus, diikuti oleh Pinjaman dan Bon serta SKM, masing-masing menyumbang 27.68 peratus dan 20.67 peratus. Instrumen Pasaran Wang dan Hartanah pula, masing-masing menyumbang kepada 2.41 peratus dan 0.42 peratus, dan baki 0.01 peratus atau RM1.66 juta adalah hasil daripada pendapatan pelaburan pelbagai.

Sebagai pengurus dana persaraan, prestasi pelaburan jangka panjang adalah lebih penting kepada KWSP, berbanding dengan prestasi dalam sesuatu tahun. Dalam melaksanakan matlamat untuk melindungi dan meningkatkan nilai simpanan persaraan ahli, KWSP mensasarkan untuk menjana dividen sebenar tahunan (dividen selepas mengambil kira inflasi) melebihi 2 peratus dalam tempoh jangka panjang. Dalam hal ini, KWSP telah berjaya memperoleh purata dividen sebenar sebanyak 3.97 peratus, 2.95 peratus dan 2.74 peratus, masing-masing untuk tempoh tiga tahun, lima tahun dan sepuluh tahun.

INVESTMENT INCOME IN 2011

In 2011, we achieved total gross investment income of RM27.24 billion as compared to RM24.06 billion in 2010, a growth of 13.18 per cent year-on-year. This achievement was a consequence of our astute asset allocation strategy and long-term investment objectives of preserving and adding value to the members' savings during and following the global financial crisis and cycles. On top of this, incisive trading strategy within our Equity portfolio helped us deliver a stronger performance.

The Equity portfolio was the largest contributor of income generating 48.81 per cent of the year's income, followed by Loans and Bonds and MGS contributing 27.68 per cent and 20.67 per cent of income respectively. Money Market Instruments and Properties contributed another 2.41 per cent and 0.42 per cent respectively, while the balance 0.01 per cent or RM1.66 million was derived from miscellaneous investment income.

Being a long-term retirement fund manager, long-term investment performance is more important to us than any single year's performance which will vary greatly. In executing the objectives of safeguarding and enhancing members' retirement savings value, the EPF aims to generate an annual real dividend (inflation-adjusted dividend) of more than 2 per cent over the long run. In this regard, the EPF has historically managed to obtain average real dividends of 3.97 per cent, 2.95 per cent and 2.74 per cent for rolling three-year, five-year and ten-year periods, respectively.

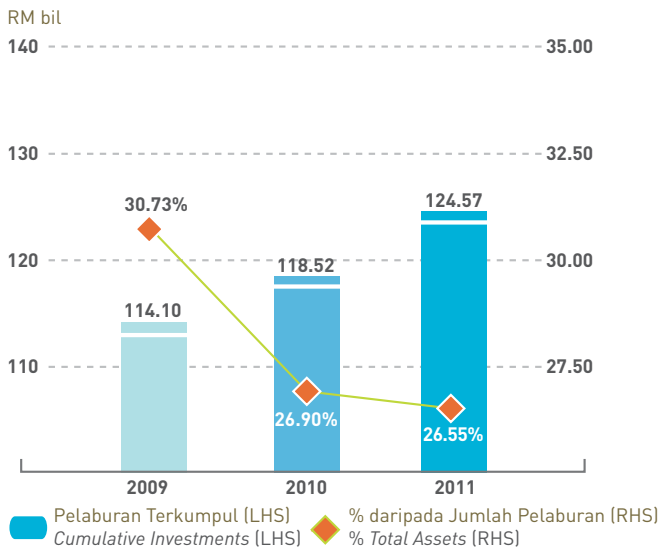
ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI PELABURAN

INVESTMENT PERFORMANCE

PELABURAN SKM/MGS INVESTMENTS



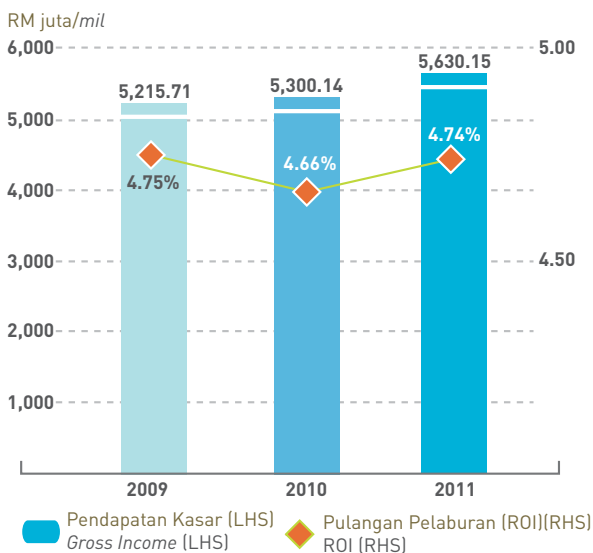
SEKURITI KERAJAAN MALAYSIA (SKM)

Pelaburan terkumpul di dalam Sekuriti Kerajaan Malaysia (SKM) adalah berjumlah RM124.57 bilion setakat Disember 2011, meningkat RM6.05 bilion daripada tahun sebelumnya. Dari segi peratusan, SKM menunjukkan sedikit penurunan kepada 26.55 peratus, berbanding 26.90 peratus pada tahun 2010.

MALYSIAN GOVERNMENT SECURITIES (MGS)

Investments in Malaysian Government Securities (MGS) accounted for RM124.57 billion of our total investments as at December 2011, an increase of RM6.05 billion from the position last year. In terms of weightage, the MGS fraction showed a slight decrease to 26.55 per cent, as compared to 26.90 per cent in 2010.

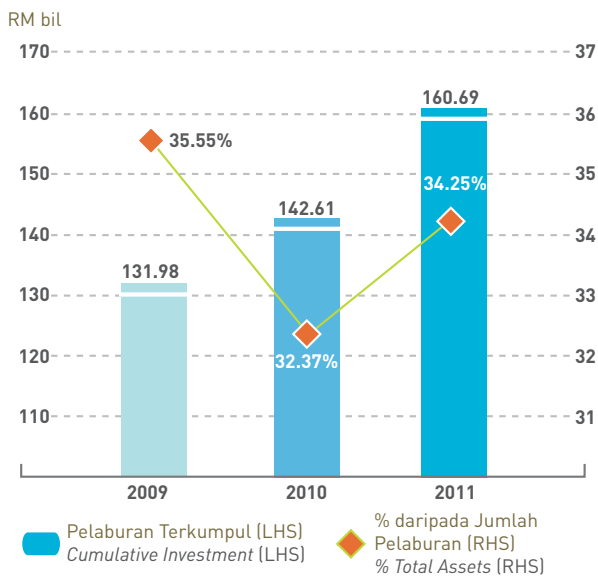
PENDAPATAN KASAR SKM/MGS GROSS INCOME



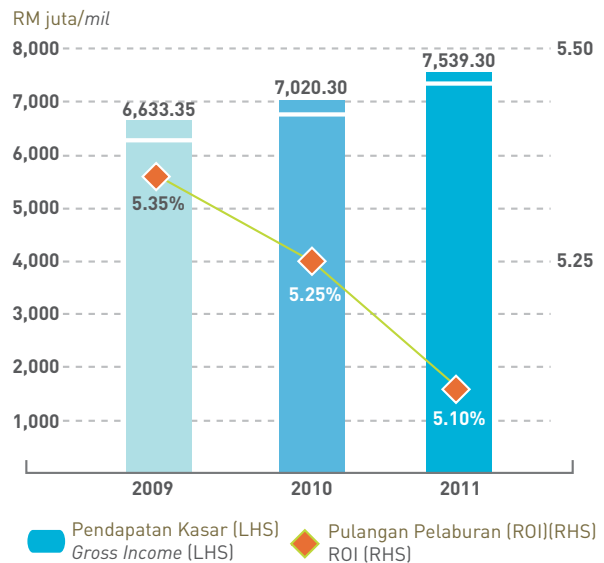
ULASAN OPERASI
REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI PELABURAN
INVESTMENT PERFORMANCE

**PELABURAN PINJAMAN DAN BON/
 LOANS AND BONDS INVESTMENTS**



**PENDAPATAN KASAR PINJAMAN DAN BON/
 LOANS AND BONDS GROSS INCOME**



Instrumen ini telah menjana pendapatan berjumlah RM5.63 bilion, dengan ROI tahunan sebanyak 4.74 peratus pada tahun 2011. Kenaikan tahunan sebanyak RM330.01 juta ini, berbanding pencapaian pada tahun sebelumnya adalah selaras dengan pertumbuhan saiz pegangan di dalam instrumen ini.

This instrument generated RM5.63 billion, with annual ROI of 4.74 per cent in 2011. This annual increment of RM330.01 million as compared to the previous year's achievement was in tandem with MGS asset size growth.

PINJAMAN DAN BON

Pada tahun 2011, pelaburan terkumpul dalam kelas aset ini, yang mana sebahagian besarnya adalah di dalam pinjaman jangka panjang yang dijamin oleh Kerajaan atau entiti berkaitan kerajaan serta bon bergred pelaburan, meningkat 12.67 peratus atau RM18.07 bilion daripada RM142.61 bilion pada tahun 2010. Terdapat pelaburan baru Pinjaman dan Bon domestik yang bernilai RM24.1 bilion dilakukan sepanjang tahun 2011. Pertumbuhan kelas aset ini juga adalah termasuk suntikan modal bernilai USD750 juta ke dalam mandat Sukuk Global melalui pengurus dana dalaman dan luaran. Di samping itu, KWSP turut mempertingkatkan pelaburannya di dalam Pinjaman dan Bon Islamik, daripada RM39.12 bilion pada tahun sebelumnya kepada RM45.36 bilion dalam tahun 2011.

LOANS AND BONDS

In 2011, accumulated investments in this asset class, which were mainly in long-terms loans guaranteed by the Government or government-linked entities as well as investment graded bonds, rose by 12.67 per cent or RM18.07 billion from RM142.61 billion in 2010. The EPF participated in RM24.1 billion worth of new domestic Loans and Bonds deals throughout 2011. This growth also included a USD750 million capital injection into Global Sukuk mandates via internal and external managers. Additionally, the EPF has also increased its investment in domestic Islamic Loans and Bonds, from RM39.12 billion in 2010 to RM45.36 billion in 2011.

Portfolio Pinjaman dan Bon mencatatkan RM7.54 bilion jumlah pendapatan pelaburan disokong oleh aliran pendapatan yang konsisten selaras dengan profil pelaburan yang berisiko rendah. Bagaimanapun, pencapaian kadar ROI sebanyak 5.10 peratus pada tahun 2011 menunjukkan penurunan berbanding tahun sebelumnya berikutan persekitaran kadar faedah semasa yang rendah.

The Loans and Bonds portfolio recorded RM7.54 billion of investment income on the back of a steady stream of income associated with low risks to fixed income investment. However, this achievement showed a decreased ROI rate of 5.10 per cent in view of the low interest rate environment in 2011.

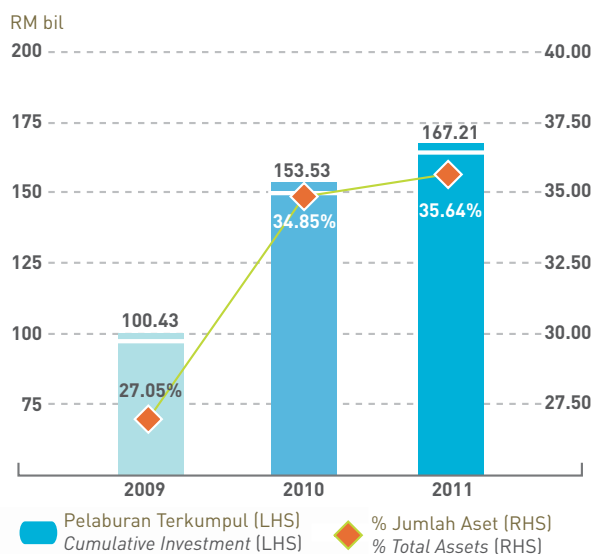
ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI PELABURAN

INVESTMENT PERFORMANCE

PELABURAN EKUITI/EQUITY INVESTMENTS



EKUITI

Sepanjang tahun 2011, nilai portfolio Ekuiti KWSP telah dipengaruhi oleh turun naik pergerakan pasaran ekuiti di seluruh dunia. Setakat Disember 2011, nilai portfolio Ekuiti KWSP telah mencecah RM167.21 bilion, memperlihatkan peningkatan daripada RM153.53 bilion semasa penutupan tahun sebelumnya. Daripada perspektif pelaburan, kejatuhan harga saham terutamanya sewaktu kemerosotan pasaran telah memberi peluang yang baik kepada KWSP untuk meningkatkan pegangan dalam saham-saham yang mempunyai fundamental yang kukuh pada nilai yang rendah. Selaras dengan ini, terdapat tambahan suntikan modal sebanyak USD3.34 bilion untuk mandat ekuiti global menerusi kedua-dua pengurus dalaman dan luaran.

EQUITY

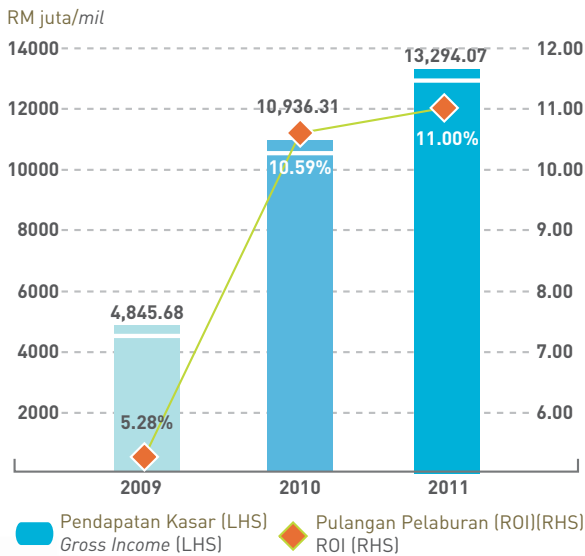
In 2011, the value of EPF's Equity portfolio was shaped by volatile equity market movements worldwide. As at end 2011, the value of the EPF's Equity portfolio stood at RM167.21 billion, showing an increase from its RM153.53 billion position during the preceding year's close. From an investment perspective, the drop in share prices especially during the market slump offers the EPF good opportunities to secure attractive and fundamentally sound equity at a lower valuation. In line with this, there was also an additional capital drawdown of USD3.34 billion for global equity mandates made through both internal and external managers.



ULASAN OPERASI
 REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI PELABURAN
 INVESTMENT PERFORMANCE

PENDAPATAN KASAR EKUITI/EQUITY GROSS INCOME



Sungguhpun pasaran Ekuiti tidak menentu sepanjang tahun 2011, KWSP berjaya meraih hasil pulangan yang memberangsangkan daripada aktiviti pengambilan untung. Lonjakan harga saham di dalam pasaran ekuiti domestik dan global, khususnya pada setengah tahun pertama tahun 2011, serta terdapatnya kecairan untuk transaksi dagangan dalam volum yang tinggi membolehkan KWSP memanfaatkan peluang perolehan keuntungan modal. Hasilnya, KWSP telah memperoleh pendapatan terkumpul tahunan sebanyak RM13.29 bilion daripada pelaburan Ekuiti. Ini mencatatkan kadar ROI sebanyak 11.0 peratus, iaitu lonjakan RM2.36 bilion atau 21.56 peratus, berbanding pencapaian pendapatan sebanyak RM10.94 bilion pada tahun 2010. Pulangan daripada perjanjian pengambilalihan PLUS Expressway Bhd telah menyumbangkan RM961.79 juta atau lebih kurang 7 peratus daripada jumlah pendapatan keseluruhan Ekuiti pada tahun 2011.

Despite 2011's volatile Equity markets, the EPF managed to seize gains from profit taking activities. The surge in share prices in domestic and global equity markets, particularly during the first half of 2011, along with the encouraging trading volume that ensued, created liquidity that enabled the EPF to capitalise on Equity gains. As a result, we realised an annual accumulative income of RM13.29 billion from Equity investments. This represents a ROI rate of 11.00 per cent, a laudable RM2.36 billion or 21.56 per cent jump from 2010's achievement of RM10.94 billion in income. The returns from transaction deal on PLUS Expressway Bhd contributed RM961.79 million or about 7 per cent of total Equity income in 2011.



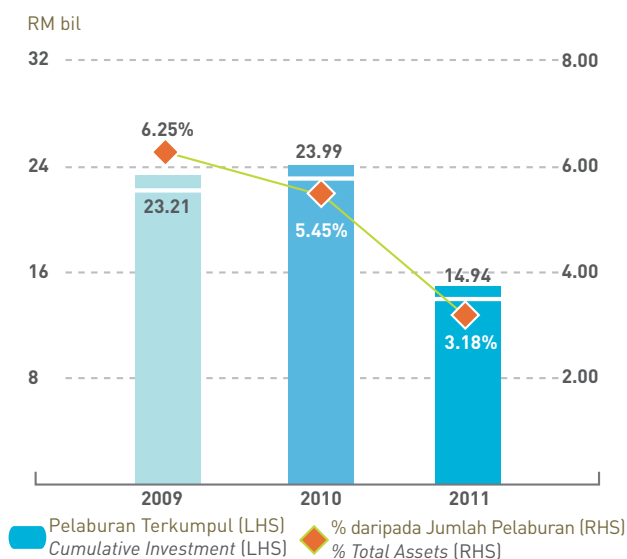
ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

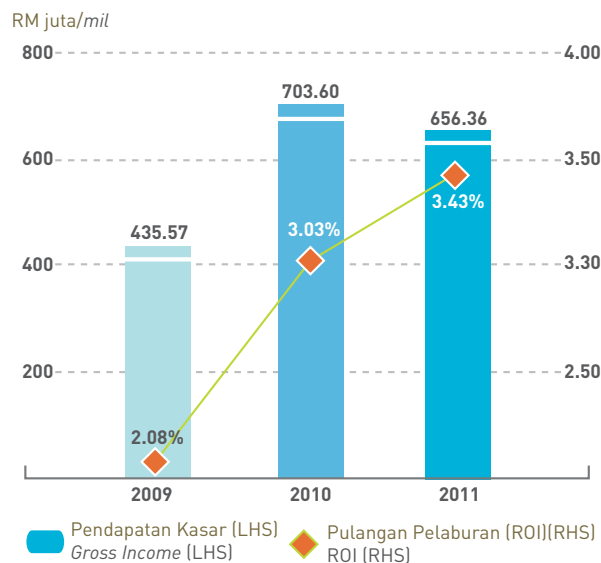
PRESTASI PELABURAN

INVESTMENT PERFORMANCE

PELABURAN INSTRUMEN PASARAN WANG/ MONEY MARKET INSTRUMENTS INVESTMENTS



PENDAPATAN KASAR INSTRUMEN PASARAN WANG/ MONEY MARKET INSTRUMENTS GROSS INCOME



INSTRUMEN PASARAN WANG

Setakat penghujung tahun 2011, jumlah aset dalam Instrumen Pasaran Wang adalah berjumlah RM14.94 bilion atau 3.18 peratus daripada keseluruhan aset. Ia menunjukkan penurunan sebanyak RM9.05 bilion atau 37.73 peratus daripada jumlah RM23.99 bilion pada tahun 2010. Di sebalik komitmen KWSP untuk memenuhi pengeluaran simpanan ahli, perbelanjaan pentadbiran serta alokasi pelaburan kelas aset yang lain, KWSP akan sentiasa mengekalkan pegangan tunai yang mencukupi sambil meminimumkan peratusan instrumen ini dalam usaha untuk mengoptimumkan pulangan dengan alokasi yang lebih besar ke dalam instrumen yang mampu memberikan kadar pulangan yang lebih tinggi.

Portfolio Instrumen Pasaran Wang telah mengumpul pendapatan berjumlah RM656.36 juta, berbanding RM703.60 juta pada tahun sebelumnya. Ini selaras dengan pengurangan saiz pegangan dan menunjukkan peningkatan kadar ROI 3.43 peratus oleh instrumen ini, berbanding 3.03 peratus pada tahun lalu.

MONEY MARKET INSTRUMENTS

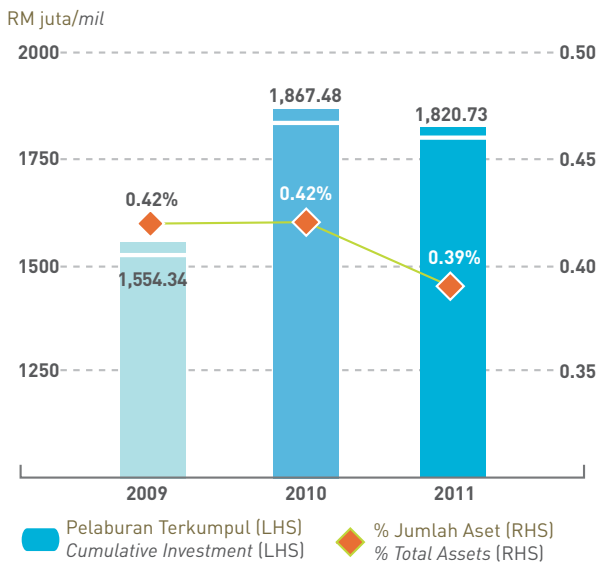
As at end of 2011, the total Money Market Instruments balance stood at RM14.94 billion or 3.18 per cent of our overall assets. This represented a decrease of RM9.05 billion or 37.73 per cent from 2010's position of RM23.99 billion. In consideration of our commitment to covering members' withdrawals, administrative expenditure and the drawdown for other asset class investments, the EPF will always maintain sufficient cash holdings while minimising the weightage of this instrument as we set our sights on optimising returns with bigger allocations in higher yielding investments.

Our Money Market Instruments portfolio collected total income of RM656.36 million in comparison to the preceding year's income of RM703.60 million. This was attributable to its reduced holdings and represents an improved ROI rate of 3.43 per cent for this asset class, as compared to last year's 3.03 per cent.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI PELABURAN INVESTMENT PERFORMANCE

PELABURAN HARTANAH/PROPERTIES INVESTMENTS



HARTANAH

Menerusi pelaburan Hartanah, KWSP memberikan keutamaan kepada pemerolehan hartanah komersial serta bank tanah untuk projek pembangunan yang menawarkan jaminan pelaburan jangka panjang dan ROI yang memuaskan. Setakat penghujung tahun 2011, selepas mengambilkira susut nilai, jumlah pelaburan Hartanah KWSP adalah sebanyak RM1.82 bilion, merangkumi 0.39 peratus daripada jumlah aset.

Pada tahun 2011, pendapatan daripada pelaburan Hartanah telah menunjukkan peningkatan. Pendapatan sewa daripada kelas aset ini meningkat 12.96 peratus kepada RM113.75 juta berbanding pendapatan berjumlah RM100.70 juta pada tahun 2010. Ia juga memperlihatkan kadar ROI yang lebih tinggi sebanyak 6.36 peratus bagi kelas aset ini.

Sebagai sebahagian daripada strategi pelaburan untuk meneroka peluang dan memperluaskan pelaburan ke luar negara, KWSP telah membeli lima buah bangunan lagi di United Kingdom sepanjang tahun 2011 menerusi syarikat tujuan khas (SPV), iaitu Kwasa Global (Jersey) Ptd Ltd, dengan harga pembelian berjumlah sekitar £693 juta.

Pelaburan menerusi SPV akan membolehkan KWSP menguruskan pelaburannya dengan lebih baik di samping dapat mengurangkan risiko dan liabiliti. KWSP telah melaksanakan pemerolehan ini semasa nilai hartanah luar negara mengalami kejatuhan. Pelaburan ini turut memberikan peluang kepada KWSP untuk mempelbagaikan pelaburan di dalam aset baru yang berpotensi menawarkan pulangan yang baik dalam jangka masa panjang berserta waad penyewa yang terjamin.

PROPERTIES

Through our Property investments, we predominantly focus on the acquisition of commercial properties and land banks for development projects that offer long-term guarantees and favourable ROI. At the end of 2011, net of depreciation, the EPF Property investments stood at RM1.82 billion, maintaining about 0.39 per cent of total assets.

In 2011, income from investment in Properties continued to register growth. Rental income from this asset class grew by 12.96 per cent to RM113.75 million in comparison to the income of RM100.70 million in 2010. This reflects a higher ROI rate of 6.36 per cent for this asset class.

As part of our investment strategy to explore opportunities and expand our investments overseas, we have acquired five more buildings throughout 2011 in the UK through a special purpose vehicle (SPV), namely Kwasa Global (Jersey) Ptd Ltd, for a total purchase price of approximately £693 million.

Our investments through SPVs will enable us to better manage our investment as well as mitigate risks and liabilities. We have undertaken these acquisitions at a time when property rates overseas have been on the decline. These investments have also 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.

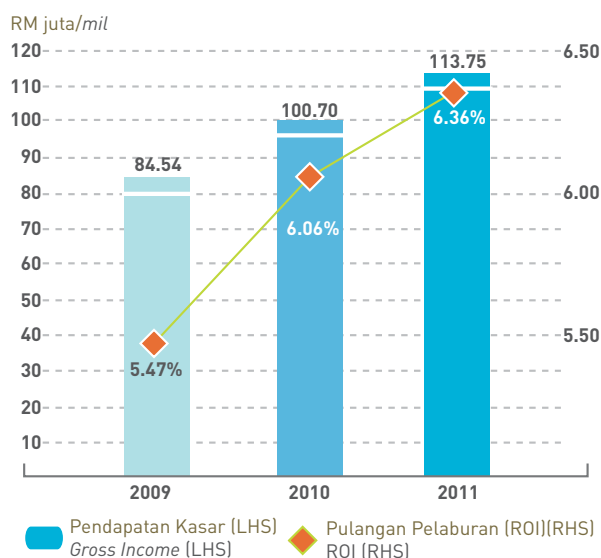
ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI PELABURAN

INVESTMENT PERFORMANCE

PENDAPATAN KASAR HARTANAH/PROPERTIES GROSS INCOME



Tahun 2011 turut menyaksikan KWSP, menerusi anak syarikatnya KWASA Land Sdn Bhd (KWASA Land), memeterai perjanjian jual beli dengan Aset Tanah Nasional Berhad (ATNB) dan Lembaga Getah Malaysia (LGM) bagi pemilikan tanah Institut Penyelidikan Getah di Sungai Buloh. KWASA Land akan bertindak sebagai pemaju induk perbandaran bersepadu yang terancang ini, dengan campuran hartanah kediaman, komersial dan perindustrian berserta kemudahan yang komprehensif. Projek pembangunan yang mampan ini adalah seiring dengan strategi pelaburan jangka panjang KWSP dan dijangka dapat memberikan faedah kepada ahli di masa depan. Penglibatan KWSP dalam pelaburan hartanah menerusi SPV telah dinyatakan di dalam segmen pelaburan Ekuiti.

PELABURAN TERKUMPUL

Setakat Disember 2011, jumlah pelaburan terkumpul telah meningkat sebanyak RM28.70 bilion atau 6.52 peratus kepada RM469.22 bilion berbanding RM440.52 bilion pada akhir tahun 2010. Kenaikan ini disumbangkan oleh caruman tahunan bersih yang positif daripada ahli dan majikan dan pulangan pelaburan yang menggalakkan.

ASET TERKUMPUL

Pada tahun yang diulas, jumlah aset terkumpul KWSP telah meningkat sebanyak 7.10 peratus kepada RM477.51 bilion daripada RM445.85 bilion pada tahun sebelumnya, sejajar dengan pertumbuhan pelaburan terkumpul.

2011 also saw the EPF, through subsidiary KWASA Land Sdn Bhd (KWASA Land), seal the sale and purchase agreement with Aset Tanah Nasional Berhad (ATNB) and Lembaga Getah Malaysia (LGM) for the Rubber Research Institute's land in Sungai Buloh. KWASA Land will play the role of master developer for this planned integrated township with its assortment of residential, commercial and industrial properties as well as comprehensive facilities and amenities. This sustainable development project bodes well for the EPF's long term investment strategy and is expected to produce tangible benefits for our members in the future. The EPF's involvement in real estate investments via SPVs has been incorporated into the Equity investments segment.

ACCUMULATED INVESTMENTS

As at the end of December 2011, total cumulative investments grew by RM28.70 billion or 6.52 per cent to RM469.22 billion in comparison to RM440.52 billion as at the end of 2010. This rise was contributed by the positive net annual contributions from the members and employers as well as encouraging investment performance.

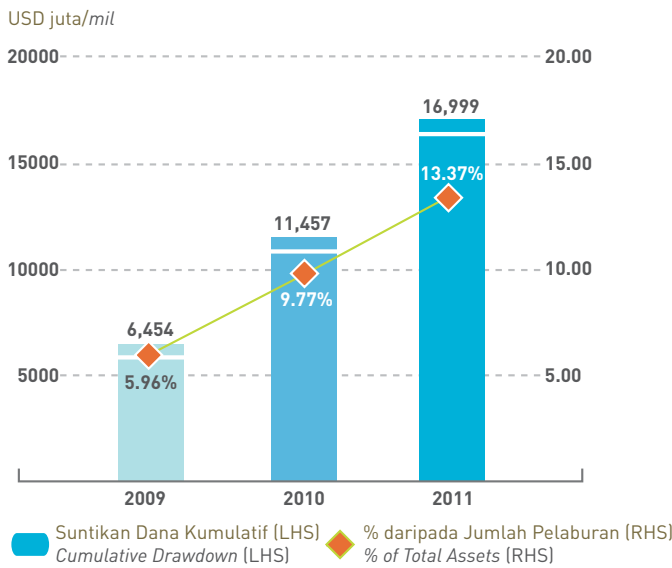
ACCUMULATED ASSETS

For the year under review, the EPF's total cumulative assets grew by 7.10 per cent to RM477.51 billion from RM445.85 billion the year before, aligned with accumulated investments growth.

ULASAN OPERASI
REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI PELABURAN
INVESTMENT PERFORMANCE

**SUNTIKAN DANA PELABURAN ANTARABANGSA/
 INTERNATIONAL INVESTMENT DRAWDOWN**



PELABURAN ANTARABANGSA

Disebabkan saiz dana pelaburan yang besar, KWSP berhadapan dengan kekangan peluang dan produk pelaburan serta kecairan yang terhad untuk transaksi dagangan dalam jumlah yang besar di dalam pasaran domestik. Justeru itu, menjadi satu keperluan bagi KWSP untuk mempelbagai dan memperluaskan portfolio pelaburannya ke dalam pasaran luar negara. Malah, ia menjadi lebih kritikal disebabkan kadar pertumbuhan aset pelaburan KWSP adalah lebih pantas berbanding pertumbuhan pasaran tempatan. Selain dapat mengurangkan risiko yang tertumpu kepada pasaran domestik, pelaburan luar negara mampu memberi peluang pulangan keuntungan modal yang lebih baik bagi tempoh pelaburan jangka panjang.

Selaras dengan strategi mempelbagaian portfolio pelaburan dalam perancangan pelaburan jangka panjang, KWSP telah mempertingkatkan aset pelaburan luar negara secara berperingkat, seiring dengan pergerakan pasaran. Pada tahun 2011, sebanyak USD5.54 bilion jumlah pelaburan tambahan telah dibuat ke dalam mandat pelaburan luar negara. Ini termasuk tambahan dana berjumlah USD3,335 juta di dalam Ekuiti Global, amaun berjumlah USD1,187 juta untuk hartanah luar negara, USD750 juta dalam pelaburan Sukuk Global, dan bakinya di dalam pelaburan Ekuiti Persendirian. Jumlah suntikan dana kumulatif di dalam pelaburan bukan Ringgit setakat penghujung tahun 2011 adalah sebanyak lebih kurang USD17 bilion.

INTERNATIONAL INVESTMENTS

Given the size of our investment fund, the EPF faces constraints given the limited breadth of investment products and liquidity to trade in large volumes locally. It is only appropriate that we diversify and expand our portfolio into overseas investments. This has become all the more important given that the pace of our investment asset growth is much faster relative to local market growth. Aside from mitigating the concentration risk in the domestic market, overseas investments offer higher opportunities for capitalisation of returns over a long-term investment horizon.

In line with our investment diversification strategy, and to complement our long-term investment plan, we have gradually increased our international investment assets in phases, in tandem with the movement of the markets. In 2011, an additional USD5.54 billion worth of investments in overseas investment mandates was made. This included investments of USD3,335 million in Global Equities, equivalents of USD1,187 million for Global Real Assets, another USD750 million in Global Sukuk, and the balance in Private Equities. Cumulatively, the total capital drawdown into non-Ringgit investments as at year end 2011 was about USD17 billion.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI PELABURAN

INVESTMENT PERFORMANCE

Berikutan kelulusan oleh Kerajaan untuk KWSP melaburkan sehingga 23 peratus daripada saiz dana di luar negara, setakat penghujung Disember 2011, jumlah pendedahan KWSP di dalam aset pelaburan global (dari segi kos) adalah 13.37 peratus. KWSP mendasarkan untuk mempertingkatkan pelaburan globalnya sehingga 20 peratus daripada jumlah saiz aset menjelang tahun 2013. Rancangan transisi pelaburan aset luar negara ini tidak bermakna bahawa KWSP akan memindahkan pelaburan domestiknya ke luar negara. Ini kerana sungguhpun peratusan pegangan aset domestik memperlihatkan trend pengurangan, dari segi amaun pelaburan, saiz aset domestik masih dan akan terus mengalami purata pertumbuhan yang positif sebanyak 4 peratus setahun.

Mulai tahun 2011, KWSP telah melaksanakan polisi, strategi dan garis panduan lindung nilai (hedging) untuk melindungi portfolio KWSP di luar negara daripada pergerakan turun naik luar jangka matawang asing, khususnya, dalam pegangan Sukuk Global. Pendekatan ini membolehkan KWSP mengurangkan risiko volatiliti matawang asing.

Melangkah ke hadapan, KWSP akan terus lebih berhati-hati dan berwaspada dalam melaksanakan strategi pelaburan luar negara dan akan berusaha mempertingkatkan pengetahuan dan kepakaran dalam pasaran-pasaran yang diceburi. Pada masa yang sama, KWSP akan terus mengambil langkah berjaga-jaga dalam menghadapi cabaran dan risiko yang berkaitan dengan pendedahan terhadap pelaburan luar negara.

Following the approval by the Government for us to invest up to 23 per cent of our fund size overseas, as at end December 2011 our total exposure in global investment assets (in terms of cost), was 13.37 per cent. We are anticipating that we will allocate up to 20 per cent of our total fund size into global investments by 2013. This transition plan into international assets does not imply that the EPF is shifting domestic investments out of the country. This is simply because, even though the percentage of domestic assets is on a reducing trend, in terms of the absolute amount of investments, the domestic asset size has been and will continue to experience positive average growth of some 4 per cent per annum.

The year 2011 saw the establishment and implementation of hedging policies, guidelines and strategies to protect the EPF's overseas portfolio against unpredictable and volatile currency movement, in particular, in the area of Global Sukuk holdings. This approach has allowed the EPF to mitigate the currency risk in obtaining consistent and smoother forex translations.

Going forward, we will continue to be exceptionally cautious and vigilant of our investment strategies overseas and will work to build up our expertise in these markets. At the same time, we will continue to take every precaution to manage the challenges and risks associated with overseas investment exposure.



ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

PRESTASI PELABURAN INVESTMENT PERFORMANCE

ALOKASI ASET STRATEGI / ALOKASI ASET TAKTIKAL (SAA/TAA)

SAA adalah strategi pengurusan aset pelaburan yang optimum dalam memaksimumkan jangkaan pulangan berdasarkan tahap risiko yang telah ditetapkan. Justeru itu, model SAA/TAA KWSP telah dirangka berlandaskan objektif pelaburannya dalam mencapai pulangan yang konsisten untuk tempoh jangka panjang dalam julat risiko yang dibenarkan untuk setiap kelas aset. Model ini mengambilkira toleransi risiko dan kekangan serta peraturan dan kaedah yang relevan yang harus dipatuhi oleh KWSP.

Sebagai sebuah dana persaraan, KWSP sentiasa komited dalam mengekalkan dasar pelaburan yang berhemah dan berisiko rendah. Justeru itu, strategi pengurusan risiko sentiasa memastikan pendedahan risiko yang sewajarnya bagi setiap kelas aset dipatuhi. Dalam proses menentukan pendekatan SAA yang paling sesuai untuk KWSP, parameter-parameter seperti andaian pembolehubah ekonomi, jangkaan pulangan daripada setiap kelas aset serta unjuran aliran tunai pada masa akan datang telah ditaksirkan ke dalam model untuk mengenal pasti kombinasi kelas aset serta profil risiko dan pulangan yang paling menepati objektif pelaburan.

Sebagai pelabur jangka panjang, KWSP tidak semestinya meminda SAA setiap kali berlakunya kegawatan ekonomi atau krisis pasaran. Sebaliknya, KWSP melakukan perubahan dan penyesuaian alokasi aset taktikal (TAA) dalam lingkungan SAA, bergantung kepada hala tuju pasaran pada masa depan. Sehingga kini, KWSP telah mengamalkan amalan pengurusan risiko yang teguh dan berkemampuan untuk melindungi pelaburannya secara keseluruhan. KWSP juga sentiasa menyemaknya untuk memastikan keberkesanan dan kelangsungannya adalah berterusan.

STRATEGIC ASSET ALLOCATION / TACTICAL ASSET ALLOCATION (SAA/TAA)

The SAA serves as an optimal asset allocation strategy to maximise expected returns for a given level of risk. Hence, the EPF's SAA/TAA model was designed in accordance with its investment objective of maintaining consistent returns over the long run within tolerable risks limits for each asset class. The model takes into consideration the EPF's risk appetites, constraints, and relevant rules and regulations that the EPF has to adhere to.

As a retirement fund, the EPF is committed to maintaining a prudent and low risk investment policy. As such, the risk management strategy has always been to ensure that the appropriate amount of risk is assigned to each asset class. In the process of determining the most appropriate SAA approach for the EPF, parameters such as asset assumptions for economic variables, asset class returns and cash flow projections, are imputed into the model to identify an asset mix that best suits the investment objectives associated with an asset class' risk/return profile.

As a long-term investor, the EPF does not revise the SAA on every market event or economic crisis. However, we do make tactical asset allocation changes (TAA) within the SAA range depending on the market's future course of direction. To date, the EPF has managed to put in place sound and sufficient risk management practices to safeguard its overall investments. We review these regularly to ensure their continued effectiveness.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PENUNJUK UTAMA 2011

KEY INDICATORS IN 2011



Sebagai pemegang amanah dan dana yang terbesar di Malaysia, KWSP bertanggungjawab memastikan simpanan ahlinya adalah selamat dan mereka menerima pulangan yang sewajarnya dalam bentuk dividen tahunan. Pada 2011, KWSP terus melaksanakan pelbagai inisiatif bagi mencapai matlamat ini serta memastikan operasi terus diperkukuhkan. Penunjuk-penunjuk penting berikut menggariskan kemajuan yang dicapai oleh KWSP setakat 31 Disember 2011.

AHLI

Setakat 31 Disember 2011, jumlah ahli KWSP telah meningkat kepada 13.15 juta berbanding 12.72 juta pada akhir 2010. Daripada jumlah ini, bilangan ahli yang aktif (ahli yang masih mencarum) meningkat sebanyak 3.64 peratus kepada 6.26 juta berbanding 6.04 juta ahli pada 2010.

MAJIKAN

Pada 2011, bilangan majikan berdaftar dengan KWSP bertambah 3.89 peratus kepada 487,664 majikan berbanding 469,390 majikan yang berdaftar pada 2010. Daripada jumlah ini, 55,457 merupakan majikan baru yang berdaftar dengan KWSP pada 2011, berbanding 52,637 majikan baru pada 2010.

As the trustee and holder of the biggest fund in Malaysia, the EPF is responsible for ensuring that members' savings are secure and that they receive appropriate returns in the form of annual dividends. In 2011, we continued to implement a host of initiatives to accomplish these aims as well as ensure we made strong strides forward on the operational front. The following key indicators underscore the progress achieved by the EPF as at 31 December 2011.

MEMBERS

As at 31 December 2011, the total number of EPF members increased to 13.15 million members as compared to 12.72 million members as at the end of 2010. Of this total, the number of active members (members who continue to contribute) increased by 3.64 per cent to 6.26 million as compared to 6.04 million members in 2010.

EMPLOYERS

In 2011, the number of employers registered with us rose by 3.89 per cent to 487,664 employers in comparison to 469,390 registered employers in 2010. Of this total, 55,457 were new employers registered with the EPF in 2011 as compared to 52,637 new employers in 2010.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

PENUNJUK UTAMA 2011 KEY INDICATORS IN 2011

KADAR CARUMAN

Sebelum ini, seiring dengan pelaksanaan dasar kerajaan pada 2009 di bawah pakej rangsangan ekonomi untuk meningkatkan pendapatan boleh guna serta permintaan domestik, ahli KWSP mempunyai pilihan untuk mengurangkan kadar caruman bulanan mereka sebanyak 3 peratus daripada kadar berkanun 11 peratus kepada 8 peratus. Dasar ini telah berkuatkuasa pada Januari 2009 dan berakhir pada Disember 2010. Mulai gaji bulan Januari 2011, kadar caruman berkanun bahagian pekerja telah dinaikkan semula kepada 11 peratus. Sepanjang tempoh ini, kadar caruman majikan kekal pada 12 peratus.

CARUMAN TAHUNAN

Pada 2011, jumlah caruman sebanyak RM41.43 bilion telah dikutip dan dikreditkan ke dalam akaun ahli. Ia merupakan peningkatan 15.86 peratus pada 2011 berbanding RM35.76 bilion kutipan caruman pada 2010. Peningkatan ini adalah berikutan kenaikan semula kadar caruman pekerja daripada kadar sementara 8 peratus kepada caruman wajib bulanan 11 peratus.

DASAR PEMBAYARAN DIVIDEN

Mengikut Seksyen 27, Akta KWSP 1991, KWSP, dengan kelulusan Menteri Kewangan, perlu mengisytiharkan minimum 2.50 peratus dividen daripada simpanan ahli pada akhir setiap tahun kewangan. Ia sememangnya 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 untuk ahli diisytihar berdasarkan semua pendapatan yang direalisasikan yang diperolehi daripada keseluruhan aset dalam tahun berkenaan dan justeru itu boleh berbeza dari tahun ke tahun bergantung kepada keadaan ekonomi dan suasana pasaran semasa.

Memandangkan sebahagian besar daripada aset KWSP adalah didalam instrumen berpendapatan tetap, pulangannya amat dipengaruhi oleh perubahan kadar faedah. Contohnya, kadar dividen pada tahun 1980-an dan 1990-an ternyata lebih tinggi memandangkan kadar faedah sepanjang tahun tersebut adalah dua kali lebih tinggi berbanding kadar semasa. Namun demikian, sejak 30 tahun yang lalu – kecuali bagi dua keadaan pada tahun 1981 dan 2008 – KWSP telah membayar dividen yang melebihi kadar inflasi. Perlu diberi perhatian khususnya ialah hakikat bahawa sejak 2001 (kecuali semasa krisis kewangan 2008), kadar dividen KWSP semakin meningkat.

CONTRIBUTION RATE

Previously, in line with the implementation of a 2009 government policy under the economic stimulus package to increase disposable income and local demand, EPF members had the option of reducing their monthly rate of contribution by three percentage points from the statutory rate of 11 per cent to 8 per cent. This policy came into effect in January 2009 and ended in December 2010. Commencing with their January 2011 salaries, the contribution rate for employees reverted to the mandatory 11 per cent monthly contribution. The employer's contribution rate has remained intact at 12 per cent throughout this time.

ANNUAL CONTRIBUTION

In 2011, total contributions amounting to RM41.43 billion were collected and credited into members' accounts. This represents a 15.86 per cent increase for 2011 in comparison to the RM35.76 billion in contributions collected in 2010. The increase came on the back of the reversion of the employee contribution rate from the temporary 8 per cent to the mandatory 11 per cent monthly contribution.

DIVIDEND PAYMENT POLICY

As per Section 27 of the EPF Act 1991, the Fund, 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 the EPF's objective 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. The annual dividend for members is declared based on all realised income derived from total assets in a particular year and may therefore differ from year to year depending on prevailing economic and market conditions.

As the bulk of the EPF's assets are in fixed income instruments, our returns are highly influenced by interest rate movements. For instance, the dividend rates during the 1980s and 1990s were higher as the interest rates during those years were as much as twice our current rates. Nevertheless, over the last 30 years – with the exception of two occasions in 1981 and 2008 – the EPF has paid dividends above the inflation rate. Particularly noteworthy is the fact that since 2001 (discounting the 2008 financial crisis), our dividend rates have been on the uptrend.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PENUNJUK UTAMA 2011

KEY INDICATORS IN 2011

Penting bagi ahli KWSP untuk memahami bahawa KWSP adalah sebuah dana persaraan dengan objektif, strategi dan risiko pelaburan yang agak berbeza berbanding dana atau institusi pelaburan yang lain. Meskipun mengamalkan pendekatan komersial kepada peluang pelaburan, KWSP perlu menyeimbangkan di antara melindungi kepentingan ahli dan memastikan pertumbuhan simpanan persaraan mereka.

AKAUN AHLI

Semua ahli KWSP 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. Namun begitu, sebelum mencapai umur 55, ahli boleh menggunakan sebahagian daripada simpanan mereka dalam Akaun 1 untuk melabur dalam kemudahan pelaburan yang diluluskan. Simpanan dalam Akaun 2 pula boleh dikeluarkan apabila ahli mencapai umur 50 tahun atau digunakan untuk membeli rumah, membiayai pendidikan atau kos rawatan perubatan.

Pada 2011, KWSP terus menjalankan kempen bagi mewujudkan kesedaran mengenai pelbagai usaha KWSP dalam melindungi kepentingan ahli dan waris terdekat ahli. Ini termasuk kempen mendidik ahli mengenai kepentingan membuat penamaan. Untuk tujuan ini, KWSP telah mengadakan kempen di radio serta media cetak dengan tajuk berita serta visual yang menarik minat di mana ia menyeru ahli agar mengutamakan kebajikan keluarga mereka sekiranya berlaku sebarang kejadian yang tidak diingini. Di samping kempen pengiklanan, promosi turut diadakan menerusi kaunter perkhidmatan KWSP dan Pusat Panggilan, serta melalui halaman rasmi Facebook KWSP dan Twitter (KWSPBuzz).

Usaha kami nyata membuahkan hasil apabila lebih ramai bilangan ahli KWSP kini sedar mengenai kepentingan membuat penamaan. Penamaan memastikan waris terdekat ahli tidak perlu melalui proses yang panjang untuk mendapatkan wang ahli yang telah meninggal dunia. Tahun 2011 menyaksikan penamaan meningkat sebanyak 12.93 peratus kepada 5,186,123 berbanding 4,592,149 pada 2010.

It is important that our members understand that the EPF is 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, we have to strike a balance between safeguarding the interests of our members and ensuring the growth of their nest egg.

MEMBERS' ACCOUNTS

All EPF members have an Account 1 and Account 2 with us whereby 70 per cent of each member's monthly contribution is paid into Account 1 with the remainder into Account 2. Savings in Account 1 are for the purpose of retirement and can only be withdrawn upon a member reaching 55 years of age. Nonetheless, before they turn 55, members may utilise part of their savings in Account 1 to invest in approved investment instruments. Savings in Account 2 can be withdrawn when a member reaches 50 or may be utilised to purchase a house, fund education or offset medical treatment cost.

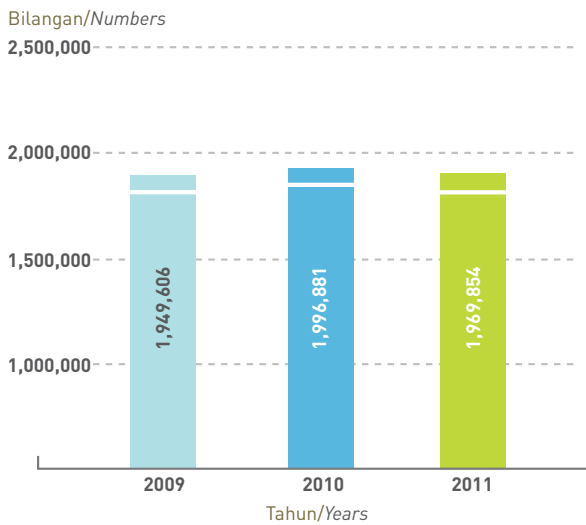
In 2011, we continued to carry out campaigns to create awareness on our various offerings to protect the interests of members and their next-of-kin. Our efforts included campaigns to educate members on the importance of nominating beneficiaries. To this end, we rolled out radio and print media campaigns with bold headlines and strong visuals that called upon members to prioritise the welfare of their families in the event of any untoward incident. Alongside the advertising campaign, promotions were carried out through EPF service counters and our Call Centre, as well as through EPF's official Facebook page (Kumpulan Wang Simpanan Pekerja) and Twitter (KWSPBuzz).

Our efforts proved fruitful with a much bigger number of the EPF members now aware of the importance of nominating beneficiaries. The nomination exercise serves to ensure that members' next-of-kin do not have to go through lengthy processes to obtain the money of members who have passed on. 2011 saw nominations growing by 12.93 per cent to 5,186,123 nominations in comparison to 4,592,149 nominations in 2010.

ULASAN OPERASI
 REVIEW OF OPERATIONS

PENUNJUK UTAMA 2011
 KEY INDICATORS IN 2011

**BILANGAN PENGELUARAN/
 NUMBER OF TOTAL WITHDRAWALS**



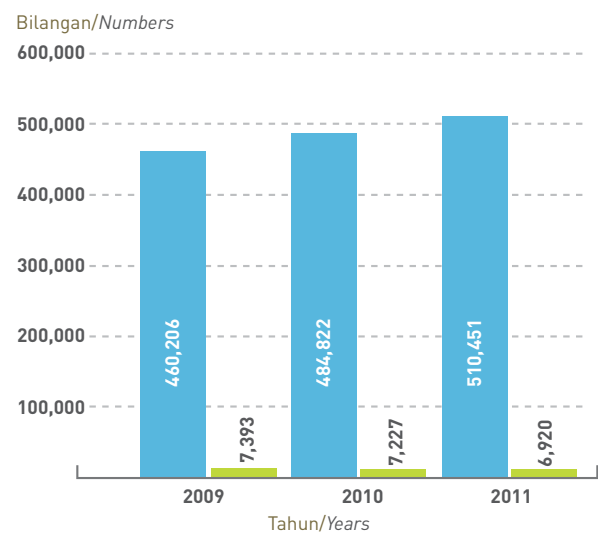
PENGELUARAN

Tahun 2011 menyaksikan sejumlah 1,969,854 permohonan pengeluaran diluluskan, menurun 1.35 peratus berbanding 1,996,881 permohonan yang diluluskan pada 2010. Pada 2011, jumlah simpanan yang dikeluarkan meningkat sebanyak 6.44 peratus kepada RM23.30 bilion berbanding RM21.89 bilion pada 2010. Peningkatan ini disebabkan oleh Pengeluaran Umur 55 Tahun Fleksibel; Pengeluaran Pelaburan serta Pengeluaran Perumahan.

MAJIKAN GAGAL MENCARUM

KWSP sebagai penjaga simpanan persaraan ahlinya sentiasa menyedari akan keperluan untuk melindungi dan memperjuangkan hak para pekerja dengan memastikan majikan memenuhi tanggungjawab berkanun mereka untuk membayar caruman KWSP dengan segera. KWSP berjaya mengekalkan kadar pematuhan yang tinggi di kalangan majikan menerusi langkah-langkah penguatkuasaannya yang berkesan dan berhemat. Pada 2011, kadar pematuhan adalah 98.64 peratus yang meliputi 503,509 majikan. Hasil daripada pelbagai strategi penguatkuasaan yang dilaksanakan oleh KWSP, hanya 1.36 peratus atau 6,920 daripada sejumlah 510,451 majikan berdaftar gagal mencarum pada 2011, berbanding 1.49 peratus atau 7,227 majikan daripada sejumlah 484,822 majikan berdaftar yang gagal mencarum pada 2010.

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



WITHDRAWALS

The year 2011 saw a total of 1,969,854 withdrawal applications approved a decrease of 1.35 per cent in comparison to the 1,996,881 applications approved in 2010. In 2011, the total withdrawal amount increased by 6.44 per cent to RM23.30 billion as compared to RM21.89 billion in 2010. The increase was due to Flexible Age 55 Years Withdrawals, Investment Withdrawals and Housing Withdrawals.

DEFAULTING EMPLOYERS

The EPF being the custodian of the retirement savings of its members is always mindful of protecting and advocating the rights of employees by ensuring that employers fulfil their statutory obligation to remit EPF contributions promptly. The EPF had been successful in maintaining a high compliance rate amongst employers through its effective enforcement measures and in 2011, the compliance rate was 98.64 per cent which comprises 503,509 employers. As a result of the various enforcement strategies initiated by EPF, only 1.36 per cent or 6,920 of the total 510,451 registered employers defaulted in 2011, as compared to 1.49 per cent or 7,227 employers of the total 484,822 registered employers who had defaulted in 2010.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PENUNJUK UTAMA 2011

KEY INDICATORS IN 2011

KWSP terus mengamalkan pendekatan sederhana dan holistik apabila berurusan dengan majikan yang gagal mencarum, terutama yang menghadapi masalah aliran tunai yang serius. Pelan pembayaran ansuran yang munasabah dibenarkan untuk majikan yang mengalami kesulitan kewangan sebagai langkah prihatin dan untuk memastikan majikan tersebut dapat terus menjalankan perniagaan mereka.

AKTIVITI PENGUATKUASAAN

Pada 2011, KWSP terus meningkatkan usaha untuk mendapatkan caruman tertunggak dan melindungi kepentingan pekerja. Dengan mengamalkan pendekatan yang tegas, berhemat dan holistik dalam aktiviti penguatkuasaan, KWSP telah mengambil beberapa langkah termasuk tindakan jenayah dan sivil terhadap majikan yang gagal membayar caruman mereka. Majikan yang gagal membayar caruman pekerja dalam tempoh masa yang ditetapkan telah didakwa di bawah Seksyen 43(2) Akta KWSP 1991. Sejumlah 11,970 kes telah dihadapkan ke mahkamah pada 2011 di mana 416 majikan didapati bersalah dan dikenakan saman berjumlah RM487,600. KWSP juga berjaya mengutip tunggakan caruman sebanyak RM14.89 juta menerusi perintah mahkamah. Setakat 31 Disember 2011, seramai 1,922 majikan telah membayar tunggakan caruman berjumlah RM38.44 juta berikutan tindakan pendakwaan.

Sebagai suatu langkah pemulihan untuk mendapatkan semula caruman tertunggak, KWSP turut mengambil tindakan guaman sivil berdasarkan peruntukan Seksyen 65 dan Seksyen 46 Akta KWSP 1991 terhadap syarikat yang gagal mencarum serta pengarahnya yang dipertanggungjawabkan secara bersama dan berasingan untuk apa-apa caruman yang masih belum dijelaskan. Setakat 31 Disember 2011, sebanyak 2,239 kes telah difailkan di Mahkamah yang mana penghakiman terhadap 5,177 defendan telah dibuat dan sejumlah RM62.53 juta telah dipungut daripada majikan yang bersalah.

Sebagai sebahagian daripada usaha berterusan KWSP untuk melindungi kepentingan pekerja, tindakan tegas telah diambil terhadap pengarah syarikat yang tidak mencarum dengan menyerahkan nama mereka kepada Jabatan Imigresen bagi melarang mereka ke luar negara. Sebanyak 1,311 nama pengarah telah diserahkan pada 2011 di bawah tindakan ini di mana melaluinya KWSP berjaya mengutip RM13.86 juta. Sejak 2002, sejumlah 7,402 pengarah telah menerima perintah larangan ke luar negara seperti yang diperuntukkan di bawah Seksyen 39 Akta KWSP.

The EPF continues to adopt a moderate and holistic approach when dealing with defaulting employers, especially those who faced serious cash-flow problems. Reasonable instalment payment plans were granted to employers in financial difficulties as a caring measure and to ensure that these employers can continue to be in business.

ENFORCEMENT ACTIVITIES

In 2011, we continued to step up efforts to recover outstanding contributions and protect employees' interests. Adopting a firm, yet prudent and holistic approach towards enforcement activities, we undertook several measures including criminal and civil actions against employers who failed to remit their contributions. Employers who defaulted on remitting employees' contributions within the stipulated period were prosecuted under Section 43(2) of the EPF Act 1991. A total of 11,970 cases were brought to court in 2011 where 416 employers were found guilty and imposed fines totalling RM487,600. The EPF also successfully collected arrears of contribution amounting to RM14.89 million through court orders. As at 31 December 2011, some 1,922 employers paid a total of RM38.44 million in arrears of contribution consequent upon prosecution action.

As another remedial measure to recover outstanding contributions, the EPF constantly institutes civil action pursuant to Section 65 and Section 46 of the EPF Act 1991 against defaulting companies and its directors who are jointly and severally liable for any remaining unpaid contributions. As at 31 December 2011, 2,239 cases had been filed in the Courts and in the course of which judgment against 5,177 defendants were obtained and a sum of RM62.53 million were collected from delinquent employers.

As part of the EPF's continuous efforts to protect the interests of employees, stern actions were taken against errant company directors by submitting their names to the Immigration Department to restrict them from leaving the country. Some 1,311 names of directors were submitted in 2011 under this exercise with the EPF successfully collecting RM13.86 million. Since 2002, a total of 7,402 directors have been restricted from leaving the country as provided under Section 39 of the EPF Act.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

PENUNJUK UTAMA 2011 KEY INDICATORS IN 2011

KWSP juga terus memberi penekanan terhadap penguatkuasaan pemeriksaan pematuhan di seluruh negara bagi memastikan liputan majikan dan pekerja yang maksimum. Pada 2011, usaha tertumpu kepada pemeriksaan 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. Sejumlah 35,037 premis majikan telah diperiksa pada 2011 dan didapati bahawa lebih kurang 76.31 peratus atau 26,737 majikan mempunyai rekod yang teratur dan mematuhi Akta KWSP, manakala 422 majikan dan 406 ahli baru telah berdaftar dengan KWSP. Kempen kesedaran melalui media cetak telah dilaksanakan untuk meningkatkan kesedaran di kalangan majikan tentang tanggungjawab mereka untuk mencarum kepada KWSP.

Sepanjang 2011, KWSP terus mengukuhkan pakatan strategiknya dengan pihak ketiga bagi meningkatkan aktiviti penguatkuasaan. Melalui kerjasama ini sebanyak RM4.54 juta tunggakan caruman telah dikutip daripada majikan yang terlibat.

KWSP terus bekerjasama dengan beberapa agensi pelesenan di bawah Kementerian Kewangan, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Pendidikan Tinggi dan Jabatan Perdana Menteri bagi memastikan majikan membayar caruman mereka. Menerusi kerjasama sedemikian, agensi yang terlibat telah bersetuju untuk mengenakan syarat bahawa lesen hanya akan diperbaharui atau dikeluarkan jika majikan tiada lagi tunggakan caruman. Usaha ini nyata berkesan dalam mewujudkan kesedaran di kalangan majikan untuk melaksanakan tanggungjawab mereka membayar caruman KWSP dengan segera.

Dalam melangkah ke hadapan, KWSP akan terus berusaha memastikan kadar pematuhan yang tinggi di kalangan majikan menerusi penguatkuasaan yang berkesan.

The EPF also continued to emphasise on compliance screening enforcement nationwide to ensure maximum employer and employee coverage. In 2011, the focus was 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. A total of 35,037 employers' premises were inspected in 2011 and discovered that about 76.31 per cent or 26,737 employers had proper records and complied with the EPF Act, while some 422 employers and 406 new members had registered with the EPF. Awareness campaigns via the print media were done to increase awareness among employers on their obligation to contribute to the Fund.

Over the course of 2011, the EPF continued to bolster strategic alliances with third parties to enhance enforcement activities. As a result of these collaborative efforts, RM4.54 million in contribution arrears were collected from the employers involved.

The EPF continues to collaborate with various licensing agencies under the Ministry of Finance, and especially the Ministry of Home Affairs, Ministry of Higher Education and the Prime Minister's Department to ensure employers remit their contributions. Through such collaboration, the agencies involved have agreed to impose the condition that licences will only be renewed or issued if there are no contributions owing by employers. These efforts have proven effective in creating awareness among employers to carry out their responsibility to remit EPF contributions promptly.

As we venture forth, we will continue to strive to ensure a higher compliance rate amongst employers through effective enforcement.

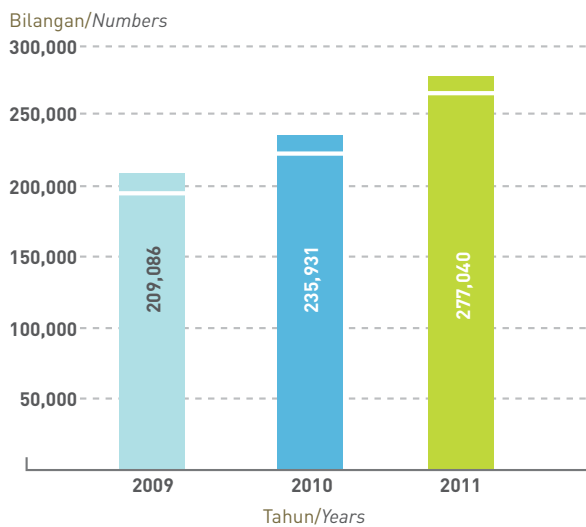
ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PENGELUARAN PERSARAAN

RETIREMENT WITHDRAWALS

BILANGAN PENGELUARAN UMUR 55 TAHUN/ NUMBER OF AGE 55 WITHDRAWALS



PENGELUARAN FLEKSIBEL UMUR 55 TAHUN

Kemudahan Pengeluaran Umur 55 Tahun Fleksibel telah diperkenalkan pada 2007 dan bertambah popular di kalangan ahli sebagai pilihan terbaik merancang kewangan selepas persaraan. Di bawah kemudahan ini, ahli diberi pelbagai pilihan pengeluaran yang fleksibel. Ini termasuklah 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 2011, sebanyak 277,040 permohonan telah diluluskan di bawah kemudahan Pengeluaran Umur 55 Tahun Fleksibel, iaitu meningkat 17.42 peratus daripada 235,931 permohonan yang diluluskan pada tahun sebelumnya. Jumlah amaun yang dikeluarkan di bawah kemudahan ini menunjukkan peningkatan 20.10 peratus daripada RM8.52 bilion pada 2010 kepada RM10.23 bilion pada 2011.

FLEXIBLE AGE 55 YEARS WITHDRAWALS

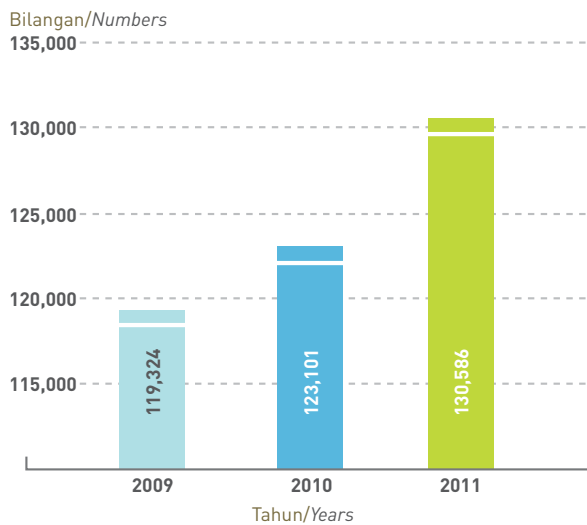
The Flexible Age 55 Withdrawal facility was introduced in 2007 and is still popular among members as the best alternative for financial planning after retirement. Under the facility, a member is given a variety of flexible withdrawal options. These include lump sum payments, minimum monthly payments 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 intervals between withdrawals. Members may choose any one or a combination of these payment options.

In 2011, 277,040 applications were approved under the Flexible Age 55 Withdrawals facility, an increase of 17.42 per cent from the 235,931 applications in the preceding year. The total amount withdrawn under this facility reflected an increase of 20.10 per cent from RM8.52 billion in 2010 to RM10.23 billion in 2011.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

PENGELUARAN PRAPERSARAAN PRE-RETIREMENT WITHDRAWALS

BILANGAN PENGELUARAN UMUR 50 TAHUN/ NUMBER OF AGE 50 WITHDRAWALS



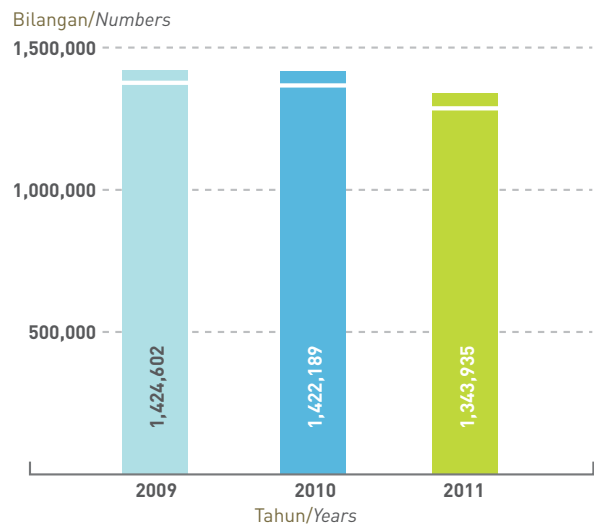
PENGELUARAN UMUR 50 TAHUN

Di bawah kemudahan Pengeluaran Umur 50 Tahun, ahli mempunyai pilihan untuk mengeluarkan semua simpanan mereka dalam Akaun 2 apabila mencapai usia 50 tahun. Pada 2011, seramai 130,586 ahli telah mengeluarkan RM3.61 bilion berbanding 123,101 ahli yang mengeluarkan RM3.21 bilion pada 2010.

PENGELUARAN PERUMAHAN

Ahli KWSP boleh mengeluarkan simpanan mereka dalam Akaun 2 untuk membeli atau membina rumah, mengurangkan pinjaman perumahan, atau membayar ansuran bulanan pinjaman perumahan ahli atau pasangan. Pada 2011, sebanyak 1,343,935 permohonan pengeluaran perumahan telah diluluskan dengan jumlah RM4.35 bilion. Secara keseluruhan, ia merupakan penurunan sebanyak 5.50 peratus berbanding 1,422,189 permohonan berjumlah RM4.31 bilion pada 2010.

BILANGAN PENGELUARAN PERUMAHAN/ NUMBER OF HOUSING WITHDRAWALS



AGE 50 WITHDRAWALS

Under the Age 50 Withdrawals, members who reach 50 years of age, have the option of withdrawing all their savings in Account 2. In 2011, a total of 130,586 members withdrew RM3.61 billion as compared to 123,101 members who withdrew RM3.21 billion in 2010.

HOUSING WITHDRAWALS

EPF members may withdraw their savings in Account 2 to purchase or build a house, reduce a housing loan, or pay monthly instalments on their housings loan or that of their spouses. In 2011, 1,343,935 housing withdrawal applications were approved totalling RM4.35 billion. This was an overall decrease of 5.50 per cent as compared to 1,422,189 applications totalling RM4.31 billion in 2010.

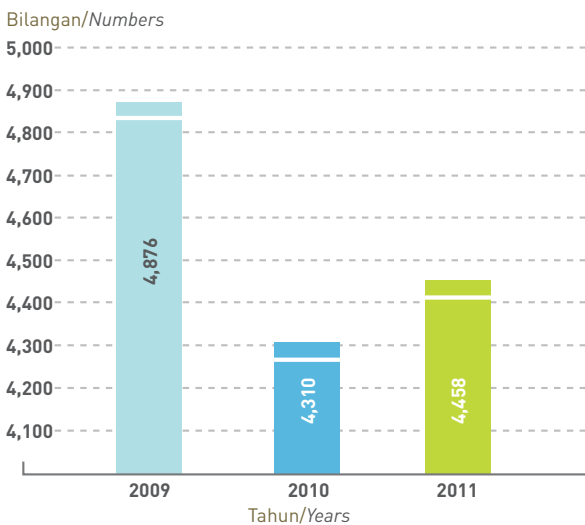
ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PENGELUARAN PRAPERSARAAN

PRE-RETIREMENT WITHDRAWALS

BILANGAN PENGELUARAN KESIHATAN/ NUMBER OF HEALTH WITHDRAWALS



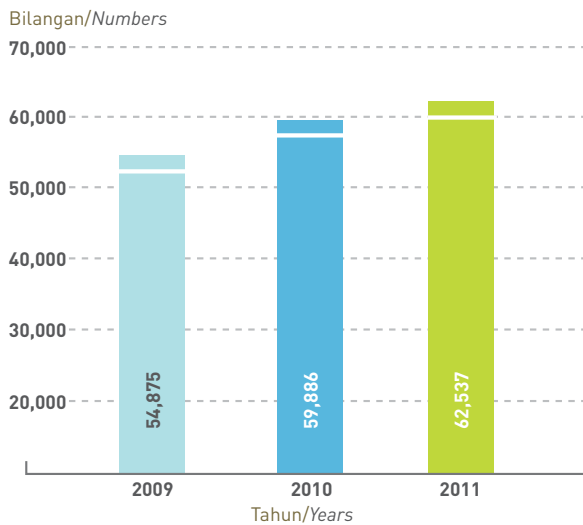
PENGELUARAN KESIHATAN

Di bawah kemudahan Pengeluaran Kesihatan, ahli boleh mengeluarkan simpanan mereka dalam Akaun 2 untuk membayar kos rawatan perubatan mereka atau untuk ibu bapa, pasangan atau anak-anak yang menghadapi penyakit kritikal. Bagaimanapun, ahli tidak layak mengeluarkan simpanan mereka bagi tujuan ini sekiranya kos tersebut ditanggung sepenuhnya oleh majikan mereka. Bagi tahun yang diulas, bilangan permohonan yang diluluskan meningkat 3.43 peratus dengan 4,458 permohonan yang berjumlah RM39.40 juta di bawah pengeluaran penyakit kritikal berbanding 4,310 permohonan pada 2010 dengan jumlah pengeluaran sebanyak RM35.34 juta.

PENGELUARAN PENDIDIKAN

Kemudahan ini membolehkan ahli mengeluarkan simpanan dalam Akaun 2 untuk membiayai pendidikan mereka atau anak-anak mereka di peringkat diploma dan ke atas. Pada 2011, beberapa institusi pemberi pinjaman telah disenaraikan sebagai institusi yang dibenarkan bagi tujuan pembiayaan pendidikan, justeru membolehkan mereka yang mendaftar di institusi tersebut mengeluarkan simpanan untuk membiayai pengajian mereka. Pada 2011, seramai 62,537 ahli KWSP telah menggunakan peluang dengan membuat pengeluaran berjumlah RM277.97 juta, meningkat 4.43 peratus berbanding 59,886 permohonan dengan jumlah pengeluaran mencecah RM269.87 juta pada 2010.

BILANGAN PENGELUARAN PENDIDIKAN/ NUMBER OF EDUCATION WITHDRAWALS



HEALTH WITHDRAWALS

Under the Health Withdrawals facility, members 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, they are not eligible to withdraw their savings for these purposes if such costs have already been borne in full by members' employers. In the year under review, there was a 3.43 per cent increase in the number of applications approved with 4,458 applications utilising RM39.40 million under critical illness withdrawals in comparison to 4,310 applications in 2010 utilising withdrawals amounting to RM35.34 million.

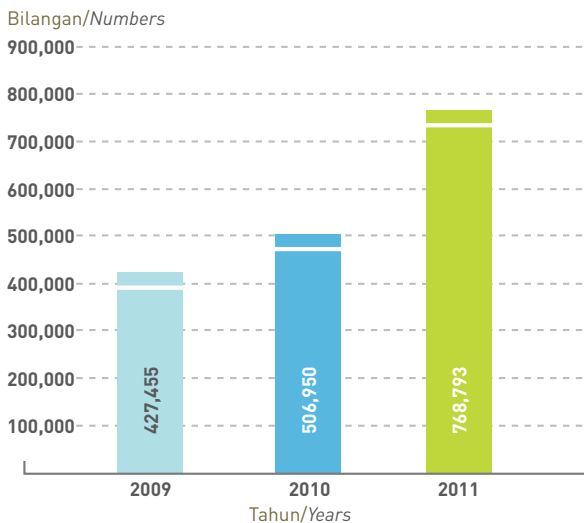
EDUCATION WITHDRAWALS

This facility 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. In 2011, several institutions that were providing loans for the purpose of education financing were listed as approved institutions, allowing those enrolled in these institutions to withdraw their savings to finance their studies there. In 2011, 62,537 EPF members took advantage of the education withdrawals totalling RM277.97 million, an increase of 4.43 per cent as compared to 59,886 applications amounting to RM269.87 million in 2010.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

PENGELUARAN PRAPERSARAAN PRE-RETIREMENT WITHDRAWALS

BILANGAN PENGELUARAN PELABURAN/ NUMBER OF INVESTMENT WITHDRAWALS



PENGELUARAN PELABURAN

Di bawah struktur Simpanan Asas yang diperkenalkan pada Februari 2008, lebih ramai ahli KWSP kini layak melaburkan simpanan mereka yang melebihi Simpanan Asas di dalam saham amanah. Sebelum ini, ahli perlu mempunyai simpanan minimum melebihi RM55,000 dalam Akaun 1 mereka untuk tujuan pelaburan. Dengan bertambahnya fleksibiliti dalam Simpanan Asas, ahli kini boleh membuat pengeluaran ke atas amaun lebihan sejajar dengan amaun Simpanan Asas yang berbeza mengikut peringkat umur. Lebih muda usia ahli, lebih rendah simpanan asas yang diperlukan untuk melayakkan mereka melaburkan simpanan.

Tahun 2011 menyaksikan peningkatan dalam bilangan pengeluaran pelaburan kesan daripada pertambahan bilangan ahli yang layak memohon untuk pengeluaran ini di samping pengenalan kepada penambahbaikan sistem penyampaian. Pilihan Pelaburan Elektronik Ahli (e-PPA), yang merupakan penambahbaikan kepada proses penyampaian maklumat di antara institusi pengurusan dana (IPD) dan KWSP, telah banyak mempercepatkan proses pembayaran kepada IPD yang diluluskan. Sebanyak 768,793 permohonan berjumlah RM6.60 bilion telah diluluskan pada 2011 berbanding 506,950 permohonan berjumlah RM4.42 bilion pada 2010. Ini merupakan peningkatan 51.65 peratus dalam bilangan permohonan yang diluluskan dan dana yang dilaburkan meningkat sebanyak 49.32 peratus.

INVESTMENT WITHDRAWALS

Under the Basic Savings structure introduced in February 2008, more EPF members are now eligible to invest an amount in excess of their Basic Savings in unit trusts. Previously, members needed to have savings exceeding RM55,000 in their Account 1 for investment purposes. With the enhanced flexibility in Basic Savings, members can now make withdrawals of the excess amount in accordance with the Basic Savings amount which varies with age levels. The younger the members are, the lower the basic savings required for them to be eligible to invest their savings.

The year 2011 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. The Members Electronic Investment Option (e-PPA), an enhancement to the information delivery process between fund management institutions (FMI) and the EPF, has done much to expedite the payment process to approved FMIs. A total of 768,793 applications amounting to RM6.60 billion were approved in 2011 in comparison to 506,950 applications amounting to RM4.42 billion in 2010. This represents a 51.65 per cent increase in the number of investment withdrawal applications approved and a 49.32 per cent increase in funds invested.

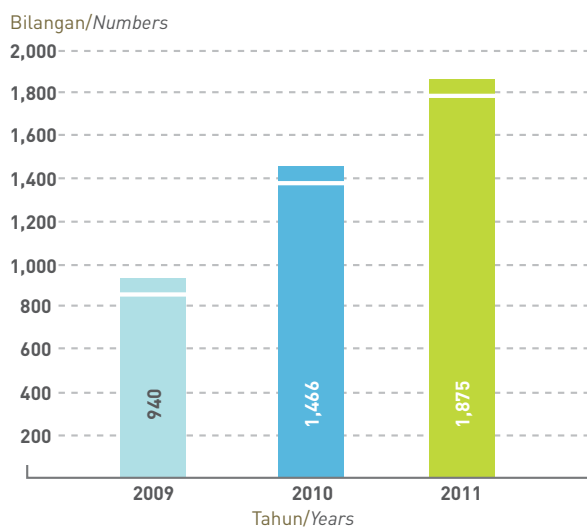
ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PENGELUARAN PRAPERSARAAN

PRE-RETIREMENT WITHDRAWALS

BILANGAN PENGELUARAN BAGI SIMPANAN MELEBIHI RM1 JUTA/ NUMBER OF WITHDRAWALS FOR SAVINGS EXCEEDING RM1 MILLION



PENGELUARAN BAGI SIMPANAN MELEBIHI RM1 JUTA

Ahli yang mempunyai simpanan melebihi RM1 juta diberi peluang untuk mengeluarkan, mengurus dan melaburkan sendiri jumlah lebihan simpanan yang mereka miliki, tertakluk kepada pengeluaran minimum RM50,000 dengan selang di antara pengeluaran sekurang-kurangnya tiga bulan. KWSP telah memproses 1875 permohonan pengeluaran berjumlah RM482 juta pada 2011, meningkat 27.90 peratus berbanding 1,466 permohonan pada 2010 yang melibatkan simpanan berjumlah RM362.43 juta.

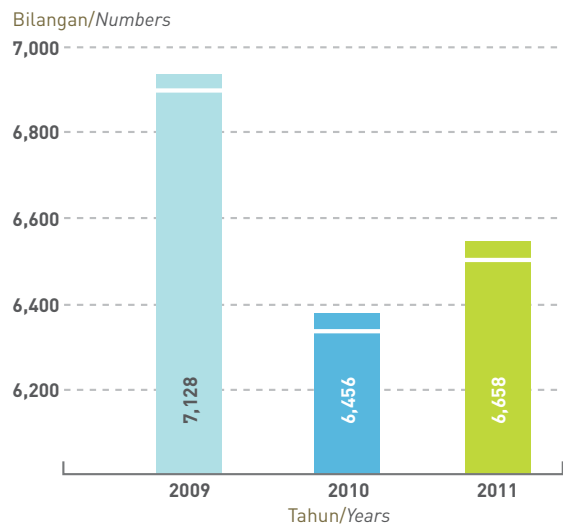
PENGELUARAN LAIN

OTHER WITHDRAWALS

PENGELUARAN HILANG UPAYA

Ahli KWSP yang hilang upaya dari segi fizikal dan mental mempunyai pilihan untuk mengeluarkan keseluruhan simpanan mereka. Pada 2011, sebanyak 6,658 permohonan pengeluaran hilang upaya telah diluluskan berbanding 6,456 permohonan pada 2010 yang merupakan peningkatan sebanyak 3.13 peratus. Simpanan berjumlah RM325.84 juta telah dikeluarkan di bawah kemudahan hilang upaya pada 2011 berbanding RM289.98 juta pengeluaran pada 2010.

BILANGAN PENGELUARAN HILANG UPAYA/ NUMBER OF INCAPACITATION WITHDRAWALS



WITHDRAWALS FOR SAVINGS EXCEEDING RM1 MILLION

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 with at least a three-month interval between withdrawals. The EPF processed 1,875 applications for withdrawals amounting to RM482 million in 2011, an increase of 27.90 per cent as compared to 1,466 applications in 2010 involving savings totalling RM362.43 million.

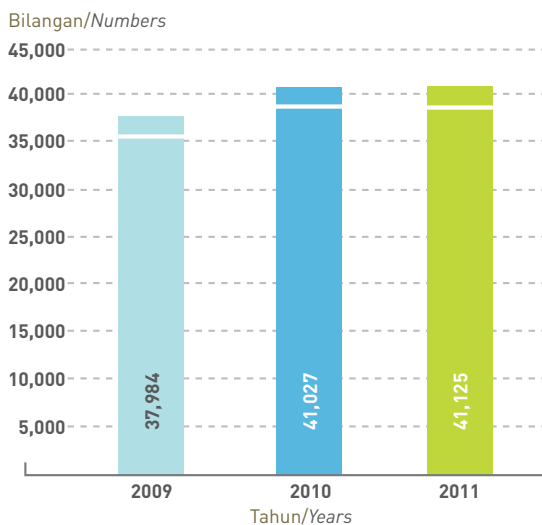
INCAPACITATION WITHDRAWALS

EPF Members who become physically and mentally incapacitated have the option of withdrawing their entire savings. In 2011, a total of 6,658 applications for incapacity withdrawals were approved as compared to 6,456 applications in 2010 representing an increase of 3.13 per cent. Total savings amounting to RM325.84 million was withdrawn under this incapacity facility in 2011 compared to some RM289.98 withdrawn in 2010 for the same.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

PENGELUARAN LAIN OTHER WITHDRAWALS

BILANGAN PENGELUARAN KEMATIAN/ NUMBER OF DEATH WITHDRAWALS



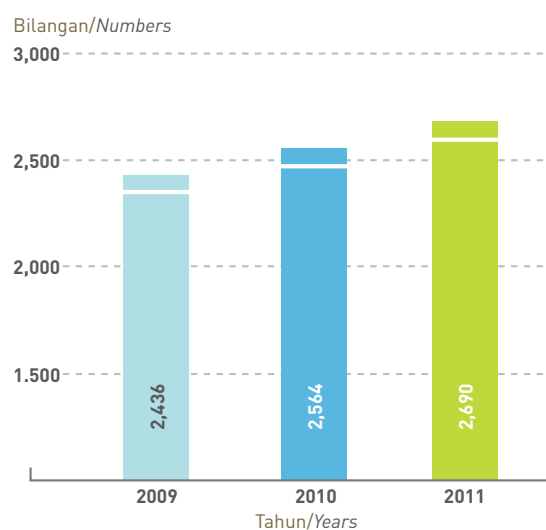
PENGELUARAN KEMATIAN

Selepas kematian ahli KWSP, penama atau waris terdekat ahli boleh memohon untuk mengeluarkan simpanan si mati. Bagaimanapun, penama bagi ahli yang beragama Islam hanya boleh bertindak sebagai wasi atau pentadbir simpanan dan perlu mengagihkannya menurut Hukum Faraid. Tahun 2011 menyaksikan 41,125 permohonan pengeluaran kematian dikemukakan berbanding 41,027 permohonan pada 2010, meningkat sebanyak 0.24 peratus. Sejumlah RM731.45 juta telah diluluskan bagi pengeluaran kematian pada 2011 berbanding RM660.86 juta yang diluluskan pada 2010.

PENGELUARAN MENINGGALKAN NEGARA

Di bawah kemudahan ini, ahli KWSP yang merupakan warga negara asing dan berhasrat meninggalkan Malaysia boleh mengeluarkan keseluruhan simpanan mereka. 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. Tahun 2011 menyaksikan 2,690 ahli membuat pengeluaran di bawah kemudahan ini, peningkatan 5.00 peratus yang berjumlah RM189.84 juta, berbanding 2,564 ahli dengan jumlah pengeluaran sebanyak RM185.95 juta pada 2010.

BILANGAN PENGELUARAN MENINGGALKAN NEGARA/ NUMBER OF LEAVING THE COUNTRY WITHDRAWALS



DEATH WITHDRAWALS

Upon the death of EPF members, their nominees or next-of-kin can apply to withdraw the savings of the deceased. The nominees of Muslim members, however, can only act as executors or administrators of the deceased's savings and are required to distribute this in accordance with the laws of faraid. 2011 saw a total of 41,125 applications for death withdrawals submitted in comparison to 41,027 applications in 2010, representing an increase of 0.24 per cent. Approved death withdrawals in 2011 amounted to RM731.45 million as compared to RM660.86 million approved in 2010.

LEAVING THE COUNTRY WITHDRAWALS

Under this facility, EPF 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. 2011 saw 2,690 members making withdrawals under this facility, reflecting an increase of 5.00 per cent amounting to RM189.84 million, as compared to some 2,564 members withdrawing savings amounting to RM185.95 million in 2010.

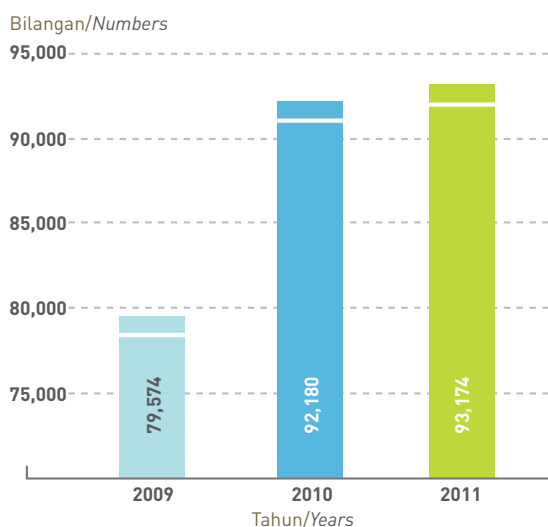
ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PENGELUARAN LAIN

OTHER WITHDRAWALS

BILANGAN PENGELUARAN PEKERJA BERPENCEN/ NUMBER OF PENSIONABLE EMPLOYEES WITHDRAWALS



PENGELUARAN PEKERJA BERPENCEN

KWSP membenarkan pekerja sektor awam berpencen mengeluarkan bahagian caruman mereka, sementara pekerja yang memilih untuk bersara awal daripada sektor awam juga boleh mengeluarkan kesemua bahagian simpanan mereka sepanjang tempoh perkhidmatan dalam sektor awam. Jumlah pengeluaran untuk kemudahan ini meningkat 1.08 peratus pada 2011 dengan 93,174 pekerja berpencen mengeluarkan simpanan mereka berjumlah RM3.03 bilion, berbanding 92,180 pekerja berpencen mengeluarkan simpanan berjumlah RM4.01 bilion pada 2010.

PENSIONABLE EMPLOYEES WITHDRAWALS

We allow pensionable public sector employees to withdraw all 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. The total withdrawals for this facility increased by 1.08 per cent in 2011 with 93,174 pensionable employees withdrawing their savings totalling RM3.03 billion, as compared to 92,180 pensionable employees withdrawing savings totalling RM4.01 billion in 2010.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

MANFAAT LAIN OTHER BENEFITS

MANFAAT HILANG UPAYA DAN KEMATIAN

Manfaat hilang upaya dan manfaat kematian KWSP merupakan bantuan simpati yang diberikan kepada ahli atau waris terdekat ahli atau tanggungan ahli. Diperoleh daripada hasil keuntungan KWSP dan bukannya daripada simpanan ahli, manfaat ini bertujuan meringankan beban kewangan ahli, waris terdekat atau tanggungan mereka yang terjejas akibat kehilangan upaya atau kematian ahli. Di bawah pengeluaran hilang upaya, manfaat hilang upaya sebanyak RM5,000 akan dibayar kepada ahli, manakala manfaat kematian sebanyak RM2,500 akan diberikan kepada waris terdekat/tanggungan ahli berikutan kematian ahli.

Pada 2011, KWSP telah membayar sejumlah RM4.72 juta manfaat hilang upaya berbanding RM4.79 juta yang dibayar pada 2010. Manfaat kematian yang dibayar kepada tanggungan atau waris terdekat ahli pada 2011 menurun kepada RM37.80 juta berbanding RM38.24 juta yang dibayar pada tahun sebelumnya.

INCAPACITATION AND DEATH BENEFITS

The EPF's incapacitation benefit and death benefit facilities are forms of sympathy assistance given to members or their next-of-kin or dependants. Derived from the Fund's revenue and not members' savings, these benefits aim to ease the financial burden of members, their next-of-kin or dependants who have suffered because of members' incapacitation or death. Under the incapacitation withdrawal, an incapacitation benefit of RM5,000 will be paid to members, while a death benefit of RM2,500 will be given to next-of-kin/dependants upon a member's death.

In 2011, the EPF paid out RM4.72 million in incapacitation benefits as compared to RM4.79 million paid out in 2010. Death benefits paid out to members' dependants or next-of-kin in 2011 decrease to RM37.80 million as compared to RM38.24 million paid out in the previous year.



ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI

TRANSFORMATION INITIATIVES

KWSP terus berusaha memastikan bahawa segala yang disediakan adalah berorientasikan pelanggan dan seiring dengan peredaran zaman. Tahun 2011 menyaksikan KWSP memperkenalkan beberapa kemudahan baru di samping melaksanakan perubahan kepada kemudahan sedia ada bagi manfaat ahlinya.

PERUBAHAN KEPADA KEMUDAHAN KWSP SEDIA ADA

Pembatalan Had Maksimum untuk Kemudahan Caruman Sukarela/Simpanan Persaraan

Berkuatkuasa 1 Januari 2011, KWSP telah menghapuskan had caruman maksimum untuk kemudahan Caruman Sukarela dan kemudahan Simpanan Persaraan 1Malaysia. Justeru itu, pembayaran caruman yang melebihi RM5,000 untuk kedua-dua kemudahan adalah dibenarkan. Bagaimanapun, pembayaran minimum sebanyak RM50 masih dikekalkan.

Penambahbaikan kepada Pengeluaran Umur 50/55 Tahun dan Simpanan Melebihi RM1 Juta

Dilaksanakan pada 11 April 2011, penambahbaikan ini bertujuan untuk mempercepat dan memudahkan permohonan pengeluaran oleh ahli yang datang sendiri ke kaunter bagi kategori Pengeluaran Umur 50 Tahun, Umur 55 Tahun dan Simpanan Melebihi RM1 Juta. Pada masa ini, ahli tidak lagi perlu mengemukakan Borang Pengeluaran KWSP 9 dan salinan dokumen-dokumen sokongan. Mereka hanya perlu mengemukakan MyKad berserta buku akaun simpanan atau penyata bank. Pengesahan maklumat pada MyKad dilakukan menerusi imbasan cap ibu jari. Inisiatif ini telah membantu mengurangkan masa pemprosesan dan kelulusan permohonan serta pengkreditan amaun pengeluaran.

The EPF continues to make efforts to ensure that its offerings are customer-orientated and are in keeping with the times. 2011 saw us introducing several new facilities as well as implementing changes to existing facilities for the benefit of our members.

CHANGES TO EXISTING EPF FACILITIES

Revocation of Maximum Limits for Voluntary Contributions/Retirement Savings Facilities

Effective 1 January 2011, the EPF has removed the maximum contribution limit for the Voluntary Contribution and 1Malaysia Retirement Savings. As such, contribution of more than RM5,000 are allowed for both with the minimum contribution of RM50 remaining in force.

Improvements to Withdrawal for Age 50/55 and Savings Exceeding RM1 Million

Implemented on 11 April 2011, the improvements aim to expedite and facilitate walk-in over-the-counter withdrawal applications for the Age 50, Age 55 and Savings Exceeding RM1 Million categories. Currently, members no longer need to submit the KWSP 9 Withdrawal Form and copy of supporting documents. They only need to present their MyKad together with their savings account book or bank statement. Authentication of the information on the MyKad is done via a thumbprint scan. This initiative has helped reduce processing, approving and crediting times.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

Penambahbaikan kepada Pengeluaran Kesihatan

Pada 15 Julai 2011, KWSP telah melakukan lagi penambahbaikan kepada Pengeluaran Kesihatan dengan memperluaskan senarai penyakit kritikal yang diluluskan daripada 39 kepada 55 penyakit kritikal, termasuk tiga jenis penyakit mental. Penambahbaikan ini turut meliputi pembelian peralatan sokongan perubatan dan tambahan untuk penyakit kritikal terpilih. Bagi membolehkan ahli KWSP memanfaatkan simpanan mereka dalam Akaun 2, KWSP memberi ahli peluang untuk meringankan beban kewangan yang ditanggung oleh mereka serta keluarga mereka. Senarai penyakit kritikal yang lebih menyeluruh banyak membantu dalam memastikan ahli serta waris terdekat mereka benar-benar meraih manfaat daripadanya.

Penambahbaikan kepada kemudahan ini secara keseluruhannya telah membawa kepada proses kelulusan yang lebih lancar. Keseluruhannya, sebanyak 95.10 peratus permohonan pengeluaran telah diluluskan dalam tempoh 21 hari. Setakat Disember 2011, sebanyak 4,458 permohonan telah diluluskan berbanding 4,310 permohonan pada 2010.

PENGURUSAN DAN PENGAWALAN KOS OPERASI KWSP

Sebagai sebuah organisasi pemegang amanah kepada simpanan bagi lebih 13 juta ahli KWSP, adalah menjadi tanggungjawab Pengurusan untuk memantau serta mengawal perbelanjaan operasi KWSP dalam usaha memastikan pulangan yang optimum bagi setiap ringgit yang dibelanjakan.

Pengurusan akan terus melaksanakan langkah-langkah kawalan perbelanjaan dari segi teknologi, semakan kaedah proses kerja, penggunaan ruang pejabat yang lebih efisien serta penerapan budaya kerja berkonsepkan kesedaran kos yang lebih berkesan tanpa menjejaskan tahap kualiti perkhidmatan KWSP kepada ahli dan pemegang kepentingan.

Enhancement to Health Withdrawal

As of 15 July 2011, we made further enhancement to our Health Withdrawal by expanding the list of approved critical illnesses from 39 to 55 critical illnesses, including three types of mental conditions. The enhancement also covers the purchase of medical support equipment and peripherals for selected critical illnesses. In allowing the EPF's members to leverage the savings in their Account 2, we are providing them the opportunity to reduce the financial burden upon themselves and their families. The more comprehensive critical illnesses list goes a long way in ensuring members and next of kin truly benefit from this.

Overall, the improvements to the facility led to a smoother approval process. Altogether, 95.10 per cent of withdrawal applications were approved within 21 days. As at December 2011, 4,458 applications were approved as compared to 4,310 applications in 2010.

OPERATING COSTS MANAGEMENT AND CONTROL

As the trustee for our more than 13 million EPF members, it is the responsibility of the Management to monitor and control the operating expenditure of the EPF as well as ensure optimum returns for every ringgit spent.

The EPF Management will continue to contain costs by effectively leveraging on information technology, continuous improvements to current work processes as well as by the efficient use of office space. We will endeavour to do all this without compromising the quality of our services to members and stakeholders.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI

TRANSFORMATION INITIATIVES

Berikut adalah inisiatif-inisiatif yang telah dilaksanakan setakat tahun 2011:-

- Aktiviti penjimatan utiliti seperti Program Penjimatan Tenaga di bangunan milik KWSP serta penetapan had minimum suhu dalaman bangunan pada 24 darjah celsius;
- Kajian semula keperluan penghantaran notis kepada ahli dan majikan (contoh: Notis Pra-Pengeluaran 50 tahun dan Notis Pengkreditan Terus Berjaya);
- Penambahbaikan berterusan proses perolehan: Pelaksanaan *e-bidding*;
- Perkhidmatan penyimpanan dan pencarian dokumen KWSP yang lebih efektif melalui penyumberluaran kepada pihak ketiga.

PENAMBAHBAIKAN KEPADA TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

Penambahbaikan Proses Berterusan

Pada 2011, KWSP terus melaksanakan infrastruktur teknologi maklumat (IT) yang kukuh dan selamat dengan melakukan penambahbaikan berterusan dalam bidang ini bagi menyokong operasi KWSP. KWSP terus meningkatkan proses IT dan mengguna pakai amalan terbaik dengan memanfaatkan Pustaka Infrastruktur Teknologi Maklumat atau ITIL. KWSP juga telah berjaya mendapat pensijilan ISO/IEC 20000-1:2005 pada 18 Mac 2011 daripada SIRIM QAS sebagai bukti pematuhan kepada amalan terbaik.

These are some of the initiatives that were implemented in 2011:

- *Utility cost saving activities such as the Energy Saving Programme in buildings owned by the EPF and the setting of the minimum indoor temperature at 24 degrees Celsius within EPF premises;*
- *Review of the notices sent to members and employers (e.g. Notice of Pre-withdrawal 50 years and the Notice of Successful Direct Crediting);*
- *Continuous improvement on the procurement process (e.g. Implementation of e-bidding);*
- *Outsourcing of EPF document storage and retrieval activities to a third party.*

IMPROVEMENTS TO INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY

Continuous Process Improvements

In 2011, we continued to roll out a robust and secure IT infrastructure by making continuous improvements in this area to support EPF operations. We continued to enhance IT processes by adopting IT best practices through the implementation of Information Technology Infrastructure Library (ITIL) to achieve excellence in IT Service Management (ITSM) capability in EPF. As testimony of our compliance with best practices, we attained the ISO/IEC 20000-1:2005 certification on 18 March 2011 from SIRIM QAS.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

Kami terus mengembangkan integrasi dengan pihak ketiga seperti bank, syarikat unit amanah dan agensi-agensi kerajaan yang lain untuk mengurangkan kos dan meningkatkan kecekapan operasi. Sebagai sebahagian daripada usaha KWSP untuk mengurangkan kos operasi, meningkatkan kecekapan proses operasi serta mengawal selia penggunaan maklumat dan data, KWSP telah memulakan projek yang berkaitan dengan pengurusan fraud, perlindungan kehilangan data dan pembayaran pengeluaran dikreditkan terus ke pihak ketiga. Kesemua ini pastinya membantu memperkukuhkan struktur aplikasi IT KWSP pada 2011 dan membawa KWSP semakin hampir menjadi sebuah organisasi keselamatan sosial yang cemerlang. Penambahbaikan yang berterusan juga telah dibuat kepada Sistem Pengurusan Undang-Undang (LMS) di mana kami memperkenalkan kemudahan secara talian bagi membolehkan Panel Peguam KWSP mengemaskini status kes mereka.

Sebuah platform *Business Intelligence (BI)* sedang dibincang untuk diperkenalkan bagi memusatkan penghasilan dan pengekstrakan data KWSP agar dapat mengoptimumkan penggunaan data sedia ada, terutamanya daripada pihak ketiga. Platform serta enjin BI ini akan memudahkan fungsi seperti pelaporan, analisis, ramalan, simulasi, andaian, pengurusan prestasi, amaran dan pemberitahuan. Dengan memanfaatkan perkakasan perisikan perniagaan, pasukan KWSP akan dapat menghubungkan orang ramai dengan maklumat menerusi kaedah mesra pengguna supaya kami dapat membuat keputusan yang lebih baik, menjana idea untuk inisiatif baru dan melakukan penambahbaikan terhadap cara KWSP menjalankan perniagaan pada masa ini.

We continued to expand the integration with third parties such as banks, unit trust companies and other government agencies to lower our costs of operations and improve operational efficiencies. As part of our efforts to reduce operational costs, boost the efficiency of operational processes, as well as regulate information and data usage, we initiated projects pertaining to fraud management, data loss protection and third party direct credit withdrawal payments. All these certainly helped strengthen the EPF's IT application architecture in 2011 and brought us closer towards becoming a social security organisation of distinction. Continuous improvements were also made to the Legal Management System (LMS) where we introduced online facility to enable EPF Panel Lawyers to update their case status.

A Business Intelligence (BI) platform is being mooted to centralise the creation and extraction of EPF data with the aim of optimising existing data usage especially that from third parties. The BI platform and engine will provide facilities such as reporting, analysis, forecasting, simulation, assumptions, performance management, alerts and notifications. The platform enables us to better connect with our members and effectively disseminate information while allowing us to make better decisions, generate ideas for new initiatives and improve the way we currently conduct our business.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI

TRANSFORMATION INITIATIVES

Kecemerlangan dalam Pengurusan Keselamatan Maklumat

Sebagai sebuah organisasi yang menyokong sepenuhnya penggunaan teknologi secara menyeluruh dalam operasi dan urusan dengan ahli, KWSP perlu sentiasa memastikan bahawa kerahsiaan, integriti dan akauntabiliti data dan maklumat untuk lebih 13.15 juta ahli tidak terdedah kepada sebarang risiko pada bila-bila masa.

Justeru itu, KWSP telah menyediakan infrastruktur IT yang selamat dengan polisi dan proses yang diperlukan untuk memastikan kawalan yang seketat mungkin. Pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) memperlihatkan betapa seriusnya KWSP dalam melaksanakan standard yang diiktiraf di peringkat global berhubung dengan polisi dan prosedur keselamatan. Keberkesanan ISMS kian terserlah dengan kejayaan KWSP mengekalkan pensijilan ISO/IEC 27001:2005 untuk sistem bagi tempoh 2010 hingga 2013.

Untuk memperketat dan mengukuhkan lagi kawalan operasi, KWSP terus melakukan penambahbaikan terhadap Sistem Fraud yang meliputi caruman, pengeluaran dan pendaftaran serta terhadap Sistem Pengurusan Pelepasan dan Sistem Pengurusan Identiti. Sebagai sebahagian daripada perjalanan Sistem Pengurusan Identiti Perusahaan, kakitangan KWSP diberikan ID pengguna yang khusus dari masa pelantikan sehingga masa mereka meninggalkan KWSP. Inisiatif ini menempatkan kawalan yang ketat terhadap akses kakitangan kepada sistem dalaman KWSP dan menetapkan batas yang ketat terhadap kuasa yang dimiliki untuk menjalankan urusan.

Anugerah dan Pengiktirafan ICT

Kejayaan KWSP memenangi dua anugerah ICT pada 2011 menjadi bukti terhadap komitmen kami dalam memperkukuhkan keupayaan pengurusan keselamatan maklumat KWSP melalui teknologi. Tahun ini menyaksikan KWSP memenangi *IDC-Enterprise Innovation Award 2011* di *CIO Summit 2011* serta *Security Excellence Award* sewaktu berlangsungnya *Share Guide Association of Malaysia (SGAM) ICT Awards 2011*. Kedua-dua anugerah ini adalah untuk Sistem Pengurusan Identiti Perusahaan yang mencatatkan satu lagi pencapaian kecemerlangan operasi untuk KWSP. Dengan diterajui oleh seksyen keselamatan di Jabatan Teknologi Maklumat, *Project Espresso* telah dirangka untuk memudahkan pengurusan identiti yang berkesan, aliran kerja berautomasi dan juga, penggabungan pengauditan dan pelaporan identiti.

Excellence in Information Security Management

As an organisation that strongly supports the use of technology in its operations and dealings with members, the EPF must relentlessly ensure iron-clad confidentiality of the data and information of its more than 13.15 million members and at all times uphold its integrity as it is accountable to its members.

To this end, we have put in place a secure IT infrastructure with the necessary policies and processes to ensure the tightest controls possible. The implementation of our Information Security Management Systems (ISMS) serves to highlight how serious we are in implementing globally recognised standards in respect of information security policies and procedures. The ISMS effectiveness was further underscored when we successfully retained ISO/IEC 27001:2005 certification for the system for the 2010 to 2013 period.

To further tighten and strengthen our operational controls, we continued to make enhancements to the Fraud System covering contributions, withdrawals and registration as well as our Release Management System and Identity Management System. As part of the workings of the Enterprise Identity Management System, EPF staff are provided a specific user ID from the time of their appointment until the time they leave the EPF. This initiative places strict control over staff access to internal EPF systems, and places stringent limits on the authority that they have to perform transactions.

ICT Awards and Recognition

*Our winning of two ICT awards in 2011 bears testament to our commitment to strengthening our information security management capability through technology. The year saw us winning the *IDC-Enterprise Innovation Award 2011* at the *CIO Summit 2011*, and the *Security Excellence Award* at the *Share Guide Association of Malaysia (SGAM) ICT Awards 2011*. Both awards were for the *Enterprise Identity Management System*, marking another milestone in operational excellence in the EPF. Championed by the security section of our IT Department, *Project Espresso* was created to facilitate effective identity management, automated workflows as well as the consolidation of identity auditing and reporting, among other requirements.*

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

PENGURUSAN RISIKO OPERASI

Aktiviti pengurusan risiko operasi kekal sebagai keutamaan di KWSP. Melalui proses Kad Skor Risiko Korporat pada 2011, KWSP telah mengenal pasti dan mengemaskini risiko utama di dalam 101 kad skor yang dimiliki oleh Ketua Pegawai Eksekutif (KPE), Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (TKPE) serta Ketua-ketua Jabatan/Seksyen/Cawangan. Pemilik-pemilik dalam kad skor telah menggariskan dengan jelas risiko, kawalan dan pelan tindakan mereka serta menguruskannya secara aktif. Sebagai sebahagian daripada usaha berterusan KWSP untuk menerapkan budaya pengamalan risiko, kajian semula ke atas kad skor risiko KPE telah dilakukan. Usaha ini berperanan memperkemas kad skor risiko KPE dan meliputi risiko signifikan serta strategik.

Inisiatif Jaminan Digital Korporat [*Corporate Digital Assurance (CDA)*] KWSP menetapkan agar semua pemilik memastikan kesemua risiko, kawalan dan pelan tindakan di dalam kad skor risiko mereka telahpun dikemas kini. Menjelang akhir 2011, 890 pemilik telah memberikan enam jaminan digital kepada pihak Pengurusan dan Lembaga KWSP. Berikutan setiap CDA, KWSP melakukan penyatuan dan penskoran kesemua kad skor risiko untuk memberikan pandangan bersepadu tentang risiko utama yang dihadapi oleh KWSP. Maklumat daripada usaha ini dianalisis dan dibentangkan kepada pihak Pengurusan dan Lembaga KWSP. Pada 2011, Penunjuk Risiko Utama (KRI) telah dirangka dan dilaksanakan secara rasmi untuk 29 Jabatan/Seksyen sebagai penunjuk amaran awal. Penanda merah menunjukkan bahawa risiko tertentu telah mencecah tahap cetus.

Pada 2011, KWSP telah mengadakan 157 sesi latihan untuk kakitangan KWSP bagi membantu meningkatkan kesedaran mereka terhadap risiko dan keupayaan menguruskan risiko. Sesi ini termasuk:

- 9 kursus kesedaran risiko
- 8 sesi kajian semula risiko bagi kad skor risiko KPE, jabatan dan seksyen
- 23 sesi latihan dan tutorial "*Risk Champion*"
- 24 tutorial sistem ORM (Q-Radar)
- 5 sesi memudah cara pembangunan Penunjuk Risiko Utama (KRI)
- 21 sesi memudah cara / perbincangan Penilaian Risiko Fraud (FRA)
- 18 sesi latihan lanjutan untuk 18 cawangan
- 40 sesi penilaian risiko untuk kad skor KPE, jabatan dan seksyen
- 5 Program '*Master Trainer*'

OPERATIONAL RISK MANAGEMENT

Operational risk management activities remain a top priority at the EPF. Through 2011 Corporate Risk Scorecard process, we identified and updated key risks in 101 risk scorecards owned by the Chief Executive Officer (CEO), Deputy Chief Executive Officer (DCEO) and Department/Section/Branch Heads. The respective owners clearly outlined their ownership of risks, controls and action plans and actively managed them. As part of the EPFs' continuous efforts to embed a risk practising culture, a review of the CEO risk scorecard was undertaken. This exercise served to fine-tune the CEO risk scorecard and incorporate significant and strategic risks.

The EPF's Corporate Digital Assurance (CDA) initiative calls for all owners to ensure all risks, controls and action plans in their risk scorecards are updated. By the end of 2011, 890 owners have provided six digital assurances to the Management and the EPF Board. Following every CDA, we undertake the consolidation and scoring of all risk scorecards to provide a consolidated view of key risks faced by the EPF. Information from these exercises is analysed and presented to the Management and the EPF Board. In 2011, Key Risk Indicators (KRIs) were developed and formally implemented for 29 Departments/Sections as early warning indicators. Red flags indicate that the trigger limit of a particular risk has been breached.

In 2011, a total of 157 training sessions were held for EPF staff to enhance their risk awareness and risk management ability. These sessions included:

- 9 risk awareness courses
- 8 risk review sessions for CEO, department and section risk scorecards
- 23 Risk Champion training and tutorial sessions
- 24 ORM system (Q-Radar) tutorials
- 5 KRIs development facilitations sessions
- 21 Fraud Risk Assessment (FRA) facilitations/ discussions sessions
- 18 advanced training sessions for 18 branches
- 40 risk assessment sessions for CEO, department and spoke risk scorecards; and
- 5 Master Trainer Programmes

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI

TRANSFORMATION INITIATIVES

PELAN PENGURUSAN KESINAMBUNGAN PERNIAGAAN

KWSP telah mewujudkan Pelan Pengurusan Kesenambungan Perniagaan (BCM). Menerusi pelaksanaan yang berkesan, Pelan BCM meletakkan KWSP pada kedudukan yang mantap untuk:

- bertindak secara efektif terhadap gangguan perniagaan;
- memulihkan operasi perniagaan yang kritikal tepat pada masanya; dan
- meminimumkan gangguan perniagaan yang disebabkan oleh bencana yang tidak dijangka

Pada 2011, kesediaan BCM KWSP telah dipertingkatkan lagi menerusi aktiviti dalam tiga komponen utama iaitu kesediaan sumber manusia, kesediaan infrastruktur dan kesediaan pelan. Antara aktiviti yang dilaksanakan adalah analisis impak perniagaan, kajian pilihan-strategi, pembangunan senarai semakan tindakan pengendalian menghadapi banjir, latihan "call tree", latihan "walkthrough", serta ujian sistem dan peralatan di Pusat Pemulihan Bencana KWSP.

Latihan simulasi krisis bencana banjir telah dijalankan di Cawangan Kuala Terengganu. Dengan melibatkan wakil daripada cawangan lain, para peserta diberikan kefahaman tentang peranan dan tanggungjawab mereka serta bagaimana untuk bertindak secara efektif terhadap gangguan perniagaan sekiranya berlaku banjir.

PENGURUSAN RISIKO PELABURAN

Tahun ini menyaksikan KWSP terus melaksanakan pelbagai aktiviti untuk meningkatkan tahap pengurusan risiko pelaburan di KWSP. Semakan tahunan terhadap polisi, had dan prosedur ketidakpatuhan untuk kelas aset utama bagi memastikan semua risiko yang diambil berada dalam tahap penerimaan risiko KWSP.

Selaras dengan perkembangan portfolio pelaburan global dan pelaburan dalam hartanah di luar negara, KWSP telah menambahbaik garis panduan untuk pelaburan hartanah bagi memastikan risiko diuruskan dengan sewajarnya.

BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT PLAN

The EPF has set in place a Business Continuity Management (BCM) Plan. Through its effective implementation, the BCM Plan has positioned us well to:

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

In 2011, the EPF's BCM readiness was further enhanced through activities in three main components: human resource readiness, infrastructure readiness and plan readiness. Among the activities implemented were business impact analyses, option-strategy reviews, the development of a flood disaster mitigation checklist, call tree exercises, walkthrough exercises, as well as system and equipment testing at the EPF Disaster Recovery Centre.

A crisis simulation exercise based on flood disaster was conducted at the Kuala Terengganu Branch. Involving representatives from other branches, participants were made to understand their roles and responsibilities as well as how to respond effectively to business disruption in the event of a flood.

INVESTMENT RISK MANAGEMENT

The year saw us continuing to undertake various activities to enhance the level of investment risk management within the EPF. We conducted annual reviews on policy, limits and non-compliance procedures for major asset classes to ensure all risks taken are within the EPF's risk tolerance level.

In line with the expansion of our global investment portfolio and our investments in overseas properties, we have enhanced the guidelines for property investment to ensure that risks are managed appropriately.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

Bagi mengukuhkan proses pemantauan risiko bagi portfolio ekuiti domestik yang diuruskan secara dalaman, KWSP telah membangunkan kaedah penarafan risiko pasaran yang baru dan melaksanakan klasifikasi sektor baru.

Selain itu, skop penilaian bebas risiko telah diperluaskan dan kini meliputi pelbagai kelas aset seperti hartanah, ekuiti persendirian, pinjaman dan bon, instrumen pasaran wang, ekuiti domestik dan ekuiti global.

Semua had dan Pencetus Tindakan Pengurusan [Management Action Triggers (MATs)] telah didokumenkan dalam "Authority Folder" dan telah diedarkan kepada semua Ketua Jabatan pelaburan bagi memastikan pegawai pelaburan KWSP mematuhi had tersebut dalam melaksanakan tanggungjawab mereka. KWSP turut menganjurkan kursus mengenai pengurusan risiko dan taklimat tentang rangka kerja risiko pelaburan untuk jabatan pelaburan bagi memastikan objektif pengurusan risiko pelaburan KWSP difahami dengan jelas. Latihan ini juga telah membantu meningkatkan budaya kesedaran risiko di kalangan pegawai pelaburan.

Sebagai sebahagian daripada usaha penambahbaikan berterusan, satu sistem risiko kredit yang baru akan dilaksanakan pada 2012 untuk membantu menilai dengan lebih baik agregat risiko kredit yang ditanggung oleh KWSP.

TRANSFORMASI BERTERUSAN MODAL INSAN

Penambahbaikan Sistem Maklumat Sumber Manusia

Sistem Maklumat Sumber Manusia (SMSM) KWSP telah diperkenalkan pada tahun 2000 dengan matlamat mengautomasi proses kerja manual harian. Di peringkat awal ia hanya meliputi pengguna di Jabatan Pengurusan Sumber Manusia (JPSM), keupayaan SMSM kemudiannya dipertingkatkan untuk meliputi seluruh warga kerja KWSP. Kini SMSM terus memudahkan perancangan dan pentadbiran sumber manusia dengan berkesan melalui automasi proses operasi pengurusan sumber manusia dalam persekitaran tanpa kertas. SMSM memanfaatkan modul eProfil, ePengambilan, eCut, ePrestasi dan eGaji untuk memacu aktiviti berkaitan sumber manusia.

To strengthen the risk monitoring process for the internally managed domestic equity portfolio, we developed a new market risk rating methodology and implemented a new sector classification.

In addition to this, the scope of independent risk assessments has been expanded and it now covers various asset classes such as property, private equity, loans and bonds, money market instruments, domestic equity and global equity.

All limits and Management Action Triggers (MATs) have been documented in an authority folder and have been distributed to all heads of investment departments to ensure the EPF's investment officers comply with these limits when carrying out their responsibilities. We also organised courses on risk management and briefings on the investment risk framework for our investment departments to ensure that the EPF's investment risk management objectives are clearly understood. This training has also helped enhanced the risk awareness culture among investment officers.

As part of our continuous improvement efforts, a new credit risk system will be implemented by 2012 to help us better assess the aggregate credit risk assumed by the EPF.

CONTINUOUS HUMAN CAPITAL TRANSFORMATION

Human Resource Information System Improvements

Our Human Resource Information System (HRIS) was introduced in the year 2000 with the aim of automating daily manual work processes. Initially only covering users in the Human Resource Management Department (HRMD), the capabilities of the HRIS were enhanced to cover the entire EPF workforce. Today the HRIS continues to effectively facilitate human resource planning and administration through automating the HR management operations processes in a paperless environment. The HRIS leverages on the eProfile, eRecruiting, eLeave, ePerformance and ePay modules to drive HR-related activities.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

TRANSFORMASI BERTERUSAN MODAL INSAN

CONTINUOUS HUMAN CAPITAL TRANSFORMATION

JPSM merancang untuk menaik taraf SMSM dari versi 8.9 kepada versi 9.1 pada 2012. Versi yang baru dan lebih sistematik ini akan memudahkan pihak pengurusan membuat keputusan terutamanya dalam bidang Pengurusan Tenaga Kerja. Usaha menaik taraf ini akan banyak menyumbang kepada peningkatan produktiviti JPSM secara keseluruhan.

Pelan Penggantian

Seiring dengan usaha Kerajaan untuk memperkasa generasi baru pemimpin Malaysia, KWSP telah membentuk suatu proses perancangan penggantian yang mengenal pasti pegawai berpotensi tinggi daripada kumpulan bakat dan mempersiapkan mereka untuk mengambil alih tugas-tugas kritikal dan jawatan utama yang dikosongkan oleh penyandangannya. Pelan ini juga merupakan sebahagian daripada usaha tanggungjawab korporat yang berterusan demi memastikan kemampanan di tempat kerja dan penyampaian kecemerlangan operasi yang berterusan. Usaha penyelarasan secara sistematik ini menggalakkan perkembangan individu dan sekali gus mewujudkan penggantian kritikal untuk jawatan penting di KWSP.

Program ini diurus dan dipantau oleh Jawatankuasa Pengurusan Pelan Penggantian yang bertanggungjawab dalam proses pemilihan, menentukan keperluan latihan dan pembangunan yang bersesuaian untuk kumpulan bakat, menilai dan memantau kemajuan calon, serta mengkaji pelan penggantian.

Calon didedahkan kepada latihan dan pembangunan semasa kerja terutamanya dalam bidang kepimpinan bagi membolehkan mereka memperoleh pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan. Pada 2011, seramai 50 calon telah menyertai Program Pembangunan Kepimpinan Kanan dan 54 calon lagi telah menghadiri Program Pembangunan Kepimpinan Am. Program pembangunan kepimpinan ini bertujuan mengasah kemahiran kepimpinan individu yang berpotensi ini agar ia dapat mempercepatkan pelaksanaan operasi mengikut hala tuju strategik KWSP.

The HRMD is planning to upgrade the HRIS version 8.9 to version 9.1 in 2012. The new and more systematic version will facilitate management decision-making especially in the areas of Workforce Management. The upgrading exercise will do much to enhance the HRMD's productivity in its entirety.

Succession Planning

In line with the Government's efforts to empower a new generation of leaders for Malaysia, the EPF has established a succession planning process that identifies high potential officers from a talent pool and prepares them to take over critical functions and key positions vacated by their predecessors. The plan is also a part of our on-going corporate responsibility efforts to ensure sustainability in the workplace and the continuous delivery of operational excellence. This systematically coordinates efforts that encourage individual development whilst simultaneously creates critical replacements for crucial posts within the EPF.

A 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, evaluating and monitoring candidates' progress, as well as reviewing the succession plan.

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 2011, a total of 50 candidates participated in the Senior Leadership Development Programme and 54 other candidates attended the General Leadership Development Programme. These leadership development programmes aim to hone the leadership skills of these potential individuals in the hope that it would accelerate operational implementation as per the EPF's strategic direction.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

Aktiviti pengurusan pelan penggantian pada 2011 bukan sahaja mengukuhkan budaya kepimpinan di dalam organisasi malah ia turut membantu pihak Pengurusan mengenal pasti dan memupuk bakat istimewa kakitangan KWSP. Ia juga banyak menolong memacu pengurusan kerjaya dan aktiviti pembangunan kakitangan. Berpaksikan kepimpinan yang teguh, yang mana ia sendiri merupakan hasil teknik pelan penggantian yang diguna pakai, seluruh organisasi KWSP hari ini mampu bekerja dengan berkesan sebagai sebuah pasukan yang bersatu.

Program Pengupayaan Kendiri

Dalam menetapkan matlamat untuk menjadi sebuah organisasi keselamatan sosial yang bertaraf dunia, KWSP berusaha sedaya upaya untuk menghasilkan pekerja yang cemerlang dan produktif. Program Pengupayaan Kendiri KWSP adalah salah satu inisiatif utama bagi memastikan benih kecemerlangan terus-menerus disemai di seluruh organisasi. Program ini memasukkan aktiviti teras yang terarah kepada melahirkan kakitangan yang berdikari, berhemah, berdedikasi, berdaya saing dan cemerlang. Ia juga berperanan membangun dan memperkasakan kakitangan dengan penekanan terhadap nilai-nilai kemanusiaan dan mewujudkan persekitaran kerja yang sesuai. Pada 2011, inisiatif pengupayaan kendiri yang telah dilaksanakan adalah seperti berikut:

- Program bimbingan dan kaunseling yang berterusan untuk kakitangan KWSP oleh 53 pegawai pemudah cara yang terlatih dan diiktiraf oleh KWSP untuk memberi kaunseling kepada kakitangan (terutamanya mereka yang mempunyai masalah prestasi di peringkat jabatan dan cawangan)
- Satu sesi Kursus Pemantapan Diri Rakan Pembimbing untuk pegawai-pegawai kanan
- Dua sesi Kursus Asas dan Pertengahan Rakan Pembimbing Baru (AKRAB) dengan kerjasama Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA)
- Dua sesi Kursus Pembangunan Modal Insan untuk kakitangan bermasalah sebagai sebahagian daripada proses mengenali diri dan meningkatkan prestasi
- Lima sesi perkongsian pengetahuan dan kandungan kursus yang berkaitan dengan hal-hal kaunseling diberikan kepada kerani, pegawai keselamatan dan Operator Mesin Pemprosesan Data
- Penerbitan artikel tentang bimbingan dan kaunseling di dalam setiap edisi Berita KWSP

2011's succession planning management activities not only reinforced the leadership culture within the organisation, it helped the Management to identify and nurture the special talent of our staff. It has also done much to drive career management and staff development activities. Anchored by a strong leadership, which in itself is the result of the succession planning technique applied, the entire EPF organisation is today able to work effectively as a team.

Self-Empowerment Programme

Even as we set our sights on becoming a world-class social security organisation, we are going all out to produce excellent and productive employees. The EPF's Self-Empowerment Programme is one of the key initiatives to ensure the seeds of excellence are continuously sowed 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 conducive work environment. In 2011, the following self-empowerment initiatives were rolled out:

- *Continuous guidance and counselling programmes for EPF staff by 53 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*
- *One session of Kursus Pemantapan Diri Rakan Pembimbing for senior officers*
- *Two sessions of Kursus Asas dan Pertengahan Rakan Pembimbing Baru (AKRAB) in collaboration with the Public Service Department (JPA)*
- *Two sessions of the Human Capital Development Course for problematic staff as a part of a self-recognition and performance enhancing process*
- *Five knowledge sharing and course content sessions related to counselling matters given to clerks, security officers and OMPD*
- *The publication of articles on guidance and counselling in every edition of Berita KWSP*

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI

TRANSFORMATION INITIATIVES

Institut KWSP

Salah satu pemangkin utama yang akan memacu KWSP merealisasikan wawasannya, ialah tenaga kerja yang cekap. Justeru itu, Institut KWSP telah ditubuhkan pada 2001 sebagai sebuah pusat latihan untuk membangun dan mendorong kecekapan pekerja. Institut ini menawarkan pelbagai kursus termasuk kursus kemahiran insaniah (soft-skills), profesional dan fungsional.

Pada 2011, Institut KWSP telah melaksanakan 786 sesi kursus berbanding 711 sesi kursus pada 2010. Kursus ini merangkumi Kursus yang dibangunkan oleh Institut KWSP (59 sesi), Kursus Jabatan (301 sesi), Kursus Cawangan (271 sesi) dan kursus ad-hoc (155 sesi). Antara kursus utama dan paling popular yang telah dilaksanakan adalah Kreativiti & Inovasi, Integriti & Budaya Korporat, Induksi, Kepimpinan, Pelaburan dan Keselamatan Sosial. Selain kursus-kursus ini, seramai 554 kakitangan telah dihantar untuk menyertai 333 kursus luar di mana 461 kakitangan menghadiri 266 kursus di dalam negara dan 93 kakitangan menghadiri 67 kursus di luar negara.

Program e-Learning

Inisiatif Program e-Learning membolehkan pembelajaran dilakukan dalam talian. Kakitangan boleh mengakses kursus tersebut pada bila-bila masa mengikut keselesaan mereka. Pada 2011, sebanyak lapan kursus dalam talian dan dua ujian dalam talian telah ditawarkan. Antara modul paling popular ialah Visi dan Misi KWSP, Asas Perhubungan Pelanggan dan Kesedaran Risiko. Seramai 2,700 kakitangan telah menyertai kursus melalui Portal e-Learning pada 2011, iaitu meningkat 48 peratus dari 2010. Menariknya, 72 peratus daripada mereka telah menyertai lebih daripada satu kursus dalam talian. Peratusan yang besar bagi pengguna berulang menandakan penerimaan kakitangan terhadap kaedah pembelajaran yang baru. Semua peserta yang berjaya menyempurnakan kursus Portal e-Learning akan menerima sijil penyertaan secara dalam talian.

The EPF Institute

One of the main catalysts that will drive the EPF to realise its vision, is a competent workforce. As such the EPF Institute was established in 2001 as a training centre to develop and drive employee competencies. The institute offers a range of courses including soft-skills, professional and functional courses.

In 2011, the EPF Institute rolled out 786 course sessions as compared to 711 course sessions in 2010. These courses comprised EPF Institute Courses (59 sessions), Department Courses (301 sessions), Branch Courses (271 sessions) and ad-hoc courses (155 sessions). Among the most popular courses conducted were Creativity & Innovation, Integrity & Corporate Culture, Induction, Leadership, Investment and Social Security. In addition to these courses, some 554 employees were sent for 333 external courses which saw 461 employees attending 266 local courses and 93 employees attending 67 overseas courses.

e-Learning Programme

Our e-Learning Programme initiative enables study courses to be done online. Staff can access these courses at any time according to their convenience. In 2011, a total of eight online courses and two online tests were offered. Among the most popular modules were the EPF Vision and Mission, Essential of Customer Relations and Risk Awareness. Some 2,700 employees participated in courses via the e-Learning Portal in 2011, a 48 per cent increase from 2010. Interestingly, 72 per cent of them enrolled in more than one online course. The big percentage of repeat users signified our employees' acceptance towards the new learning methodology. All participants who have successfully completed e-Learning courses will receive certificate of participation online.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

PENGGUNAAN SALURAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

Dalam usaha memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada ahli dan majikan, KWSP terus menyediakan pelbagai platform untuk mereka berinteraksi dengan kami mengikut kesesuaian dan keselesaan mereka. Pada 2011, saluran perkhidmatan elektronik seperti Kios KWSP, laman web myEPF serta i-Akaun adalah antara platform paling popular di mana masing-masing merekodkan 19 peratus, 26 peratus dan 27 peratus peningkatan ahli menggunakan perkhidmatan dalam talian dan saluran penyampaian perkhidmatan alternatif.

Perkhidmatan Kaunter

Tahun 2011 menyaksikan penurunan dalam bilangan kehadiran pelanggan di kaunter apabila ahli dan majikan beralih kepada saluran penyampaian perkhidmatan alternatif untuk melakukan urusan. Bilangan ahli yang mengunjungi kaunter menurun sebanyak 3.1 peratus kepada 5.77 juta pelanggan pada 2011 berbanding 5.95 juta pelanggan pada 2010. Pertambahan bilangan kios KWSP di premis pihak ketiga turut memberi impak kepada kehadiran pelanggan di kaunter kerana ahli mempunyai lebih banyak alternatif untuk berurusan dengan KWSP.

Perkhidmatan Mobile Team

Memainkan peranan sebagai cawangan mini KWSP, Mobile Team KWSP membantu memperluaskan rangkaian perkhidmatan dan menyediakan ahli lebih banyak peluang untuk berinteraksi dengan KWSP. Tahun 2011 menyaksikan Mobile Team meningkatkan lagi aktiviti dan memperluaskan perkhidmatan mereka serta memainkan peranan penting dalam mewujudkan kesedaran mengenai kepentingan membuat penamaan dan betapa senangnya menggunakan kemudahan i-Akaun. Bilangan aktiviti meningkat sebanyak 7.5 peratus kepada 228 aktiviti pada 2011 berbanding 212 aktiviti pada 2010. Bagi memastikan keperluan pelanggan di seluruh Malaysia dapat dipenuhi secukupnya, KWSP telah menubuhkan unit Mobile Team di Johor dan Pulau Pinang selain unit yang sedia ada di Sabah, Sarawak dan Lembah Klang.

USAGE OF SERVICE DELIVERY CHANNELS

In 2011, we continued to provide various platforms for members and employers to communicate with us at the comfort of their home or office. Electronic service channels such as the Kiosks, myEPF website and i-Akaun remained popular with members with each recording usage growth of 19 per cent, 26 per cent and 27 per cent respectively.

Counter Services

With members and employers turning to alternative service delivery channels to conduct transactions, counter visits declined in 2011. The year saw the number of members visiting counters shrinking 3.1 per cent to 5.77 million customers in comparison to 5.95 million customers in 2010. The upsurge in the number of Kiosks available at third party premises also contributed to the decline of counter visits.

Mobile Team Service

Playing the role of mini EPF branches, our Mobile Teams are playing a pivotal role in widening our presence and providing members more opportunities to interact with us. 2011 saw our Mobile Teams ramping up their activities and extending their services as well as playing an important part in creating awareness on the importance of nomination and the convenience that the i-Akaun offers. Their activities rose 7.5 per cent to 228 activities in 2011 as compared to 212 in 2010. To ensure the needs of our members throughout Malaysia were adequately met, we set up units in Johor Bahru and Pulau Pinang besides those in Sabah, Sarawak and the Klang Valley.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI

TRANSFORMATION INITIATIVES

Laman Web myEPF

Laman web myEPF ialah laman web rasmi KWSP yang menyediakan maklumat tentang perkhidmatan yang ditawarkan oleh KWSP. Bilangan ahli yang mengunjungi laman web myEPF pada 2011 bertambah sebanyak 26 peratus kepada 6.3 juta pengunjung berbanding 5 juta pengunjung pada 2010. Pada 2011 juga, myEPF telah menerima penarafan 5 Bintang dan dibariskan di kalangan 10 laman web terbaik daripada 1,155 portal dan laman web kerajaan dalam Penilaian Portal dan Laman Web Kerajaan Malaysia (MGPWA). Kriteria yang penilaian portal dan laman web oleh MGPWA adalah berdasarkan kandungan, kebolegunaan, keselamatan, penyertaan dan perkhidmatan.

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 dan majikan menjalankan urusan dengan KWSP secara selamat melalui laman web myEPF. Pada 2011, jumlah keahlian i-Akaun (ahli) adalah seramai 740,427 ahli, meningkat 27 peratus atau 155,859 ahli, manakala keahlian i-Akaun (majikan) pula berjumlah 10,148 majikan, meningkat sebanyak 36 peratus dari tahun sebelumnya. Tahun 2011 menyaksikan penggunaan saluran i-Akaun untuk ahli dan majikan meningkat sebanyak 27 peratus kepada 4.53 juta pengguna berbanding 3.58 juta pengguna pada 2010.

Kios KWSP

Kios KWSP berfungsi sebagai saluran layan diri yang membolehkan ahli mencetak penyata akaun dan mendaftar untuk kemudahan i-Akaun dengan menggunakan myKad mereka. Setakat ini, Kios KWSP boleh didapati di pejabat KWSP dan premis pihak ketiga seperti RHB Bank, Ambank, CIMB, Public Bank, Citibank, UOB, HSBC, Maybank, Institut Jantung Negara, Perbadanan Nasional Berhad, Aeon Credit and Courts. Pada 2011, terdapat 553 Kios KWSP, yang mana 143 daripadanya ditempatkan di pejabat KWSP dan 410 di premis pihak ketiga. Kios KWSP telah menjadi saluran utama bagi mencetak penyata ahli. Pada 2011, 85 peratus penyata telah dicetak menerusi saluran ini berbanding hanya 15 peratus melalui kaunter. Peningkatan cetakan penyata ahli di Kios adalah 19 peratus kepada 6.29 juta penyata pada tahun 2011 berbanding 5.29 juta penyata pada 2010.

myEPF Website

The EPF official website, myEPF, provides information on the services it offers. 2011 saw the number of visitors increased 26 per cent from 5 million in 2010 to 6.3 million visitors in 2011. myEPF also received a 5-Star rating and was ranked among the 10 best websites out of 1,155 government portals and websites by the Malaysia Government Portals and Websites Assessment (MGPWA) body. The MGPWA assesses portals and websites on the criteria of content, usability, security, participation and services.

i-Akaun (Members and Employers)

The EPF affords its members and employers an electronic service channel known as i-Akaun (member) and i-Akaun (employer). The i-Akaun is a personalised online account for members and employers to securely conduct EPF transactions via the myEPF website. In 2011, the number of members with i-Akaun totalled 740,427 members, an increase of 27 per cent or 155,859 members from the year before, while the i-Akaun for employers totalled to 10,148 subscribers, an increase of 36 per cent from the previous year. Usage of i-Akaun among members and employers in 2011 increased 27 per cent to 4.53 million users from 3.58 million in 2010.

EPF Kiosks

The EPF Kiosk serves as a self-service channel that enables members to print their account statements and register for the i-Akaun facility using their MyKad. To date, EPF Kiosks are available at EPF offices and at third party premises such as RHB Bank, Ambank, CIMB Bank, Public Bank, Citibank, UOB, HSBC, Maybank, Institut Jantung Negara, Perbadanan Nasional Berhad, Aeon Credit and Courts. In 2011, there were 553 Kiosk, of which 143 were located at EPF offices and 410 at third party premises. The Kiosk has become the main channel for printing members' statement. In 2011, 85 per cent of statements were printed through Kiosks as compared to only 15 per cent at counters. The number of statement printed at Kiosks increased by 19 per cent to 6.29 million printed in 2011 as compared to 5.29 million statements in 2010.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

Pusat Pengurusan Panggilan

Lima aktiviti utama di Pusat Pengurusan Panggilan KWSP adalah Pengurusan Panggilan Masuk, Pengurusan Panggilan Keluar, Pengurusan Pertanyaan dan Maklum Balas Dalam Talian, Pengurusan Media Sosial (Facebook dan Twitter) serta Pengurusan Faks Elektronik. Pada 2011, Pusat Pengurusan Panggilan telah mengendali sejumlah 718,659 transaksi, iaitu meningkat 1.78 peratus berbanding 706,096 transaksi pada 2010.

Terdapat 582,584 panggilan masuk pada 2011, iaitu turun 1.19 peratus berbanding 589,594 panggilan masuk pada 2010. Dalam tempoh masa yang sama, terdapat 80,997 panggilan keluar, meningkat 6.06 peratus berbanding 76,366 panggilan keluar pada 2010. Seramai 19,597 ahli telah dihubungi oleh ejen Pusat Pengurusan Panggilan untuk memberitahu mereka bahawa cek jurubank telahpun siap untuk diambil di kaunter KWSP. Penurunan sebanyak 28.81 peratus dari 27,529 panggilan kepada ahli pada 2010 adalah kerana KWSP telah melaksanakan pembayaran kepada pihak ketiga melalui pengkreditan terus.

Sebanyak 51,929 pertanyaan diterima melalui laman web KWSP di <http://enquiry.kwsp.gov.my> iaitu meningkat 58.01 peratus pada 2011 berbanding 32,865 pertanyaan pada 2010. Peningkatan ini adalah disebabkan penambahbaikan berterusan yang dilakukan terhadap laman web rasmi KWSP, meningkatkan jalur lebar myEPF dan bilangan pengguna internet yang lebih tinggi. Pertanyaan dalam talian yang lebih mudah dapat dimanfaatkan oleh pengguna laman web, dengan 99.98 peratus pertanyaan menerima maklum balas dalam tempoh kurang daripada lima hari bekerja.

Call Management Centre

The five main activities at the EPF Call Management Centre (CMC) are Inbound Calls Management, Outbound Calls Management, Online Enquiries and Feedback Management, Social Media Management (Facebook and Twitter) and Electronic Fax Management. In 2011, the CMC handled a total of 718,659 transactions, an increase of 1.78 per cent from 706,096 in 2010.

There were 582,584 inbound calls in 2011, a reduction of 1.19 per cent when compared to 589,594 inbound calls in 2010. Over the same period, there were 80,997 outbound calls registering an increase of 6.06 per cent from 76,366 calls in 2010. A total of 19,597 members were contacted by CMC agents, informing them that their banker's cheques were ready for collection at EPF counters. This 28.81 per cent reduction from the 27,529 calls to members in 2010 was due to the EPF implementing direct crediting payment to third parties.

The EPF received 51,929 enquiries through its website at <http://enquiry.kwsp.gov.my> to signify an increase of 58.01 per cent in 2011 when compared to 32,865 in 2010. This increase was due to the continuous improvements made to the official EPF website, increased myEPF bandwidth and a higher number of Internet users coupled with the speedy reply where 99.98 per cent of enquiries receiving replies in less than five working days.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI

TRANSFORMATION INITIATIVES

Sepanjang tahun ini, "teman KWSP" di laman Facebook KWSP telah meningkat 466 peratus daripada 15,594 pada penghujung 2010 kepada 88,305 pada penghujung 2011. Hampir 67 peratus komen yang diterima adalah mengenai pengeluaran dan caruman, manakala 33 peratus melibatkan perkara am. Isu berkaitan penamaan, pendaftaran, kemudahan i-Akaun, kios KWSP, aduan dan pujian turut diposkan di Facebook dan Twitter.

Pusat ini juga telah menerima 19,253 faks pada 2011, meningkat 33.8 peratus berbanding 14,389 faks elektronik yang diterima pada 2010. Perkhidmatan pengurusan faks elektronik telah diwujudkan pada 2010 bagi memastikan ahli KWSP mengambil cek mereka daripada pejabat KWSP yang berkenaan. Perkhidmatan ini kemudiannya diperluaskan kepada majikan (penyerahan dokumen sokongan), klinik panel (laporan perubatan untuk pengeluaran hilang upaya) dan pembekal (untuk sebut harga). Jabatan Penguatkuasaan, Jabatan Pengeluaran, Jabatan Perolehan Bekalan & Pengurusan Perkhidmatan, Jabatan Caruman serta Jabatan Pengurusan Harta, merupakan antara pengguna yang paling banyak menggunakan kemudahan faks elektronik pada 2011.

Kepuasan Pelanggan

Tahun 2011 menyaksikan KWSP mencapai penarafan 93.32 peratus untuk Indeks Kepuasan Pelanggan berbanding penarafan 93.09 peratus pada 2010.

Over the course of the year, the number of "EPF friends" on EPF Facebook page leaped 466 per cent from 15,594 in 2010 to 88,305 in 2011. Almost 67 per cent of the comments received were regarding withdrawals and contributions with the remaining on general matters. Issues pertaining to nomination, registration, i-Akaun, Kiosk, complaints and compliments were also posted on Facebook and Twitter.

The centre also received 19,253 electronic faxes in 2011, a 33.8 per cent increase over the 14,389 electronic faxes received in 2010. The electronic fax management service came about in 2010 to ensure EPF 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). The EPF Enforcement Department, Withdrawal Department, Supply Procurement & Services Management Department, Contribution Department and Asset Management Department, were among the heaviest users of electronic fax facilities in 2011.

Customer Satisfaction

2011 saw us achieving a 93.32 per cent rating for our Customer Satisfaction Index in comparison to a 93.09 per cent rating in 2010.

	2009	2010	2011
SASARAN/TARGET	80%	85%	85%
PENCAPAIAN/ACHIEVEMENT	84.55%	93.09%	93.32%

Penglibatan Pemegang Kepentingan

KWSP terus melibatkan pemegang kepentingan bagi memastikan mereka menerima maklumat mutakhir tentang KWSP. Pada 2011, KWSP telah mengadakan sejumlah 30 sesi temu ramah dengan media cetak dan media elektronik serta 9 sesi taklimat dengan pihak lain yang mempunyai kepentingan. Media tempatan telah menyiarkan 40 siaran akhbar, 61 artikel dan 6 kempen pengiklanan mengenai KWSP. Sepanjang tahun ini, KWSP terus melaksanakan komunikasi dengan pelanggan menerusi pelbagai platform dan ia termasuk penerbitan 6 Berita KWSP, 12 buletin kualiti dalam talian serta 4 buletin ahli.

Stakeholder Engagement

The EPF continued to engage with stakeholders to ensure they receive the latest information on the Fund. In 2011, we held a total of 30 interview sessions with the print media and electronic media as well as 9 briefing sessions with other parties with vested interests. The local media carried 40 press releases, 61 articles and 6 advertising campaigns on the EPF. Over the course of the year, we continued to roll out customer communications through various platforms and this included the publication of 6 Berita KWSP, 12 quality online bulletins and 4 members' bulletins.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

PENAMBAHBAIKAN SALURAN DAN SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

Demi memenuhi jangkaan pelanggan, KWSP terus meningkatkan usaha penyampaian perkhidmatan serta menambah baik sistem sedia ada. Pada 2011, KWSP telah melaksanakan inisiatif berikut:

Memperkenalkan Platform Baru

Pada 28 Mac 2011, hasil kerjasama dengan Public Bank Berhad, KWSP telah memperkenalkan kemudahan Kios Bayaran Caruman (KBC). Saluran layan diri ini membolehkan majikan serta wakil mereka membuat bayaran caruman melalui cek di cawangan KWSP yang terpilih di serata Malaysia. Ia memberi kemudahan terutamanya untuk melakukan urusan selepas waktu pejabat. Pada awalnya, dua unit KBC telah ditempatkan di ibu pejabat KWSP di Jalan Raja Laut dan menjelang penghujung 2011, terdapat 13 KBC di serata cawangan KWSP terpilih. Pada 2011 caruman berjumlah RM87.1 juta berjaya dikutip melalui KBC. KBC di KWSP Petaling Jaya adalah yang paling popular dengan kutipan RM55.2 juta pada 2011.

Peningkatan kepada Perkhidmatan Pusat Pengurusan Panggilan

Pada 2011, perkhidmatan Pusat Pengurusan Panggilan KWSP telah diperluaskan untuk menghubungi majikan yang belum mengkredit caruman ke dalam akaun ahli. Sejumlah 900 majikan telah dihubungi untuk maklumat lanjut bagi membolehkan KWSP mengkredit tunggakan caruman. Pusat Pengurusan Panggilan juga diberi tanggungjawab membantu Jabatan Penguatkuasaan menghubungi majikan yang belum menjelaskan bayaran caruman. Sebanyak 30,000 majikan telah dihubungi pada 2011 untuk mendapatkan maklum balas tentang caruman yang belum dijelaskan. Pusat Pengurusan Panggilan turut menyokong kempen penamaan KWSP dengan menghubungi ahli yang belum membuat penamaan untuk simpanan mereka.

IMPROVEMENTS TO SERVICE DELIVERY CHANNELS AND SYSTEMS

To fulfil customer expectations, we continue to enhance service delivery efforts as well as improve existing systems. In 2011, we implemented the following initiatives:

Introduction of a New Platform

On 28 March 2011, in collaboration with Public Bank Berhad, the EPF introduced the Contribution Payment Kiosk (CPK). This self-service channel enables employers or their representatives to make contribution payments with cheque at selected EPF branches throughout Malaysia. This enables after-office-hour transactions. Two units of the CPK were initially placed at the EPF Headquarters in Jalan Raja Laut and by the end of 2011, there were 13 CPKs throughout selected EPF branches. In 2011, we collected a total of RM87.1 million in contributions through the CPKs. The CPK at our Petaling Jaya hub was the most popular one with some RM55.2 million collected in 2011.

Enhancements to Call Management Centre Services

In 2011, services of the CMC were extended to contact employers who had not credited contributions to members' accounts. A total of 900 employers were contacted to obtain information for us to carry out the crediting of deferred contributions. The CMC was also given the responsibility of assisting the Enforcement Department to call employers who had yet to settle their contribution payments. A total of 30,000 employers were contacted in 2011 to obtain feedback on outstanding contributions. The CMC also supported the EPF nomination campaign by contacting members who had not made nominations for their savings.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI

TRANSFORMATION INITIATIVES

Peningkatan Penggunaan Media Elektronik

Sebagai sebahagian daripada usaha KWSP untuk mempertingkatkan aktiviti kutipan dan pengkreditan caruman ahli, KWSP terus menggalakkan pihak yang berkaitan untuk memanfaatkan platform media elektronik. Ini termasuk menjalankan urusan melalui perbankan internet atau menggunakan CD dan disket enkripsi yang memastikan data majikan dilindungi sepenuhnya.

Pada Jun 2011, KWSP telah memperkenalkan versi telefon bimbit bagi laman web myEPF untuk kemudahan pengguna telefon pintar. Menjelang penghujung 2011, seramai 379,391 pengguna myEPF telah mengunjungi laman web myEPF menggunakan versi telefon bimbit.

Dalam usaha untuk memperkasa sistem penyampaian sektor awam, KWSP mengambil langkah menambah baik laman web myEPF dengan merombak portal semasa serta perkhidmatan dalam talian yang berkaitan. Langkah ini bakal menyaksikan platform teknologi yang terbaik dan terkini diguna pakai bagi memastikan laman web KWSP lebih teguh, selamat, fleksibel, informatif dan mesra pengguna. Laman web baru ini dijangka dilancarkan pada suku tahun ketiga 2012. Ia akan mengandungi maklumat tambahan serta perkhidmatan dalam talian yang baru untuk ahli atau majikan yang menggunakan i-Akaun.

Dalam masa terdekat, pesanan teks SMS akan menggantikan pemberitahuan pengeluaran melalui mel kepada ahli. Inisiatif ini akan memastikan penyampaian perkhidmatan yang lebih pantas, tepat dan selamat kepada ahli di samping mengurangkan kos pentadbiran KWSP. Seiring dengan usaha KWSP untuk berpindah daripada mekanisme penyampaian tradisional kepada medium elektronik, sebuah Sistem Pengurusan e-Komunikasi (e-CMS) akan diperkenalkan bagi menambah baik komunikasi dengan ahli dan majikan menerusi media elektronik.

Memperkenalkan Kemudahan MyCoID

Projek MyCoID yang bermatlamatkan proses yang cekap dan berkesan telah diperkenalkan oleh Kerajaan untuk mempermudah pendaftaran majikan. Ia memberi tumpuan kepada penggunaan nombor pengenalan korporat tunggal (MyCoID) yang memberikan kemudahan kepada majikan apabila berurusan terus dengan pelbagai agensi kerajaan. KWSP telah dipilih sebagai salah satu agensi perintis di bawah inisiatif ini bersama dengan Lembaga Hasil Dalam Negeri dan Pertubuhan Keselamatan Sosial.

Increased Usage of Electronic Media

As part of our efforts to enhance collection and crediting activities relating to member contributions, we continued to encourage the relevant parties to utilise electronic media platforms. These included conducting transactions via Internet banking or using encrypted CDs and diskettes that ensure employers' data is fully protected.

In June 2011, the EPF introduced the mobile version of myEPF website for the convenience of smart phone users. By the end of 2011, a total of 379,391 myEPF users had visited the myEPF website through the mobile version.

In our efforts to empower the public sector's delivery system, we are taking steps to improve myEPF website by revamping the current portal and related online services. This exercise will see the best and latest technology platform being incorporated to ensure our website is more robust, secure, flexible, informative, and user-friendly. The new website is expected to be launched in the third quarter of 2012. It will contain additional information as well as new online services for member or employer users of i-Akaun.

In the near future, SMS text messages will replace the withdrawal notifications via mail to members. The initiative will ensure speedier, more accurate and secure service delivery to members besides reducing our administrative costs. In line with our efforts to migrate from traditional delivery mechanisms to electronic mediums, an e-Communication Management System (e-CMS) will be introduced to improve communication with members and employers via electronic media.

Introduction of MyCoID Facility

The MyCoID project was initiated by the Government to facilitate hassle-free employer registration promoting efficient and effective process. It focuses on the use of a single corporate identity number (MyCoID) which provides convenience for employers when dealing directly with various government agencies. The EPF was selected as one of the pioneer agencies under this initiative along with the Inland Revenue Board and Social Security Organisation.

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TRANSFORMASI TRANSFORMATION INITIATIVES

Bagi memastikan kejayaan pelaksanaan projek MyCoID, KWSP dengan kerjasama Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) sedang berusaha untuk melaksanakan sebuah sistem dalam talian yang cekap untuk pendaftaran majikan baru. Pelaksanaannya akan dilakukan dalam tiga peringkat seperti berikut: fasa pertama adalah terhad kepada perkhidmatan kaunter dan panggilan telefon; fasa kedua melibatkan pendaftaran majikan dalam talian; fasa ketiga bagi inisiatif mudah ini akan menyaksikan majikan menggunakan data prapendaftaran daripada MyCoID tanpa perlu mengisi sebarang borang pendaftaran. Sehingga kini, KWSP telah melaksanakan fasa pertama dan kedua.

Penambahbaikan Perkhidmatan Kaunter

Pada 2011, KWSP telah menaik taraf cawangan Limbang supaya dapat menyediakan persekitaran yang lebih kondusif dan selesa. Sementara itu, cawangan Bayan Baru, Klang, Kuala Selangor, Kemaman dan Gua Musang telah dipindahkan ke lokasi strategik yang baharu dan lebih besar bagi menawarkan kemudahan dan senang dikunjungi ahli. Ini adalah selaras dengan objektif KWSP untuk mendekati ahli dengan lebih berkesan. Untuk memberikan perkhidmatan yang lebih baik kepada ahli, KWSP terus melatih kakitangan, terutama yang berada di barisan hadapan bagi memantapkan kemahiran insaniah (*soft-skills*) mereka. Aktiviti latihan kemahiran insaniah merangkumi 70 peratus program latihan KWSP secara keseluruhan pada 2011.

Penambahbaikan kepada Dokumentasi Sedia Ada

Bermula 4 Julai 2011, penambahbaikan telah dilakukan kepada kandungan dokumen pengeluaran KWSP (merangkumi dokumen senarai semak, panduan mengisi borang, borang permohonan dan borang lampiran). Penambahbaikan ini bertujuan menyediakan proses pengeluaran mudah kepada ahli di mana ahli hanya perlu mengisi butiran asas pengeluaran sahaja. Pada masa yang sama, kesilapan kemasukan data telah dapat diminimumkan. Hasil daripada inisiatif ini, kadar kesilapan pengeluaran telah dapat dikurangkan kepada 6.50 peratus pada Disember 2011 dari 9.36 peratus pada Disember 2010.

To ensure the successful implementation of the MyCoID project, the EPF is collaborating with the Companies Commission of Malaysia (SSM) to implement an efficient online system for new employer registration. The implementation is to be carried out in three phases. The first phase is limited to counter services and telephone calls; the second involves online employer registration; the third will see employers utilising the pre-registered data from MyCoID without having to fill in any registration forms. To date, we have implemented the first and second phases.

Improvements to Counter Services

In 2011, we upgraded our Limbang branch to provide members a more conducive and comfortable environment. Meanwhile, we relocated the Bayan Baru, Klang, Kuala Selangor, Kemaman and Gua Musang branches to new, bigger and strategically located premises to offer greater convenience and accessibility to our members. This is in line with our objective of reaching out to our members more effectively. To better serve our members, we continued to train staff, in particular those on the frontline, to boost their soft-skills which comprised 70 per cent of our overall training programme in 2011.

Improvements to Existing Documentation

Effective 4 July 2011, improvements were made to the contents of EPF withdrawal documents encompassing a document checklist, a guide to filling the forms, application forms and attachment forms. The new improvements are to provide a hassle-free withdrawal process whereby members only need to provide basic details. At the same time, data entry errors have been minimised. As a result of this initiative, the rate of withdrawal defects was reduced to 6.50 per cent in December 2011 from 9.36 per cent in December 2010.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF TANGGUNGJAWAB KORPORAT

CORPORATE RESPONSIBILITY INITIATIVES

AKTIVITI BERORIENTASI KESELAMATAN SOSIAL

KWSP komited dalam mempertingkatkan kesejahteraan anggota masyarakat melalui pelaksanaan inisiatif tanggungjawab korporat yang tertumpu kepada pendidikan, khususnya dalam bidang penyelidikan akademik dan menerusi penggubalan dasar yang menggalakkan keselamatan sosial pada usia tua.

PROGRAM BIASISWA PELAJAR CEMERLANG

Program Biasiswa Pelajar Cemerlang KWSP telah diperkenalkan pada 2006 sebagai sebahagian daripada usahanya untuk mewujudkan tenaga kerja berkualiti di KWSP. Program ini memberi manfaat kepada mahasiswa yang melanjutkan pelajaran di universiti terulung luar negara serta pelajar prauniversiti di kolej tempatan. Program biasiswa ini merangkumi bidang pengajian seperti Ekonomi, Pelaburan, Kewangan, Perakaunan, Sains Aktuari, Matematik, Analisis Kuantitatif, Fizik, Kejuruteraan, Undang-Undang dan Teknologi Maklumat. Dari 2006 hingga 2011, seramai 15 graduan telah dianugerahkan biasiswa. Sehingga kini, lapan daripadanya telah menamatkan pengajian dan berkhidmat dengan KWSP, sementara tujuh orang lagi masih dalam pengajian.

Bermula 2012, KWSP akan bekerjasama dengan Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) berhubung pengambilan pelajar di bawah program biasiswa ini. Kami percaya bahawa usaha ini dapat menyumbang kepada pemantapan pembangunan modal insan di KWSP.

Menyokong Kumpulan Bakat Negara

Sebagai menyokong usaha Kerajaan untuk memberi pengalaman kerja yang relevan kepada graduan yang tidak bekerja, seramai 12 orang graduan telah menjalani Skim Latihan Siswazah (SLS) pada tahun 2011.

SOCIAL SECURITY-ORIENTATED ACTIVITIES

The EPF is committed to elevating the well-being of members of the society by undertaking corporate responsibility initiatives that focus on education, particularly in the areas of academic research and through formulating policies that promote social security at old age.

EXCELLENT STUDENT SCHOLARSHIP PROGRAMME

The EPF Excellent Student Scholarship Programme was introduced in 2006 as part of its efforts to establish a quality workforce within the EPF. This programme benefits undergraduates who are pursuing their studies at premier universities abroad as well as pre-university students attending local colleges. The scholarship programme encompasses fields of study such as Economics, Investment, Finance, Accounting, Actuarial Science, Mathematics, Quantitative Analysis, Physics, Engineering, Law and Information Technology. From 2006 to 2011, a total of 15 graduates were awarded scholarships. To date, eight have graduated and are employed by the EPF, while the remaining seven are still pursuing their studies.

Beginning 2012, the EPF will collaborate with the Public Service Department (JPA) on the student intake under the scholarship programme. We believe that our efforts will do much to boost human capital development within the EPF.

Supporting the Nation's Talent Pool

In support of the Government's efforts to provide relevant working experience for unemployed graduates, the EPF selected 12 graduates for the Skim Latihan Siswazah (SLS).

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF KUALITI QUALITY INITIATIVES

Dalam usaha untuk mencapai matlamat menjadi sebuah organisasi keselamatan sosial terulung, KWSP terus mengekalkan standard kecemerlangan yang tinggi dan mematuhi standard kualiti global yang diiktiraf. Tahun 2011 menyaksikan KWSP meneruskan pelaksanaan inisiatif kualiti dan menjalankan inovasi berasaskan amalan terbaik dalam Sistem Pengurusan Kualiti. Kakitangan KWSP turut mematuhi Dasar Kualiti organisasi yang mana menyaksikan mereka memberikan perkhidmatan yang inovatif dan berkaliber tinggi kepada pelanggan.

PENSIJILAN SEMULA MS ISO 9001:2008

Pada 28 Januari 2011, KWSP berjaya mendapatkan pensijilan semula MS ISO 9001:2008 bagi tempoh 2012 sehingga 2014. Pencapaian ini jelas membuktikan iltizam KWSP ke arah meningkatkan penyampaian perkhidmatan dan memberikan perkhidmatan berkualiti kepada pelanggan. Pensijilan ini merangkumi proses utama KWSP iaitu pendaftaran, caruman, pengeluaran, penguatkuasaan dan perkhidmatan barisan hadapan. Dengan menambah baik usaha penyampaian perkhidmatan dan menanda aras KWSP kepada standard yang diiktiraf di peringkat global, kami meningkatkan keyakinan ahli terhadap peranan KWSP sebagai sebuah organisasi keselamatan sosial.

Anugerah Kualiti Cawangan KWSP Terbaik 2010

Acara Anugerah Kualiti Cawangan KWSP Terbaik merupakan program tahunan yang memberi pengiktirafan kepada cawangan KWSP di seluruh Malaysia yang telah menunjukkan prestasi berkualiti dalam pengurusan dan perkhidmatan mereka. 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 2010 telah diadakan pada 8 April 2011 di Institut KWSP di Bangi, Selangor.

PROGRAM INOVASI KWSP (PIE)

Program Inovasi KWSP atau PIE, iaitu pertandingan antara jabatan ini bertindak sebagai wadah untuk menjana idea kreatif dan inovatif yang memberi impak langsung kepada kualiti dan produktiviti jabatan. Setiap jabatan di KWSP diwajibkan mencadangkan tiga idea inovatif yang belum dilaksanakan di dalam organisasi. Idea ini haruslah tertumpu kepada lapan bidang utama, iaitu penambahbaikan proses kerja; penambahbaikan perkhidmatan; pengurusan pelaburan; penjimatan kos; pelanggan dalaman; komunikasi dalaman; pengurusan masa dan pekerja bermasalah.

As we pursue our ambition of becoming an outstanding social security organisation, the EPF continues to maintain high standards of excellence and conform to recognised global quality standards. 2011 saw us following through on the implementation of quality initiatives and rolling out innovations based on best practices in the Quality Management System. The teams within the EPF also observed the organisation's Quality Policy which saw them providing innovative and high quality services to members.

MS ISO 9001:2008 RECERTIFICATION

On 28 January 2011, the EPF succeeded in obtaining MS ISO 9001:2008 recertification for 2012 to 2014. This achievement clearly illustrates our commitment towards enhancing service delivery and providing quality services to our customers. The certification encompasses EPF's key processes which are registration, contribution, withdrawal, enforcement 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 social security organisation.

Best EPF Branch Quality Award 2010

The Best EPF Branch Quality Award event is an annual programme that gives recognition to EPF branches throughout Malaysia that 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 during festive seasons. The presentation ceremony for the Best EPF Branch Quality Award 2010 was held on 8 April 2011 at the EPF Institute in Bangi, Selangor.

EPF INNOVATION PROGRAMME (PIE)

The EPF Innovation Programme or PIE inter-departmental competition serves as a platform for the generation of creative and innovative ideas that have a direct impact on departmental quality and productivity. Every department within the EPF is obliged to propose three innovative ideas that have yet to be implemented within the organisation. These ideas are to focus on eight main areas i.e. improvements to work processes; improvements in services; investment management; cost savings; internal customers; internal communications; time management and problematic employees.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

INISIATIF KUALITI

QUALITY INITIATIVES

Idea inovatif dan berimpak tinggi yang seiring dengan visi dan misi KWSP serta boleh dilaksanakan di seluruh organisasi akan dipilih. Selain menerima hadiah, idea pemenang akan dilaksanakan oleh pihak Pengurusan pada tahun berikutnya. Platform PIE ini memberi peluang kepada kakitangan untuk menyumbang idea yang inovatif dan membantu KWSP mempertingkatkan tahap kualiti dan kecekapan secara keseluruhan.

Setakat 16 Disember 2011, sebanyak 97 idea telah dikemukakan kepada Jawatankuasa Panel Penilaian Pengurusan. Panel Penilaian Pengurusan ini masih belum memilih idea paling inovatif untuk dilaksanakan di seluruh organisasi pada 2012.

PROGRAM HARI INOVASI KWSP (PHI 2011)

Pada 2011, Program Hari Inovasi (PHI) KWSP memasuki tahun kedua pelaksanaannya dan telah diperluaskan kepada semua cawangan KWSP. Program ini berperanan menyemai budaya kualiti, kreativiti dan inovasi di kalangan kakitangan cawangan di seluruh negara. Pada 2011, tiga zon telah dipilih untuk mengambil bahagian dalam PHI. Program bagi Zon Timur telah diadakan di KWSP Kuantan pada 26 April 2011, PHI untuk Zon Sabah diadakan di KWSP Kota Kinabalu pada 7 Julai 2011 dan PHI untuk Zon Utara pula telah berlangsung di KWSP Johor Bahru pada 17 November 2011.

Program sehari PHI yang komprehensif ini melibatkan latihan interaktif yang berkaitan dengan pengurusan kualiti dan inovasi dan meliputi aktiviti seperti taklimat, pameran, menduga akal, kuiz, teka-teki dan mencari harta karun. Kesemua aktiviti ini adalah berorientasikan kemahiran dan dirangka bagi menggalakkan pemikiran kreatif dan inovatif di kalangan peserta.

PHI akan diteruskan pada tahun 2012 dengan tumpuan terhadap inisiatif inovasi KWSP seperti berikut:

1. Definisi inovatif KWSP;
2. Rangka kerja pengurusan inovasi KWSP;
3. Sistem Idea Inovasi (SII)/Innovation Ideation System (IIS) – menyediakan platform untuk semua kakitangan mengemukakan idea dalam talian kepada pihak Pengurusan KWSP.

Innovative and high-impact ideas that are in tune with the EPF vision and mission and that are able to be implemented enterprise-wide will be chosen. Aside from receiving prizes, the winners' ideas shall be implemented by the Management the following year. The PIE platform offers our staff the opportunity to contribute innovative ideas and assists us in elevating the organisation's level of quality and efficiency as a whole.

As of 16 December 2011, a total of 97 ideas were submitted to the Management Evaluation Panel Committee. The Management Evaluation Panel has yet to select top-most innovative idea to be implemented enterprise-wide in 2012.

EPF INNOVATION DAY PROGRAMME (PHI 2011)

In 2011, The EPF Innovation Day Programme (PHI) entered into its second year of implementation and was extended to all EPF branches. The programme serves to inculcate a culture of quality, creativity and innovation among branch staff nationwide. In 2011, three zones were selected to take part in the PHI. The programme for the East Zone was held at EPF Kuantan on 26 April 2011, the PHI for the Sabah Zone at EPF Kota Kinabalu on 7 July 2011 and the PHI for the North Zone at EPF Johor Bahru on 17 November 2011.

These comprehensive one-day PHI programmes involved interactive exercises relating to quality and innovation management and encompassed activities such as briefings, exhibitions, brain teasers, quizzes, puzzles and treasure hunts. All these were skill-orientated activities designed to boost creativity and innovative thinking among participants.

PHI will continue in 2012 with focus on new EPF innovation initiative as follows:

1. *EPF innovation definition;*
2. *EPF Innovation management framework;*
3. *Sistem Idea Inovasi (SII)/Innovation Ideation System (IIS) – to provide a platform for all staff to submit ideas online to the EPF's Management.*

ULASAN OPERASI REVIEW OF OPERATIONS

PERISTIWA PENTING SELEPAS TAHUN KEWANGAN KEY EVENTS AFTER THE FINANCIAL YEAR

PENGISYTIHARAN DIVIDEN UNTUK TAHUN 2011

Pada bulan Februari 2012 Lembaga dengan kelulusan Menteri Kewangan, telah mengisytiharkan kadar dividen 6.00 peratus untuk tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011. Dividen ini dapat diberikan disebabkan pendapatan bersih tertinggi pernah dicapai setakat ini sebanyak RM25.08 bilion dan merupakan peningkatan yang ketara sebanyak 20 mata asas berbanding kadar 5.80 peratus dividen pada 2010. Dividen dikreditkan ke akaun ahli pada 20 Februari 2012. Bagi pembayaran dividen tahun 2011, KWSP memerlukan RM4.08 bilion untuk membayar setiap satu peratus kadar dividen disebabkan bilangan ahli yang bertambah besar. Ini menunjukkan peningkatan sebanyak 9.44 peratus berbanding 3.73 bilion yang diperlukan untuk setiap satu peratus kadar dividen pada 2010.

DECLARATION OF DIVIDEND FOR 2011

In February 2012, the Board with the approval of the Minister of Finance, declared a dividend of 6.00 per cent for the financial year ended 31 December 2011. This dividend came on the back of our highest ever net income to date of RM25.08 billion and is a significant improvement of 20 basis points over the rate of 5.80 per cent paid out for 2010. Dividends were credited to members' accounts on 20 February 2012. For the 2011 dividend pay-out, the EPF requires RM4.08 billion to pay a one per cent dividend rate as a result of a larger membership base. This represents a 9.44 per cent increase over the amount of RM3.73 billion per one per cent dividend rate for 2010.



ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PROSPEK

PROSPECTS

TINJAUAN UNTUK 2012

Tahun 2012 bakal menjanjikan tahun yang mencabar. Tabung Kewangan Antarabangsa (IMF) telah menurunkan unjurannya untuk 2012 membayangkan keadaan ekonomi global yang semakin buruk. Kebimbangan tentang prestasi ekonomi maju, khususnya di kawasan Eropah masih wujud dan terdapat jangkaan kemungkinan berlakunya semakan menurun yang selanjutnya, terutamanya jika pemimpin Eropah gagal mencapai persetujuan dalam menangani kemelut mereka. Namun, berdasarkan data ekonomi terkini, khususnya daripada Amerika Syarikat, mencadangkan pemulihan global memperoleh momentum sederhana dan risikonya kelihatan lebih stabil selepas pengenalan Operasi Pembiayaan Semula Jangka Panjang (LTRO) 3 tahun oleh Bank Pusat Eropah (ECB) yang akan mengurangkan tekanan kewangan dan risiko panik dalam pasaran kewangan global.

Bagi Malaysia, Kerajaan dalam Bajet 2012 menjangkakan ekonomi akan berkembang di antara 5.0 dan 6.0 peratus pada 2012, disokong terutamanya oleh permintaan domestik yang berdaya tahan dengan penggunaan swasta kekal berdaya tahan disokong oleh semakan semula gaji kakitangan awam, bayaran tunai oleh kerajaan dan harga komoditi yang mampu bertahan. Bagaimanapun, hutang isi rumah yang besar boleh membawa risiko penurunan kepada pertumbuhan penggunaan. Sementara itu, aktiviti pelaburan yang kekal kukuh pada suku tahun keempat akan terus menaik, disokong oleh pelaksanaan projek-projek di bawah Program Transformasi Ekonomi dan Rancangan Malaysia Ke-10.

Malaysia masih terdedah kepada kejatuhan ekonomi dunia, walaupun hubungan serantau semakin penting pada tahun-tahun kebelakangan ini. Di samping itu, Malaysia juga masih tidak boleh mengasingkan diri dari Amerika Syarikat dan Eropah kerana jumlah eksport ke kedua-dua benua tersebut hampir 19 peratus daripada jumlah eksport negara. Oleh itu, eksport dijangka sederhana pada 2012 berikutan permintaan daripada ekonomi maju dan harga komoditi yang lemah. Akan tetapi, pendedahan kepada bank-bank Eropah adalah kecil dan kami menjangkakan tiada tekanan di pasaran domestik berikutan pengurangan hutang sektor perbankan Eropah. Bagaimanapun, ancaman aliran keluar secara besar-besaran wang yang dicitus oleh kejutan dalam ekonomi global berkemungkinan akan memberikan kesan buruk ke atas pasaran kewangan dan mata wang domestik, disebabkan pegangan pelabur asing yang tinggi dalam aset kewangan domestik negara.

OUTLOOK FOR 2012

The year 2012 is set to be a very challenging year. The IMF had downgraded its forecasts for 2012 reflecting deteriorating global economic conditions. Concerns about the performance of the developed economies, in particular the Euro area, still linger and there are expectations of possible further downward revisions, especially if the European leaders fail to reach an agreement to solve their predicament. Nonetheless the recent economic data, particularly from the US, seem to suggest that global recovery is slowly gaining momentum and risks appear to be more balanced now especially after the introduction of the ECB's 3-year Long Term Refinancing Operation, which reduced financial stress and the risk of a systemic panic in global financial markets.

For Malaysia, the Government in 2012 Budget anticipates that the economy will grow between 5.0 and 6.0 per cent in 2012, bolstered primarily by resilient domestic demand, with private consumption expected to remain resilient supported by the government servants' salary revision, cash handouts by the government and resilient commodity prices. However, the large overhang of household debt may bring downside risk to consumption growth. Meanwhile, investment activities which remained robust in fourth quarter are likely to continue trending upward, underpinned by the implementation of projects under the Economic Transformation Programme and 10th Malaysian Plan.

Malaysia is vulnerable to the global economic slowdown, although intra-regional is gaining importance in recent years. Besides that, Malaysia still cannot decouple itself from the US and Europe which take up a combined close to 19 per cent of our total exports. As such, exports are expected to moderate in 2012 following weak demand from the developed economies and softer commodity prices. Nonetheless, exposures to European banks are small and hence we foresee no potential stresses on the domestic financial market following the deleveraging of the European banking sector. Yet, the threat of financial market will come from a sudden massive outflow of money trigger by a shock in the global economy, which likely to have an adverse impact on our financial market and currency, given very high holdings of foreign investors in our domestic financial assets.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS

PROSPEK

PROSPECTS

Namun begitu, kerajaan masih mempunyai ruang yang mencukupi dari segi kedudukan fiskal untuk digerakkan sekiranya prestasi Malaysia menjadi lebih buruk dari yang dijangkakan. Sementara itu, Bank Negara Malaysia juga memiliki keupayaan untuk melonggarkan pendirian kewangan jika risiko terhadap pertumbuhan cenderung kepada kekangan yang timbul berikutan persekitaran luaran yang tidak menentu.

Walaupun pelbagai langkah telah diambil oleh pembuat dasar untuk mengurangkan segala ancaman yang berkemungkinan, risiko tetap ada. Keadaan yang amat rapuh di kawasan Euro dengan sentimen yang berkurangan, mungkin boleh dilihat dalam maklum balas negatif antara tekanan pinjaman dan pembiayaan bank. Kurang kemajuan dalam membangunkan rancangan konsolidasi fiskal jangka sederhana di Amerika Syarikat dan Jepun boleh mencetuskan tekanan dalam pasaran kewangan global. Sementara itu, risiko berkaitan kemungkinan berlaku kemelesetan ekonomi di China tidak boleh diketepikan berikutan langkah mengetatkan kewangan dan persekitaran luaran yang kurang memberangsangkan. Ketegangan yang semakin meningkat di Timur Tengah juga boleh mendatangkan ancaman kepada harga minyak mentah global.

That said, Government still has sufficient capacity in its fiscal position to manoeuvre if Malaysia's economic performance turns out to be worse than expected. The BNM, meanwhile has the ability to loosen its monetary stance if risks on growth are skewed to the downside following the volatile external environment.

Despite the measures introduced by the policy makers to limit the possible adverse effect downside risks remain. The extremely fragile condition in the Euro area, which already diminished sentiments, could perhaps ultimately be seen in intensification of the negative feedback loops between sovereign and bank funding pressures. Insufficient progress in developing medium-term fiscal consolidation plans in the United States and Japan may trigger potential stress in the global financial market. Meanwhile, risks relate to the possibility of a hard landing in China cannot be ruled out following the lag impact of monetary tightening and less favourable external environment. Rising tension in the Middle East may also pose a threat on global crude oil price.

ULASAN OPERASI

REVIEW OF OPERATIONS



PENGHARGAAN

IN APPRECIATION

Bagi pihak Pengurusan KWSP, saya ingin menyampaikan penghargaan ikhlas saya kepada Pengerusi dan Ahli Lembaga serta Panel Pelaburan di atas wawasan, panduan dan sokongan mereka di sepanjang tahun yang penuh peluang dan cabaran. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada semua kakitangan KWSP atas semangat kecemerlangan yang telah dipamerkan dalam melaksanakan tanggungjawab mereka dan kerana konsisten dalam memberikan tahap perkhidmatan pelanggan yang tinggi.

Kepada semua ahli KWSP, majikan serta wakil media, berbilang-banyak 'terima kasih' daripada kami semua di KWSP di atas sokongan padu serta kerjasama anda. Saya terhutang budi kepada Kementerian Kewangan dan agensi kerajaan yang lain di atas kerjasama dan sokongan berterusan daripada mereka kepada pihak Pengurusan KWSP.

Dalam melangkah memasuki tahun yang mencabar, KWSP ingin meyakinkan para pemegang kepentingan bahawa kami akan terus melaksanakan strategi alokasi aset yang bijak sambil terus memantapkan asas dan memperkukuhkan kecekapan operasi. Saya ingin menyeru semua pemegang kepentingan agar menghulurkan sokongan yang tidak mengenal jemu dalam usaha KWSP melangkah maju ke hadapan untuk mencapai hasrat menjadi sebuah organisasi keselamatan sosial bertaraf dunia.

Terima kasih.

Azlan Zainol
Ketua Pegawai Eksekutif/Chief Executive Officer

On behalf of the EPF Management team, I wish to express my sincere appreciation to the Chairman as well as Members of the Board and Investment Panel, for their insights, guidance and support throughout a year of challenges and opportunities. I also wish to convey my heartfelt gratitude to all the EPF staff for the spirit of excellence that they have shown in undertaking their duties and for delivering a consistently high level of customer service.

To all members of the EPF, employers as well as representatives of the media, a big "thank you" from all of us here at the EPF for your steadfast support and kind cooperation. I am also indebted to the Ministry of Finance and other government agencies for their unwavering cooperation and continuous support shown to the EPF's Management.

As we go forward into a challenging year, our stakeholders can rest assured that we, the EPF, will continue to implement an astute asset allocation strategy while further building our fundamentals and strengthening operational efficiencies. I call upon all stakeholders to lend us their untiring support as we continue to make strong advances forward to achieve our ambition of becoming a world-class social security organisation.

Thank you.