FAKTA SEKILAS PANDANG TAHUN 2013

FACTS AT A GLANCE FOR YEAR 2013

13,922,194 Juta ahli
Million members

6,530,838 Juta merupakan ahli aktif yang masih mencarum
Million members, are actively contributing

517,062 Majikan mencarum kepada KWSP
Employers contributing to the EPF

RM50,580.05 Juta caruman tahunan diterima daripada pekerja dan majikan
Million in annual contributions, from employees and employers

RM35,353.13 Juta jumlah pengeluaran
Million in total withdrawals

RM586,663.67 Juta jumlah aset pelaburan, meningkat 11.37% daripada RM526,753.81 juta pada 2012
Million in total investment assets, up 11.37% from RM526,753.81 million in 2012

RM35,156.99 Juta jumlah pendapatan kasar, meningkat 12.96% daripada RM31,123.75 juta pada 2012
Million in total gross income, up 12.96% from RM31,123.75 million in 2012

6.35% Kadar dividen dan RM31.20 bilion bayaran dividen
Dividend rate and RM31.20 billion dividend payout

DIARI KORPORAT 2013
CORPORATE DIARY 2013

17.1.2013

05.2.2013

26.1.2013

04.3.2013

18-20.3.2013

17 Januari/*January*
Lawatan Pegawai-Pegawai daripada Government Employees Provident Fund (GEPF) Tanzania ke KWSP
Officers from the Government Employees Provident Fund (GEPF) Tanzania visit the EPF

26 Januari/*January*
Kempen Penamaan Konvoi Bikers KWSP
EPF Bikers Convoy for Nomination Campaign

5 Februari/*February*
Sesi perjumpaan antara Pengurusan KWSP dan Kongres Kesatuan Sekerja Malaysia (MTUC)
EPF's management and the Malaysian Trades Union Congress (MTUC) Meeting

4 Mac/*March*
Sambutan Hari Integriti Nasional Peringkat KWSP 2013
The EPF celebrates National Integrity Day 2013

18 – 20 Mac/*March*
Persidangan Pengurusan KWSP 2013
The EPF Management Conference 2013

25-26.3.2013

3.4.2013

15.4.2013

16.4.2013

25 Mac/*March*

KWSP sertai Perhimpunan Perdana Tujuh Badan Berkanun bersama YAB Dato Sri Mohd Najib Tun Haji Abdul Razak

The EPF, along with seven other statutory agencies, takes part in the Perhimpunan Perdana with Dato Sri Mohd Najib Tun Haji Abdul Razak

25 – 26 Mac/*March*

KWSP Anjur Persidangan Kemuncak Ekuiti Persendirian Antarabangsa 2013

The EPF hosts the inaugural Global Private Equity Summit 2013

30 – 31 Mac/*March*

Sukan KWSP Ke-15 di Kuching

15th EPF Sports Day in Kuching

3 April/*April*

Majlis Anugerah Pengurus Portfolio Luaran 2012

The EPF External Portfolio Managers Annual Awards 2012

15 April/*April*

Majlis perpisahan Tan Sri Azlan Zainol

Tan Sri Azlan Zainol's farewell ceremony

16 April/*April*

Datuk Shahril Ridza Ridzuan ambil alih tugas sebagai Ketua Pegawai Eksekutif KWSP yang baharu

Datuk Shahril Ridza Ridzuan takes over as the EPF's new CEO

DIARI KORPORAT 2013
CORPORATE DIARY 2013

30-31.3.2013

26.4.2013

15.6.2013

17.6.2013

26 April/*April*
Coffee Talk bersama Datuk Shahril Ridza Ridzuan
Coffee Talk with Datuk Shahril Ridza Ridzuan

30 April/*April*
Lawatan Universiti Teknologi Petronas
Visit by Universiti Teknologi Petronas

31 Mei/*May*
Majlis Pelancaran Pengeluaran Hassle-Free Ansuran Bulanan Pinjaman Perumahan dan Pengeluaran Mengurang/Menyelesaikan Baki Pinjaman Perumahan
Launch of Hassle-Free Housing Loan Monthly Instalment Withdrawals and Withdrawal to Reduce / Redeem Housing Loans

15 – 16 Mei/*May*
Persidangan Pengurusan Lembaga Perubatan KWSP 2013
EPF Medical Board Management Conference 2013

11 – 12 Jun/*June*
Lawatan JAMSOSTEK
Visit by the JAMSOSTEK

15 Jun/*June*
Hari Keluarga Ibu Pejabat KWSP
EPF Headquarters Family Day

17 Jun/*June*
Lawatan Timbalan Menteri Kewangan Datuk Ahmad Maslan ke KWSP
Deputy Finance Minister Datuk Ahmad Maslan visits the EPF

22.6.2013

19.8.2013

21.8.2013

22.8.2013

22 Jun/*June*
Sambutan Hari Pekerja
Labour Day celebrations

10 Julai/*July*
Lawatan Maju Terminal Management & Services Sdn Bhd (Maju TMAS)
Visit by Maju Terminal Management & Services Sdn Bhd (Maju TMAS)

19 Ogos/*August*
Seminar Pengurusan Risiko
Risk Management Seminar

21 Ogos/*August*
Lawatan Pegawai-Pegawai daripada the Government Pension Fund Thailand ke KWSP
Officers from the Government Pension Fund Thailand visit the EPF

22 Ogos/*August*
Majlis Anugerah Perkhidmatan KWSP 2012
EPF Service Awards 2012

DIARI KORPORAT 2013
CORPORATE DIARY 2013

22.8.2013

17-18.9.2013

18.9.2013

11.10.2013

22 Ogos/*August*
Taklimat Media Inisiatif Meningkatkan Simpanan Persaraan Ahli KWSP
Media Briefing on Initiatives to Boost Members' Retirement Funds

23 Ogos/*August*
Lawatan Amanah Saham Nasional Berhad (ASNB)
Visit by the Amanah Saham Nasional Berhad (ASNB)

17 – 18 September/*September*
KWSP Anjur Seminar Antarabangsa Untuk Tingkatkan Celik Kewangan
The EPF hosts International Seminar to Boost Financial Literacy

18 September/*September*
Lawatan Pegawai-Pegawai daripada Tanzania Social Security Association ke KWSP
Officers from the Tanzania Social Security Association visit the EPF

19 September/*September*
Lawatan Employees Provident Fund of India (EPFO)
Visit by the Employees Provident Fund of India (EPFO)

11 Oktober/*October*
Lawatan Unit Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Negeri Sarawak
Visit by the Public Service Commission Sarawak

17 Oktober/*October*
Lawatan Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)
Visit by the Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit (MAMPU)

13.11.2013

26-27.10.2013

15.11.2013

19.12.2013

18 Oktober/*October*
Soft Launch Projek Enterprise Mobile Management (EMM)
Soft launch of the Enterprise Mobile Management (EMM) project

23 Oktober/*October*
Lawatan Prince Court Medical Centre
Visit by the Prince Court Medical Centre

26 – 27 Oktober/*October*
Seminar Pelaburan KWSP 2013
EPF Investment Seminar 2013

13 November/*November*
KWSP sertai Anugerah Inovasi Perdana Menteri (AIPM 2013)
The EPF participates in the Prime Minister's Innovation Award (AIPM) 2013

15 November/*November*
Majlis Makan Malam Tahunan KWSP Ibu Pejabat
The EPF Headquarters Annual Dinner

26 November/*November*
Majlis Dialog di antara KWSP, Federation of Investment Managers Malaysia (FiMM) dan wakil Institusi Pengurusan Dana.
Dialogue session between the EPF, Federation of Investment Managers Malaysia (FiMM) and representatives from Fund Management Institutions

29 November/*November*
Forum Pengurusan Risiko Operasi
Operational Risk Management Forum

6 Disember/*December*
Lawatan Universiti Sains Malaysia
Visit by Universiti Sains Malaysia

19 Disember/*December*
Majlis Pelancaran Uniform Baharu Anggota Kaunter KWSP
Launch of the new uniform for counter staff

SOROTAN KEWANGAN LIMA TAHUN
FIVE-YEAR FINANCIAL HIGHLIGHTS

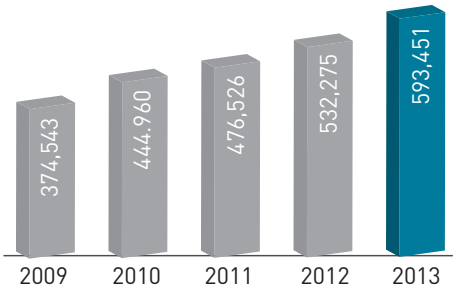
RINGKASAN KEPUTUSAN KEWANGAN / *FINANCIAL RESULT'S SNAP SHOT*	2009	2010	2011	2012	2013
Pendapatan Pelaburan Kasar / *Gross Investment Income*	17,218.16	24,063.53	27,235.29	31,024.94	35,000.36
Pendapatan Pelaburan Bersih / *Net Investment Income*	20,222.13	23,029.69	25,915.20	28,970.55	32,532.72
Lain- lain Pendapatan / *Other Income*	67.20	78.73	64.19	98.81	156.63
Jumlah Pendapatan / *Total Income*	20,289.33	23,108.42	25,979.39	29,069.36	32,689.35
Jumlah Perbelanjaan* / *Total Expenditures**	655.71	787.07	916.28	860.81	1,227.75
Pendapatan Bersih / *Net Income*	19,626.46	22,312.43	25,084.43	28,208.55	31,461.60
Dividen Dikreditkan ke Akaun Ahli / *Dividend Credited To Member's Account*	19,371.92	21,610.13	24,466.02	27,450.92	31,200.17
RINGKASAN KEDUDUKAN KEWANGAN / *SUMMARISED FINANCIAL POSITION*					
Jumlah Dana Ahli** /*Total Members' Fund***	374,543.16	444,959.51	476,526.06	532,274.73	593,450.87
Jumlah Asset / *Total Assets*	375,464.48	445,848.18	477,683.43	536,029.19	597,820.50
Jumlah Liabiliti / *Total Liabilities*	921.32	888.67	1,157.37	3,754.46	4,369.63
NISBAH KEWANGAN UTAMA / *KEY FINANCIAL RATIOS*	**SEMUA DALAM PERATUS (%) / *ALL IN PERCENTAGE (%)***				
Pulangan Pelaburan / *Return On Investments*	4.88	6.08	6.58	6.87	6.97
Jumlah Perbelanjaan Ke Atas Jumlah Pendapatan Kasar*** /*Total Expenditures Over Total Income* ***	3.05	3.22	3.32	2.71	3.48
Jumlah Perbelanjaan Ke Atas Jumlah Aset / *Total Expenditures Over Total Assets*	0.17	0.18	0.19	0.16	0.21
Pertumbuhan Pelaburan / *Investments' Growth*	8.55	18.67	6.52	12.31	11.37
Kadar Dividen Tahunan / *Annual Dividend Rate*	5.65	5.80	6.00	6.15	6.35

* Terdiri daripada Perbelanjaan Operasi dan Caj Berkanun. Perbelanjaan Operasi tahun 2013 termasuk Perbelanjaan Gratuiti kepada kakitangan selepas persaraan berjumlah RM211.68 juta (2012 : Tiada) / *Comprised of Operating Expenditures and Statutory Charges. Operating Expenditures for 2013 include Gratuity Expenses to staff upon retirement totalling RM211.68 million (2012 : Nil)*

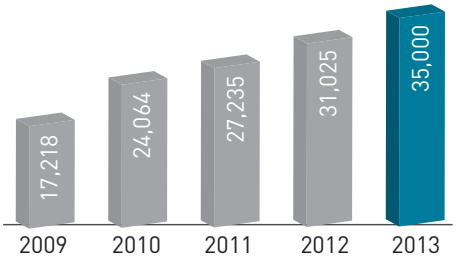
** Terdiri daripada Akaun Caruman, Rizab Aset Keupayaan Sedia Dijual (mulai tahun 2010 dan seterusnya) dan Rizab Seksyen 50(3) (sehingga tahun 2011 sahaja) / *Comprised of Contributions Account, Available – For – Sale Financial Assets Reserves (from 2010 onwards) and Section 50(3) Reserve (till 2011 only)*

*** Jumlah Pendapatan Kasar termasuk rugi terjejas atas aset kewangan dicatat semula serta pembalikan rugi terjejas atas pelaburan dalam syarikat subsidiari dan bersekutu / *Total Gross Income includes write back of impairment losses on financial asset as well as reversal of impairment losses on investment in subsidiaries and associates.*

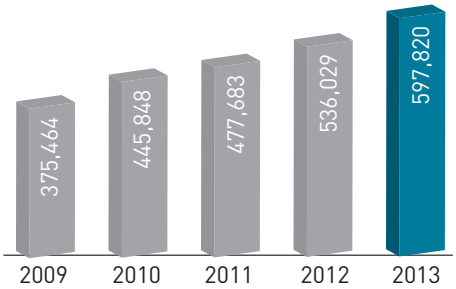
Jumlah Dana Ahli (RM Juta)
Total Members' Fund (RM Million)



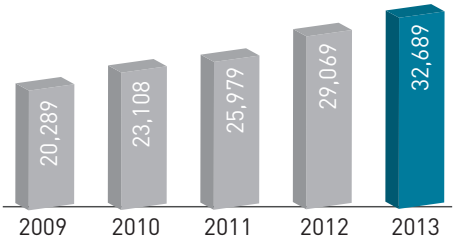
Pendapatan Pelaburan Kasar (RM Juta)
Gross Investment Income (RM Million)



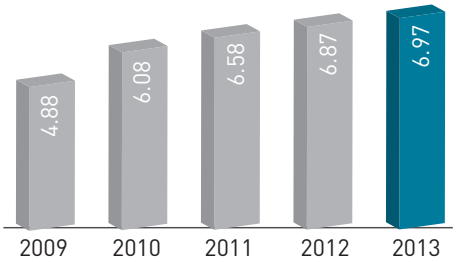
Jumlah Aset (RM Juta)
Total Assets (RM Million)



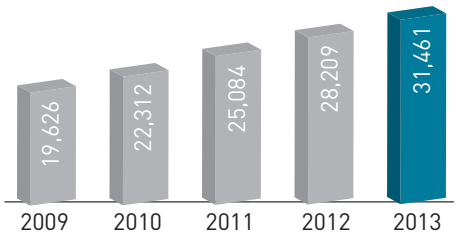
Jumlah Pendapatan (RM Juta)
Total Income (RM Million)



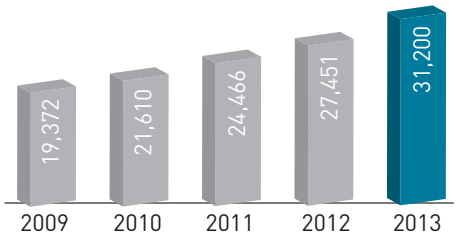
Pulangan Pelaburan (RM Juta)
Return On Investment (RM Million)



Pendapatan Bersih (RM Juta)
Net Income (RM Million)



Dividen Dikreditkan Ke Akaun Ahli (RM Juta)
Dividend Credited To Members' Account (RM Million)



KAD SKOR KORPORAT
CORPORATE SCORECARD

KWSP menggunakan Sistem Perancangan Strategik dan Pengurusan Prestasi yang bersepadu dengan menggunakan kaedah Kad Skor Seimbang sebagai rangka kerja untuk mengoptimumkan prestasi di samping menggabungkan aset ketara dan tidak ketara KWSP (kecekapan, budaya dan maklumat). Sistem bersepadu ini membolehkan semua aktiviti bergerak seiring dengan usaha untuk mencapai visi KWSP.

Dengan menggunakan Kad Skor Korporat, KWSP telah menetapkan 12 Objektif Strategik (SO) berdasarkan lima bidang keberhasilan iaitu Kecemerlangan Operasi Berfokuskan Pelanggan, Kecemerlangan Keselamatan Sosial, Kecemerlangan Pelaburan, Kecemerlangan Sumber Manusia dan Kecemerlangan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) . Pencapaian setiap objektif strategik ini diukur menggunakan Petunjuk Prestasi Utama (KPI).

Petunjuk Prestasi Utama

Bagi tahun 2013, KWSP menilai prestasi korporat berdasarkan kepada 12 SO dan 22 KPI. Keputusannya adalah seperti berikut:

PETUNJUK:

- Sasaran Dicapai
- Mencapai Nilai Intervensi (Pencapaian boleh diterima tetapi inisiatif seterusnya diperlukan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan)
- Sasaran Tidak Dicapai dan Bukan Dalam Lingkungan Nilai Intervensi

SO 1: Meningkatkan Perkhidmatan kepada Pelanggan

Objektif ini memberi tumpuan kepada mutu perkhidmatan yang cekap dan berkesan kepada ahli KWSP dan majikan. Perkara yang diambil kira dalam penilaian ini, termasuk kualiti perkhidmatan kepada pelanggan, manfaat yang diberikan, penyebaran maklumat dan integriti organisasi. Perkhidmatan kepada majikan adalah berdasarkan kepada kecekapan dan keberkesanan sistem bayaran, pengurusan akaun dan penyebaran maklumat.

The EPF continues to apply the Integrated Strategic Planning and Performance Management System by adopting Balanced Scorecard as a framework to optimise our performance while integrating our tangible and intangible assets (in terms of competency, culture and information). This integrated system enables all activities to move in tandem as we strive to achieve our organisational vision.

Using the Corporate Scorecard, we have outlined 12 Strategic Objectives (SOs) based on five focus areas, namely Customer Focused Operational Excellence, Social Security Excellence, Investment Excellence, Human Resources Excellence, and ICT Excellence. The attainment of each strategic objective is measured using Key Performance Indicators (KPIs).

Key Performance Indicators

For the year 2013, we assessed our corporate performance based on 12 SOs and 22 KPIs. The achievements are as follows:

LEGEND:

- *Target Achieved*
- *Within Intervention Value (Marks are acceptable but further initiatives are required to achieve set target)*
- *Target Not Achieved and Not Within Intervention Value*

SO 1: Enhance Services to Customers

This objective focuses on providing efficient and effective service to the EPF members and employers. In reviewing our service, we take into account the quality of our customer service, benefits, dissemination of information and organisational integrity. Service to employers, is based on how efficient and effective our payment system is, our account management and the dissemination of information.

	Pencapaian / *Achievement*		Sasaran yang telah Dicapai / *Target Met*
KPI 1: Penarafan ahli / *Members rating* Tahap kepuasan pelanggan luar dan dalam diukur berdasarkan maklum balas yang dikumpul daripada pelanggan misteri dan kaji selidik kepuasan pelanggan berdasarkan pematuhan kepada piagam pelanggan. *Internal and external customer satisfaction is measured via feedback compiled from mystery shoppers and customer satisfaction survey with regards to compliance of our client charter.*	94.47%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 93%	●
KPI 2: Penarafan Majikan / *Employers rating* KPI ini mengukur kepuasan majikan terhadap perkhidmatan KWSP. *This KPI measures employers satisfaction with the EPF's services.*	88.86%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 90%	●

SO 2: Meningkatkan Tadbir Urus Korporat

Objektif ini memastikan KWSP mengendalikan operasinya berdasarkan amalan tadbir urus korporat (CG) yang baik. KWSP terus mengamalkan amalan terbaik dalam tadbir urus korporat dari segi ketelusan, akauntabiliti, pengurusan risiko, kesaksamaan, tanggungjawab, kebebasan dan pematuhan peraturan.

SO 2: Enhance Corporate Governance

This objective ensures that the EPF conducts business in accordance with good corporate governance (CG) practices. We continuously adopt best practices in CG in terms of transparency, accountability, risk management, fairness, responsibility, independence and regulatory compliance.

	Pencapaian / *Achievement*		Sasaran yang telah Dicapai / *Target Met*
KPI 3: Indeks Tadbir Urus Korporat / *Corporate Governance Index* KPI ini menjadi penanda aras prestasi KWSP terhadap amalan terbaik dalam Tadbir Urus Korporat dalam bidang utama seperti ketelusan, akauntabiliti, pengurusan risiko, kesaksamaan, tanggungjawab, kebebasan dan pematuhan peraturan. *This KPI benchmarks the EPF's performance against best practices in Corporate Governance in key areas such as transparency, accountability, risk management, fairness, responsibility, independence and regulatory compliance.*	98%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 92%	●
KPI 4: Penarafan Audit Kerajaan / *Government Audit Rating* KPI ini mengukur kekukuhan pengurusan kewangan KWSP secara keseluruhan menerusi penilaian luaran berdasarkan penarafan Audit Kerajaan *This KPI measures the strength of the EPF's overall financial management via an external evaluation based on the Government Audit rating.*	5	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: Penarafan / *Rating* 4	●

KAD SKOR KORPORAT
CORPORATE SCORECARD

SO 3: Memastikan Persaraan Ahli Terjamin

KWSP berusaha memastikan ahli mempunyai sekurang-kurangnya RM173,000 dalam simpanan mereka pada umur 54 tahun kerana ini akan membolehkan ahli menerima bayaran bulanan sebanyak RM720 (pendapatan garis kemiskinan) bagi tempoh 20 tahun selepas ahli bersara. KWSP turut menggalakkan semua ahli memilih skim Pengeluaran Fleksibel berbanding pengeluaran sekali gus untuk meningkat dan memanjangkan tempoh simpanan persaraan mereka.

SO 3: Ensure Members' Secure Retirement

We seek to ensure that our members have at least RM173,000 in savings at age 54 as this will provide a monthly payment of RM720 (poverty line income) for 20 years of retirement. We also encourage all members to opt for the Flexible Withdrawal Scheme rather than make a lump sum withdrawal upon retirement to stretch their retirement savings.

	Pencapaian / *Achievement*		Sasaran yang telah Dicapai / *Target Met*
KPI 5: Peratusan ahli aktif berumur 54 tahun dengan simpanan asas / *Percentage of members aged 54 with basic savings* KPI ini mengukur amaun simpanan yang dimiliki oleh ahli aktif ketika berumur 54 tahun. Amaun minimum disasarkan kepada RM173,000 yang akan membiayai pesara sebanyak RM720 sebulan selama 20 tahun. *This KPI measures the amount of savings members have at age 54. The minimum targeted amount is RM173,000, which will afford fund retirees RM720 per month for 20 years.*	23.4%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 24%	●
KPI 6: Peratus ahli berusia 55 tahun menyertai Skim Pengeluaran Fleksibel / *Percentage of members aged 55 joining Flexible Withdrawals Scheme* KPI ini mengukur peratus ahli KWSP yang bersara pada umur 55 tahun yang memilih untuk mengeluarkan simpanan mereka secara berperingkat berbanding pengeluaran sekali gus. Ia menunjukkan keberkesanan usaha komunikasi KWSP menggalakkan ahli untuk menilai semula simpanan mereka kerana jangka hayat yang kian meningkat. *This KPI measures the percentage of EPF members retiring at age 55 who choose to withdraw their savings on a staggered basis rather than making a lump sum withdrawal. It reflects the effectiveness of our communication efforts to inspire members to view their savings as a long-term hedge against longevity risks.*	52%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 48%	●

SO 4: Mengoptimumkan Pulangan Pelaburan Berdasarkan Risiko

Objektif ini memberi tumpuan terhadap tiga prinsip utama polisi pelaburan KWSP, iaitu perlindungan modal, kadar pulangan pelaburan sebenar dan risiko berkaitan pelaburan. Ia memerlukan KWSP membuat keputusan pelaburan berdasarkan Alokasi Aset Strategik (SAA) yang menggariskan tahap toleransi risiko yang bersesuaian bagi membolehkan penggunaan dana pelaburan secara optimum selaras dengan pulangan yang disasarkan.

SO 4: Optimise Risk-Rated Investment Returns

This objective focuses on three guiding principles of our investment policy, namely the preservation of capital, real rate of investment return and risk related to investment. It requires the EPF's investment decisions to be based on our Strategic Asset Allocation (SAA), which provides the Management with appropriate risk tolerance levels that would result in the optimum utilisation of investable funds against targeted returns.

KAD SKOR KORPORAT
CORPORATE SCORECARD

	Pencapaian / *Achievement*		Sasaran yang telah Dicapai / *Target Met*
KPI 7: Pulangan Pelaburan Berdasarkan Risiko / *Risk-rated investment returns* KPI ini memastikan strategi dan keputusan pelaburan KWSP adalah berasaskan SAA dan dalam tahap toleransi risiko yang bersesuaian. Pencapaian tahap toleransi risiko yang rendah adalah lebih baik. *This ensures the EPF's investment strategy and decisions are in line with the SAA and within appropriate risk tolerance levels. The lower the risk tolerance level, the better.*	0%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: Agregat sisihan piawai ≤0.125% *Aggregate Excess Variance ≤0.125%*	●
KPI 8: Kadar Dividen Sebenar untuk tempoh 3 tahun berturut-turut / *Rolling 3-years real dividend* KPI ini adalah berdasarkan tahap risiko yang ditetapkan oleh KWSP. KWSP akan memastikan kadar dividen tahunan adalah tidak berada di bawah ±2% daripada kadar inflasi untuk mana-mana tempoh tiga tahun berturut-turut. Lebih tinggi dividen sebenar, menunjukkan prestasi KWSP adalah berada di tahap yang lebih baik. *This measure is based on the EPF's risk appetite. We will not tolerate a greater than one-third chance of our annualised dividend falling below inflation ±2% over any rolling three-year period. The higher the real dividend, the better the performance.*	3.85%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: Dividen sebenar 2% *Real Dividend of 2%*	●

SO 5: Menyediakan Pengurusan Kos Efektif

Objektif ini memastikan operasi KWSP diuruskan secara kos efektif. Ini termasuklah unjuran perbelanjaan yang tepat, penggunaan sumber secara optimum, meningkatkan produktiviti dan penambahbaikan kecekapan dalam proses perniagaan. Tujuannya adalah untuk memupuk budaya peka terhadap kos di setiap peringkat organisasi.

SO 5: Provide Efficient Cost Management

This objective seeks to ensure that our operations are managed cost-effectively. It includes the accurate projection of expenses, optimum utilisation of resources, increase in productivity and improved efficiency of business processes. The focus here is to instil a cost-conscious culture at every level of the organisation.

	Pencapaian / *Achievement*		Sasaran yang telah Dicapai / *Target Met*
KPI 9: Perbelanjaan Operasi bagi setiap Aset di bawah Pengurusan / *Operating Expenditure per Asset Under Management* KPI ini mengukur perbelanjaan operasi KWSP, tidak termasuk kos pelaburan berbanding caruman yang diterima. Lebih rendah kos adalah lebih baik. *This KPI measures the EPF's operating expenditure, excluding investment costs, against contributions received. The lower the cost, the better.*	RM0.188	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: RM0.182	●

KAD SKOR KORPORAT
CORPORATE SCORECARD

SO 6: Penambahbaikan Proses Berterusan

Untuk memastikan KWSP mempunyai sistem perkhidmatan terbaik, tumpuan diberikan terhadap usaha untuk meningkatkan kecekapan dari segi produktiviti, perkhidmatan yang lebih pantas dan tanpa kesilapan. KWSP perlu memastikan proses-proses utama selaras dengan strateginya untuk menjadi sebuah organisasi bertaraf dunia. Objektif ini juga merupakan cabaran kepada KWSP untuk berinovasi dan terus menambah baik sistem dan prosesnya bagi menyediakan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan dan pemegang kepentingan.

SO 6: Continuous Process Improvement

To ensure the EPF has the best service delivery system, focus is directed at enhancing efficiency in terms of increased productivity as well as faster and error-free service. It requires us to ensure our key processes are linked with our strategies to become a world-class organisation. It also challenges us to innovate and to continuously improve our systems and processes to be able to provide our stakeholders the best service possible.

	Pencapaian / *Achievement*		**Sasaran yang telah Dicapai / *Target Met***
KPI 10: Indeks kecekapan proses teras / *Core processes efficiency index* KPI ini mengukur masa pusingan bagi proses transaksi teras organisasi. Pencapaian yang lebih tinggi menunjukkan kecekapan proses yang lebih baik. *This KPI measures the turnaround time of our core transaction processes. The higher the percentage, the more efficient the processes are.*	98.19%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 93.33%	●
KPI 11: Indeks kadar kesilapan / *Error rate index* KPI ini mengesan kesilapan proses. Peratusan kesilapan yang rendah menunjukkan kecekapan proses yang baik, seterusnya menghasilkan perkhidmatan yang pantas kepada pihak berkepentingan. *This KPI tracks process errors. A lower percentage of error denotes greater process efficiency, resulting in faster service to stakeholders.*	0.79%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 1.37%	●

KAD SKOR KORPORAT
CORPORATE SCORECARD

SO 7: Meningkatkan Komunikasi Strategik kepada Pemegang Berkepentingan

Objektif ini memberi pemahaman yang lebih baik mengenai fungsi dan peranan KWSP kepada ahli, pihak berkepentingan dan kakitangannya. Ini termasuk program mendidik ahli dan majikan mengenai peranan dan tanggungjawab mereka termasuk makluman mengenai sumbangan KWSP kepada pembangunan negara.

SO 7: Enhance Strategic Communication to Stakeholders

This objective seeks to provide a better understanding of the functions and role of the EPF to its members, stakeholders and employees. It also encompasses programmes to educate members and employers on their respective roles and responsibilities as well as to inform them of the EPF's contributions towards national development.

	Pencapaian / *Achievement*		**Sasaran yang telah Dicapai / *Target Met***
KPI 12: Peratus program dan aktiviti komunikasi strategik / *Percentage of strategic communication programmes and activities* Matlamat KPI ini ialah untuk mewujudkan kesedaran dan pemahaman di kalangan pihak berkepentingan mengenai peranan KWSP. Pelbagai program telah diadakan setiap tahun untuk memberi pengetahuan kepada ahli dan pihak berkepentingan lain mengenai operasi KWSP. *This KPI aims to create awareness and understanding among stakeholders on the role of the EPF. Various programmes are rolled out annually to provide members and other stakeholders with adequate knowledge of our operations.*	102.3%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 80%	●
KPI 13: Penarafan keberkesanan komunikasi / *Communication effectiveness rating* KPI ini mengukur keberkesanan program komunikasi yang dijalankan sepanjang tahun. Peratusan yang tinggi bermakna pengetahuan mengenai KWSP di kalangan ahli dan pihak berkepentingan turut meningkat. *This measures the effectiveness of the communication programmes carried out over the year. A higher percentage denotes increased knowledge of the EPF among members and stakeholders.*	90.58%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 80%	●

KAD SKOR KORPORAT
CORPORATE SCORECARD

SO 8: Meningkatkan Input Strategik kepada Kerajaan

Objektif ini berperanan mewujudkan perkongsian strategik bersama Kerajaan dan pembuat polisi lain mengenai isu yang memberi kesan kepada KWSP dari segi operasi dan pelaburan. Ia turut melibatkan usaha sama antara KWSP dan agensi keselamatan sosial yang lain, khususnya dalam membangunkan rangka kerja keselamatan sosial. Sehubungan ini, KWSP turut membantu memberikan input strategik kepada Kerajaan dalam usaha merangka polisi bagi meningkatkan simpanan persaraan ahli.

SO 8: Enhance Strategic Input to Government

This objective seeks to establish strategic partnerships with the Government and other policy makers on issues affecting the EPF in the areas of operations and investment. It also involves collaborative efforts between the EPF and other social security agencies, particularly in developing a multi-pillar social security framework. In this regard, the EPF also provides the Government with strategic input to assist in the formulation of policies to enhance members' retirement savings.

	Pencapaian / *Achievement*		**Sasaran yang telah Dicapai / *Target Met***
KPI 14: Bilangan kerjasama strategik dengan Kerajaan/agensi kerajaan / *Number of strategic alliances with Government/government agencies* KPI ini memperlihatkan usaha KWSP membentuk kerjasama dengan Kerajaan dan agensi kerajaan dalam bidang yang berkaitan dengan operasinya. Kerjasama tersebut dilaksanakan menerusi seminar/ persidangan mengenai keselamatan sosial, pelaburan dan tanggungjawab sosial korporat. *This KPI captures the EPF's efforts at forging alliances with the Government and its agencies in relevant aspects of our business. Joint efforts are carried out via seminars/conferences on social security, investment and corporate social responsibility.*	5	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 3	●
KPI 15: Bilangan cadangan penambahbaikan polisi kepada Kementerian Kewangan dan/atau kementerian yang berkaitan / *Number of EPF scheme improvement proposals submitted to MOF and/or relevant ministries* KPI ini mengukur keberkesanan cadangan dasar KWSP kepada Kementerian Kewangan (MOF) dan kementerian yang berkaitan. Lebih banyak cadangan dasar KWSP diluluskan oleh Kerajaan bermakna lebih banyak penambahbaikan dapat dinikmati oleh ahli. *This KPI measures the effectiveness of our policy recommendations to the Ministry of Finance (MOF) and related ministries. The greater the number of papers accepted by the Government, the more benefits can be enjoyed by the members.*	7	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 4	●

KAD SKOR KORPORAT
CORPORATE SCORECARD

SO 9: Pengurusan Risiko Strategik dan Pematuhan yang Berkesan

Objektif ini berfungsi menyediakan format laporan risiko bagi membantu pihak Pengurusan mengenal pasti pendedahan risiko utama organisasi untuk memanfaatkan sepenuhnya penambahbaikan dan mengurangkan risiko utama. Selain memastikan kawalan dalaman dan pematuhan adalah terkawal dan tersedia, proses ini juga memastikan polisi, prosedur dan standard di KWSP adalah jelas dan mencontohi amalan baik sedia ada.

SO 9: Effective Management of Strategic Risk and Compliance

This objective seeks to provide an aggregated risk reporting format to facilitate the Management in identifying the organisation's key risk exposures to exploit improvement opportunities and to mitigate key risks. Besides ensuring the availability of internal controls and their compliance, the processes require clear policies, procedures, standards and good practices.

	Pencapaian / *Achievement*		**Sasaran yang telah Dicapai / *Target Met***
KPI 16: Penarafan risiko korporat/ *Corporate risk rating* KPI ini membandingkan kadar risiko sebenar dengan kadar sasaran daripada bilangan risiko utama bersih dari segi kemungkinan dan impak terhadap Peta Risiko. Penarafan risiko yang rendah menunjukkan KWSP telah menyediakan semua kawalan risiko dimana jika tiada kawalan risiko yang teratur, boleh memberi kesan buruk terhadap prestasi KWSP. *This KPI compares the actual rating and targeted rating of the number of net key risks in terms of possibility and impact on the Risk Map. A lower risk rating indicates that the EPF has put in place all essential risk controls to mitigate risks that might otherwise adversely affect our performance.*	5.42%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 5.27%	●
KPI 17: Penarafan Audit Dalam / *Internal Audit rating* KPI ini menunjukkan tahap kawalan dalaman KWSP; berdasarkan purata penarafan audit bagi jabatan, cawangan dan seksyen. Ia memastikan KWSP mengendalikan operasi dengan tahap pematuhan yang tinggi dari segi prosedur dan kawalan dalaman yang telah diwujudkan. Penarafan yang tinggi bermakna bilangan pelanggaran prosedur adalah rendah. *This KPI indicates the EPF's internal control level, based on the average audit ratings of departments, branches and sections. This ensures that we conduct our business at a higher level of compliance to procedural and regulatory controls that have been put in place. Higher ratings denote a lower incidence of procedural breaches.*	91.39%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 90%	●

KAD SKOR KORPORAT
CORPORATE SCORECARD

SO 10: Memantapkan Budaya Korporat

Objektif ini berusaha memperlengkapkan KWSP dengan budaya korporat yang bersesuaian untuk menyokong visinya menjadi sebuah organisasi bertaraf dunia. KWSP perlu melaksanakan program budaya untuk memupuk budaya korporat tersendiri.

SO 10: Enhance the Corporate Culture

This objective seeks to equip the EPF with an appropriate corporate culture to support our vision of being world-class. It requires the EPF to implement culture programmes to nurture a distinctive corporate culture.

	Pencapaian / *Achievement*		Sasaran yang telah Dicapai / *Target Met*
KPI 18: Penarafan budaya korporat / *Corporate culture rating* KPI ini mengukur KWSP secara keseluruhan dari segi sistem dan prosedur, kepimpinan dan struktur organisasi serta penetapan minda tenaga kerja KWSP dari aspek prestasi untuk menyokong visi KWSP menjadi sebuah organisasi bertaraf dunia. Peratusan yang tinggi menunjukkan keinginan KWSP yang tinggi untuk menjadi sebuah organisasi yang cemerlang dipacu oleh perkhidmatan dan prestasi bertaraf dunia. *This KPI measures the EPF's character as a whole in terms of systems and procedures, leadership and organisational structure as well as the performance mindset of our workforce to support our vision to be a world–class organisation. The higher the percentage, the greater the passion for EPF to be a high-powered organisation driven by world-class service and performance.*	86.04%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 83%	●

SO 11: Memantapkan Pembangunan Modal Insan

Objektif ini memastikan KWSP memiliki tenaga kerja yang cekap untuk menyokong visinya menjadi sebuah organisasi bertaraf dunia. Pembangunan modal insan adalah amat penting. Justeru itu tumpuan diberikan terhadap bidang strategik utama, khasnya keselamatan sosial, perkhidmatan pelanggan, proses, pelaburan, ICT dan pengurusan sumber manusia.

SO 11: Enhance Human Capital Development

This objective seeks to ensure that the EPF has a competent workforce to support our vision to be a world–class organisation. The development of human capital is crucial and thus focus is given to key strategic areas, namely social security, customer service, processes, investment, ICT and human resources management.

	Pencapaian / *Achievement*		Sasaran yang telah Dicapai / *Target Met*
KPI 19: Indeks Ketersediaan Sumber Manusia / *HR Readiness Index* KPI ini mengukur kompetensi strategik tenaga kerja KWSP. Dalam jangka masa pendek, ia dapat memenuhi objektif perniagaan dan dalam jangka masa panjang, ia dapat membuka laluan untuk pembangunan kerjaya dan perancangan penggantian anggota. Peratusan kecekapan strategik yang tinggi menunjukkan kualiti kakitangan yang lebih baik dan prestasi organisasi yang lebih tinggi. *This KPI measures the strategic competency of the EPF's workforce. In the short term, it meets the business objectives and in the long term, it paves the way for career development and succession planning. A higher percentage of strategic competencies denote better quality employees and higher organisational performance.*	75.30%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 75%	●

KAD SKOR KORPORAT
CORPORATE SCORECARD

SO 12: Meningkatkan Kemampuan Informasi dan Teknologi Maklumat (ICT)

Objektif ini meningkatkan keupayaan KWSP dalam menerima pakai teknologi baharu bagi menyediakan perkhidmatan tanpa gangguan kepada pelanggannya. Keupayaan pembelajaran dan ketersediaan teknologi adalah amat penting dalam memastikan KWSP mampu berhadapan dengan beban kerja dan kehendak pelanggan yang sentiasa bertambah. Teknologi sedia ada akan terus dinilai dan dikaji semula bagi memastikan KWSP terus bersaing dan berusaha untuk beralih ke arah landasan teknologi baharu di masa hadapan.

SO 12: Enhance ICT Capabilities

This objective seeks to enhance the EPF's capabilities in adopting new technologies to provide uninterrupted service to our customers. Learning capabilities and technology readiness are vital in ensuring that we can cope with an ever increasing workload and customers' needs. Existing technology is continuously assessed and reviewed to gain a competitive advantage and trigger the needs of moving into a new technology platform in the future.

	Pencapaian / *Achievement*		Sasaran yang telah Dicapai / *Target Met*
KPI 20: Kadar Ketersediaan sistem / *System availability* KPI ini mengesan tempoh fungsi sistem KWSP, yang mana ia adalah amat penting dalam menyokong operasi KWSP, dengan memantau tempoh tergendala pada pelayan *(server)* dan rangkaian. Ketersediaan sistem yang hebat menandakan kurangnya tempoh tergendala dan penyampaian perkhidmatan yang lebih baik kepada ahli dan pihak berkepentingan. *This KPI tracks the EPF system's uptime, which is critical in supporting our operations, by monitoring the server and network downtime. Greater system availability denotes lesser downtime and better service delivery to members and stakeholders.*	99.92%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 99.50%	●
KPI 21: Kadar Prestasi sistem / *System performance* KPI ini mengesan prestasi sistem teras KWSP serta sistem penyampaian perkhidmatan pelanggan yang lain. Peratusan yang tinggi menunjukkan infrastruktur penyampaian perkhidmatan ICT KWSP adalah stabil. *This KPI tracks the performance of the EPF's core system and other customer service delivery systems. The higher the percentage, the more stable the EPF's ICT service delivery infrastructure.*	98.02%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 95%	●
KPI 22: Indeks Ketersediaan (Pengupayaan) ICT / *ICT Readiness (Enabler) Index* *KPI ini mengukur inisiatif strategik Aplikasi daripada empat perspektif: Aplikasi Infrastruktur ICT, Transaksi, Aplikasi Analisis dan Aplikasi Transformasi. Ia memastikan anggota KWSP dibekalkan dengan peralatan dan sistem ICT yang relevan untuk melaksanakan tugas harian mereka dengan cekap dan berkesan. Peratusan yang lebih tinggi menunjukkan bahawa kakitangan berupaya untuk menambah baik produktiviti menerusi peralatan ICT yang dibekalkan.* *This KPI measures strategic initiatives from four perspectives: ICT infrastructure, Transactional, Analytics and Transformational applications. It ensures our employees are supplied with relevant ICT tools and systems to perform their daily tasks efficiently and effectively. A higher percentage shows employees are enabled to improve productivity via the relevant ICT tools.*	5.57%	Sasaran / *Target* TK / *FY* 13: 6.67%	●