

ULASAN OPERASI

OPERATIONS REVIEW

Peranan utama Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) selain daripada mengendalikan akaun caruman ahli, adalah untuk melindungi dan meningkatkan nilai simpanan ahli. KWSP mensasarkan pulangan pelaburan yang stabil dan konsisten untuk jangka panjang dengan keutamaan memberikan kadar dividen sekurang-kurangnya 2% lebih tinggi daripada kadar inflasi. Dengan saiz dana KWSP yang meningkat setiap tahun susulan penerimaan caruman tahunan bersih yang positif mengambil kira faktor penggandaan nilai dividen tahunan yang diisytiharkan, tanggungjawab ini secara progresifnya menjadi lebih mencabar. Bagaimanapun, strategi pelaburan kami kekal berpandukan Alokasi Aset Strategik (SAA) yang disemak secara berkala bagi membolehkan ia terus relevan dengan persekitaran pelaburan termasuk objektif dan falsafah berhemah kami.

Walau bagaimanapun, KWSP kekal komited untuk beroperasi di tahap kecekapan tertinggi bagi menambah baik produktiviti dan memantapkan lagi penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

Dalam erti kata lain, cara terbaik untuk menggambarkan prestasi KWSP setiap tahun adalah melalui prestasi kedua-dua pelaburan dan operasi, dan ulasan ini akan disampaikan dengan sewajarnya.

PRESTASI PELABURAN

Pertumbuhan Pesat dan Mengimbangi Semula Portfolio Kami

Sejak 10 tahun dahulu, aset pelaburan KWSP berkembang pada kadar 11% setiap tahun. Menjelang akhir 2013, saiz aset pelaburan kami telah mencecah RM586.66 bilion daripada RM526.75 bilion pada 2012, sementara bilangan ahli meningkat 2.48% kepada 13,922,194 daripada 13,585,007 dan jumlah caruman tahunan meningkat 9.53% daripada RM46,178 juta kepada RM50,580 juta.

Sebagai sebuah dana persaraan, strategi pelaburan kami sentiasa konservatif dan bersifat jangka panjang. Kebanyakan aset kami dilaburkan dalam instrumen berpendapatan tetap yang memberikan jaminan pulangan stabil dalam jangka masa panjang. Bagaimanapun, sebilangan besar bon yang berkadar pulangan tinggi yang telah dibeli pada tahun-tahun sebelum ini telah matang dan telah digantikan dengan instrumen berkadar pulangan yang lebih rendah susulan persekitaran kadar faedah yang

The primary role of the Employees Provident Fund (EPF), apart from maintaining members' contribution accounts, is to ensure capital preservation and at the same time add value to members' savings. The Fund aims for stable and consistent returns in the long run, targeting dividends at least 2% higher than the inflation rate. As our fund size consistently increases over the years due to the positive annual net contribution flowing in, coupled with the compounding effect of annual dividends declared, our responsibility has become progressively more challenging. However, our investment strategy remains guided by our Strategic Asset Allocation (SAA), which is revised periodically to remain relevant to the investing climate as well as to our objectives and philosophy of prudence.

Despite the challenges, we remain committed to operating at the highest level of efficiency in order to improve our productivity and enhance our customer service delivery.

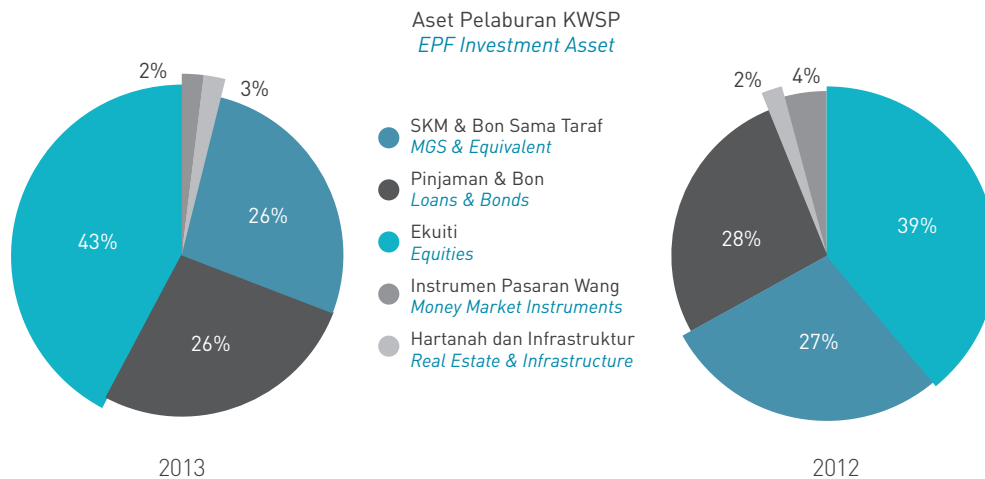
Accordingly, our performance every year is best described in terms of our investment performance and operational performance, and this review will be presented accordingly.

INVESTMENT PERFORMANCE

Exponential Growth and Rebalancing Our Portfolio

For the past 10 years, the EPF's investment assets have grown at a rate of about 11% annually. By end 2013, our investment asset base had reached RM586.66 billion from RM526.75 billion in 2012, while membership increased 2.48% to 13,922,194 from 13,585,007 and total annual contributions grew by 9.53% from RM46,178 million to RM50,580 million.

As a retirement fund, our investment strategy has always been conservative and long term. Most of our assets are in fixed income instruments that yield steady returns over the long term. However, a significant number of higher-yielding bonds purchased in previous years have matured, and are being replaced with lower yielding instruments corresponding with the low interest rate climate. To maintain our goal of offering



rendah. Sementara kami mengekalkan matlamat untuk menawarkan dividen sebenar sebanyak 2%, ia memerlukan kami untuk secara beransur-ansur meningkatkan pendedahan kepada aset yang mampu menjana pulangan lebih tinggi seperti ekuiti dan aset nyata, termasuk hartanah dan infrastruktur. Dalam melaksanakannya, kami mematuhi model Alokasi Aset Strategik (SAA) jangka panjang kami yang telah dirangka dengan mengambil kira antara lainnya profil risiko pulangan, kekangan, aset dan liabiliti serta andaian pasaran modal.

Pada tahun yang dikaji, dari segi peratusan, alokasi aset untuk Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Bon Sama Taraf (SKM) dan Pinjaman dan Bon masing-masing mencatatkan penurunan, manakala Ekuiti dan Aset Nyata meningkat. Bagaimanapun, nilai sebenar pegangan dalam pelaburan empat kelas aset ini meningkat seiring dengan pertumbuhan saiz aset kami. Hanya pelaburan kami di dalam Instrumen Pasaran Wang telah menurun bagi kedua-dua peratusan dan nilai sebenar yang menunjukkan komitmen kami untuk melabur dalam aset yang mampu menjana pulangan yang optimum.

Pulangan Pelaburan dan Dividen

Hasil daripada usaha berterusan dan berstrategi untuk mengimbangi semula portfolio kami bagi mencapai objektif dari segi sekuriti dan aliran pendapatan yang stabil, kami berjaya meraih pulangan pelaburan (ROI) tahunan sebanyak 6.97%, lebih tinggi berbanding dengan ROI 6.87% pada 2012 dan 6.58% pada 2011.

real dividends of 2%, the EPF has gradually increased our exposure to higher yielding assets such as equities and real assets, which include property and infrastructure. We have adhered meticulously to our long-term SAA model, which takes into account our risk-return profile, constraints, assets and liabilities and capital market assumption, to name a few.

During the year under review, in terms of percentage, the asset allocations for both Malaysian Government Securities (MGS) & Equivalent and Loans and Bonds have decreased, while that for Equities and Real Assets have increased. However, in actual value, our investments in these four asset classes have increased as our total asset base has grown. Only our investment in Money Market Instruments has decreased in both percentage and actual terms, reflecting our commitment to invest our assets fully to generate optimum returns.

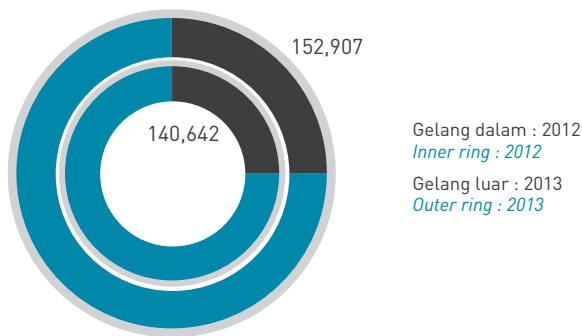
Return on Investment and Dividend

As a result of continuous and strategic efforts to rebalance our portfolio to achieve our dual objectives of security and consistent income, we managed to achieve an annual return on investment (ROI) of 6.97%, which compares favourably with the ROI of 6.87% in 2012 and 6.58% in 2011.

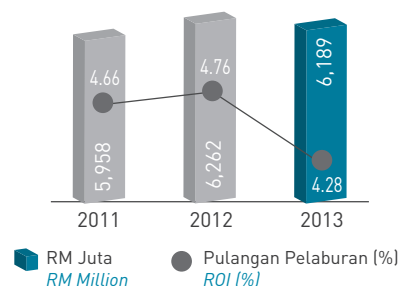
ULASAN OPERASI

OPERATIONS REVIEW

SKM dan Bon Sama Taraf : Aset (RM Juta)
MGS and Equivalent : Asset (RM Million)



SKM dan Bon Sama Taraf : Pendapatan
MGS and Equivalent : Income



Prestasi pelaburan KWSP telah membolehkan kami mengisytiharkan dividen sebanyak 6.35% bagi tahun 2013, lantas memenuhi komitmen kami untuk memberikan dividen nominal melebihi 2.5%, serta dividen sebenar positif sekurang-kurangnya 2%. Selain itu, kesan penggandaan dividen ke atas simpanan telah menjadikan setiap 1% dividen yang dibayar mempunyai nilai yang lebih dari tahun sebelumnya. Sebagai sebuah dana persaraan jangka panjang, kecekapan kami dapat diperlihatkan dengan lebih tepat melalui purata kadar dividen yang diisytiharkan untuk suatu tempoh masa. Dengan mengambil tempoh 10 tahun yang lalu sebagai kayu pengukur, purata dividen nominal dan sebenar KWSP, masing-masing berada pada kadar 5.52% dan 3.04%.

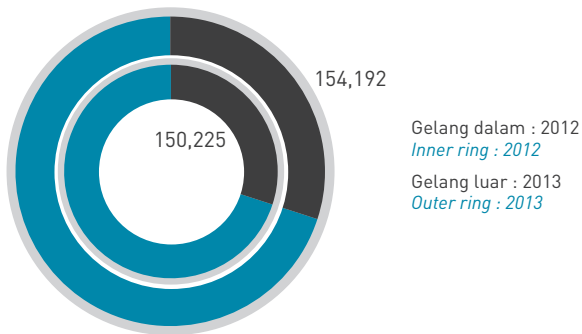
Kami berjaya meraih pendapatan pelaburan kasar berjumlah RM35.00 bilion, meningkat sebanyak 12.81% berbanding RM31.02 bilion pada 2012. Dari segi kelas aset, ekuiti sekali lagi menjadi penyumbang terbesar kepada pendapatan pelaburan kasar KWSP pada 2013 yang menjana RM19.52 bilion pendapatan, melonjak 40.29% berbanding RM13.91 bilion yang dicatatkan pada 2012. Pinjaman dan Bon mencatatkan pendapatan sebanyak RM7.53 bilion, jumlah yang lebih rendah berbanding tahun sebelumnya disebabkan ketiadaan transaksi "one-off" pasaran modal yang menyumbang pulangan yang besar bagi kelas aset tersebut pada 2012. Sementara itu, SKM menyumbang 17.68% daripada jumlah pendapatan KWSP (2012: 20.18%), diikuti oleh Hartanah dan Infrastruktur dengan 3.25% (2012: 1.92%) dan Instrumen Pasaran Wang sebanyak 1.79% (2012: 1.85%).

Our investment performance has enabled us to declare a dividend of 6.35% for the year, thus fulfilling our commitment of providing a nominal dividend of more than 2.5% and a positive real dividend of at least 2%. It should be noted that the compound effect of our dividends makes every 1% payout worth more than in previous years. Additionally, as a long-term retirement fund, our efficacy is more accurately reflected in our rolling dividend over a period of time; and taking the last 10 years as a yardstick, our average nominal and real dividends stand at 5.52% and 3.04%, respectively.

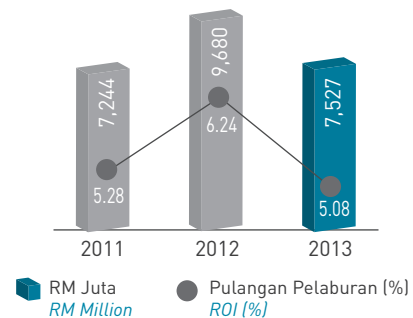
We achieved a total gross investment income of RM35.00 billion, marking an increase of 12.81% from RM31.02 billion in 2012. Equities emerged as the largest contributor to the EPF's gross investment income in 2013, generating RM19.52 billion in income, a surge of 40.29% compared with RM13.91 billion in 2012. Loans and Bonds recorded RM7.53 billion in income, which was less than in the previous year in the absence of significant one-off transactions which had contributed to returns of the asset class in 2012. MGS, meanwhile, was responsible for 17.68% of our total income (2012: 20.18%), Real Estate and Infrastructure 3.25% (2012: 1.92%) and Money Market Instruments 1.79% (2012: 1.85%).

ULASAN OPERASI OPERATIONS REVIEW

Pinjaman dan Bon : Aset (RM Juta)
Loans and Bonds : Asset (RM Million)



Pinjaman dan Bon : Pendapatan
Loans and Bonds : Income



Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Bon Sama Taraf

Pelaburan terkumpul dalam SKM telah mencecah RM152.91 bilion, naik sebanyak RM12.27 bilion berbanding tahun lepas. Dari segi peratusan, SKM merupakan 26.06% daripada jumlah pelaburan, mencatatkan sedikit penurunan daripada 26.70% pada 2012. Pelaburan dalam instrumen ini telah menghasilkan pendapatan sebanyak RM6.19 bilion dengan ROI tahunan 4.28% pada 2013. Berdasarkan pertumbuhan tahunan, pendapatan yang dicatatkan pada 2013 adalah lebih rendah sebanyak RM72.37 juta berbanding RM6.26 bilion pada 2012. Penurunan ini adalah disebabkan pengurangan aktiviti pengambilan untung sepanjang tahun yang seterusnya mengurangkan pendapatan dagangan dalam kelas aset ini.

Pinjaman dan Bon

Pada 2013, aset terkumpul dalam Pinjaman dan Bon ialah sebanyak RM154.19 bilion, meningkat 2.64% atau RM3.97 bilion berbanding tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini mengambil kira suntikan modal USD936 juta ke dalam mandat sukuk global dan bon konvensional menerusi pengurus dalaman dan luaran KWSP selain penerimaan semula modal melalui pembayaran prinsipal, kematangan dan penebusan aset sepanjang tahun. Bagaimanapun, dari segi peratusan daripada jumlah keseluruhan pelaburan kami, peratusan pinjaman dan bon menyusut kepada 26.28% daripada 28.52% pada 2012. KWSP memperolehi pendapatan berjumlah RM7.53 bilion dari pinjaman dan bon yang mencatatkan penurunan RM2.15 bilion atau 22.24% dari tahun sebelumnya. Pendapatan tinggi yang dicatatkan pada 2012 adalah berikutan sejumlah besar pendapatan diterima melalui beberapa transaksi one-off sepanjang tahun. Tanpa pendapatan yang diperolehi secara one-off, pencapaian pendapatan pada 2013 oleh kelas aset ini adalah selaras dengan pencapaian 2011 dan 2012.

Malaysian Government Securities and Equivalent

Accumulated investments in MGS accounted for RM152.91 billion, an increase of RM12.27 billion from last year. As a percentage, MGS made up 26.06% of our total investments, marginally lower than 26.70% in 2012. This instrument generated RM6.19 billion in income, with an annual ROI of 4.28% in 2013. On a year-on-year basis, the 2013 income was RM72.37 million less than RM6.26 billion in 2012. This marginal drop was due to lower profit taking activity throughout the year, which pulled down the trading income of this asset class.

Loans and Bonds

In 2013, cumulative assets in our Loans and Bonds portfolio was RM154.19 billion, an increase of 2.64% or RM3.97 billion from the previous year. This increment included the capital injection of USD936 million into the global sukuk and conventional bond mandates through both our internal and external managers, and also a significant amount of capital repayments, maturities and redemptions made throughout the year. However, as a percentage of our total investments, the share of Loans and Bonds decreased to 26.28% from 28.52% in 2012. We derived a total of RM7.53 billion in income from Loans and Bonds, marking a RM2.15 billion or 22.24% decrease from the previous year. The higher income registered in 2012 was due to a substantial amount of income received from several one-off transactions carried out during the year. Without income from these one-off transactions, income from Loans and Bonds in 2013 was generally in line with that in 2011 and 2012.

ULASAN OPERASI OPERATIONS REVIEW



Ekuiti

Setakat Disember 2013, jumlah aset bagi pelaburan ekuiti adalah RM252.14 bilion, peningkatan yang ketara sebanyak RM47.94 bilion berbanding RM204.20 bilion yang dicatatkan pada tahun sebelumnya. Pertumbuhan jumlah ini adalah selaras dengan pergerakan pasaran ekuiti, terutamanya pasaran Malaysia dan negara-negara maju. Sementara KWSP terus menjadi pelabur yang aktif dan dinamik di bursa tempatan, suntikan dana tambahan berjumlah USD5.70 bilion telah disalurkan kepada pengurus dalaman dan luaran bagi mandat pelaburan ekuiti global.

Disokong oleh nilai pasaran yang menggalakkan dan jumlah kecairan untuk dagangan yang memberangsangkan, KWSP berjaya meraih keuntungan daripada aktiviti pengambilan untung sepanjang tahun ini. Hasilnya, pendapatan tahunan terkumpul KWSP daripada ekuiti ialah RM19.52 bilion dengan kadar pulangan pelaburan sebanyak 11.31%, peningkatan yang baik berbanding 10.06% pada tahun sebelumnya dan ini merupakan tahun ketiga berturut-turut portfolio ini mencatatkan ROI dua angka.

Instrumen Pasaran Wang

Walaupun KWSP menasarkankan untuk meminimumkan pegangan dalam instrumen pasaran wang bagi mengoptimalkan kadar pulangan daripada pelaburan yang menjana hasil lebih tinggi, KWSP sedar akan perlunya untuk mengekalkan rizab tunai yang sihat demi memenuhi keperluan pengeluaran ahli, perbelanjaan pentadbiran dan pembayaran pelaburan ke dalam kelas aset yang lain. Untuk tujuan ini, sebanyak RM13.07 bilion atau 2.23% daripada jumlah aset telah dilaburkan dalam instrumen pasaran wang, menghasilkan ROI sebanyak 2.97% atau RM627.86 juta.

Equities

As at December 2013, total assets in equities stood at RM252.14 billion, a RM47.94 billion jump from RM204.20 billion recorded a year before. Notably, its value rise correlated with equity market movements, particularly within Malaysia and also in the developed region. While the EPF continued to be an active and dynamic market player in the local bourse, an additional injection of USD5.70 billion was made to both our internal and external managers for global equity mandates.

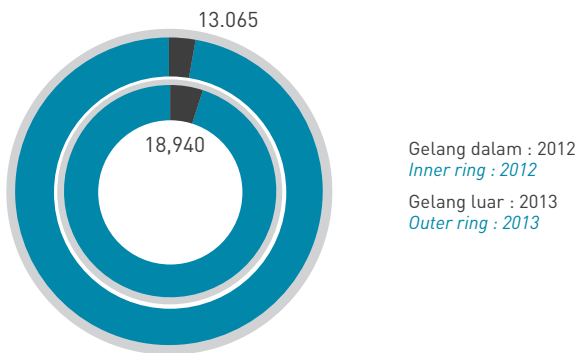
Supported by encouraging market valuation and favourable trading liquidities, we managed to seize gains from profit-taking activities throughout the year. As a result, our cumulative annual income from equities stood at RM19.52 billion, with an ROI of 11.31%, a healthy increase from last year's 10.06% and also the third consecutive year this portfolio has registered a double digit ROI.

Money Market Instruments

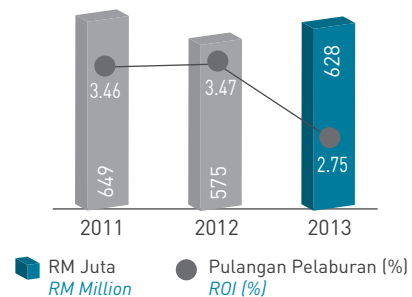
Although we aim to minimise our holdings in money market instruments in order to optimise returns from higher yielding investments, we recognise the need to maintain a healthy reserve of cash to satisfy members' withdrawals, administrative expenditure and the drawdown of investments. Towards this end, during the year, RM13.07 billion or 2.23% of our total assets was invested in money market instruments, which garnered an ROI of 2.97% or RM627.86 million.

ULASAN OPERASI OPERATIONS REVIEW

Instrumen Pasaran Wang : Aset (RM Juta)
Money Market Instruments : Asset (RM Million)



Instrumen Pasaran Wang : Pendapatan
Money Market Instruments : Income



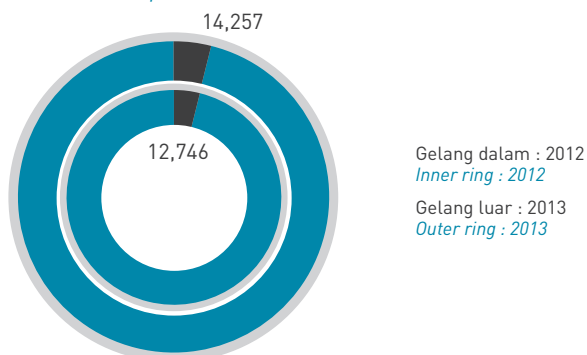
Hartanah dan Infrastruktur

Dalam persekitaran kadar faedah semasa yang rendah, pelaburan hartanah dan infrastruktur menawarkan peluang dan potensi yang menarik untuk jangka masa panjang menjadikannya sesuai dengan profil risiko dan pulangan KWSP. Justeru itu, kami telah meneroka lebih banyak peluang untuk melabur dalam hartanah dan infrastruktur, dan sepanjang tahun ini, saiz aset ini telah berkembang 12.64% dari RM12.75 bilion pada 2012 kepada RM14.36 bilion. Secara keseluruhan, portfolio hartanah dan infrastruktur telah menjana pulangan sebanyak RM1.14 bilion, meningkat sebanyak 91.20% atau RM543 juta berbanding 2012.

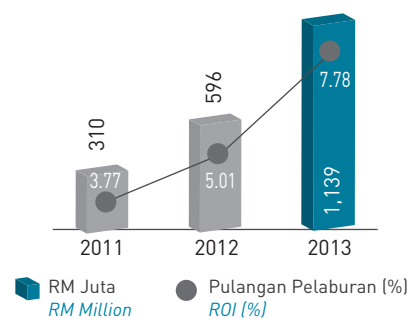
Real Estate and Infrastructure

In the current low-interest environment, investments in real estate and infrastructure have acquired a more positive outlook; and being long-term, fit well with the EPF's risk return profile. We have, therefore, explored more avenues for investment in properties and infrastructure, and during the year, grew this asset class by 12.64% from RM12.75 billion in 2012 to RM14.36 billion. Overall, the Real Estate and Infrastructure portfolio generated a return of RM1.14 billion, a healthy 91.20% or RM543 million increment compared with 2012.

Hartanah dan Infrastruktur : Aset (RM Juta)
Properties and Infrastructure : Asset (RM Million)



Hartanah dan Infrastruktur : Pendapatan
Properties and Infrastructure : Income



ULASAN OPERASI

OPERATIONS REVIEW

Sorotan Pelaburan

Polisi Alokasi Aset Strategik (SAA) KWSP berdasarkan kepada prinsip pencairan risiko melalui pendiversifikasian portfolio. Ia memerlukan diversifikasi dari segi kelas aset, lokasi geografi pelaburan serta pasukan yang menguruskan dana KWSP. Kami percaya penyaluran sebahagian daripada dana kami kepada pengurus dana luaran akan dapat menguruskan saiz aset KWSP di samping mempelbagaikan lagi pelaburan kami. Kini kami melantik 12 pengurus dana yang mengkhususkan kepada pendapatan tetap domestik, 13 dalam pendapatan tetap global, 13 dalam ekuiti domestik dan 18 dalam ekuiti global. Pada 2013, kami telah memperuntukkan tambahan RM9,998 juta nilai dana kepada pengurus dana luaran yang diluluskan, di mana RM2,250 juta telah disalurkan kepada pinjaman dan bon, RM850 juta kepada ekuiti domestik dan USD2,200 juta kepada ekuiti global. Dengan dana tambahan ini, jumlah nilai buku aset KWSP dengan pengurus dana luaran adalah sebanyak RM72,482 juta (atau 13.46% daripada jumlah keseluruhan), meningkat dari RM56,291 juta (11.52%) pada 2012. Selain itu, mandat sukuk baharu telah diperkenalkan kepada pengurus dana luaran bagi portfolio bon domestik pada Julai 2013.

Pelaburan Global

KWSP menyedari perlunya melabur dalam pasaran antarabangsa bukan sahaja untuk mempelbagaikan pelaburan tetapi juga sebagai akses kepada pelaburan yang bersesuaian dengan profil pulangan risiko kami. Kerajaan telah beransur-ansur meningkatkan had pendedahan asing KWSP yang kini berada pada tahap 23% daripada jumlah pelaburan kami. Oleh itu, sejak permulaan inisiatif pelaburan global kami pada tahun 1996, kami telah memanfaatkan sebaiknya peluang untuk mengembangkan dana kami dengan meninjau lebih agresif ke dalam pasaran modal dan hartanah global.

Bagi tahun 2013, kami mensasarkan untuk meningkatkan pelaburan di luar negara daripada 17% pada 2012 kepada sekurang-kurangnya 20% daripada jumlah aset keseluruhan kami, atau lebih daripada RM100 bilion. Kami berjaya melepasi sasaran ini, dengan pelaburan global kini merupakan 20.94% daripada saiz jumlah keseluruhan pelaburan kami setakat 31 Disember 2013. Daripada sejumlah USD7,701 juta nilai dana yang disuntik ke dalam pelaburan global, USD5,700 juta telah disalurkan ke dalam ekuiti global sementara USD783 juta ke dalam hartanah global.

Kami mengakui bahawa peningkatan pada jumlah pelaburan di luar negara turut meningkatkan pendedahan kami terhadap risiko pasaran, kecairan dan mata wang asing. Bagi mengurus dan mengurangkan risiko tersebut, kami telah mewujudkan dasar lindung nilai yang sehingga kini telah memainkan peranannya dengan baik.

Investment Highlights

Our SAA policy is based on the principle of risk dilution via portfolio diversification. This entails diversification in terms of asset class, the geographic location of our investments as well as the teams managing our funds. We believe in outsourcing a proportion of our funds both to better manage the quantity of our assets as well as to further diversify our investments. We currently engage 12 fund managers specialising in domestic fixed income, 13 in global fixed incomes, 13 in domestic equity and 18 in global equity. In 2013, we allocated an additional RM9,998 million to approved external fund managers, of which RM2,250 million was channelled into loans and bonds, RM850 million into domestic equity and USD2,200 million into global equity. With the added funds, the total book value of our assets with external fund managers stood at RM72,482 million (or 13.46% of the total), up from RM56,291 million (11.52%) in 2012. In addition, a new sukuk mandate was introduced into our external fund managers' domestic non-government bonds portfolio in July 2013.

Global Investments

Recognising the need for the EPF to invest in the international market, both for diversification purposes as well as to provide us with some much needed access to investments that fall within our risk-return profile, the Government has gradually increased the ceiling on our foreign exposure, which now stands at 23% of our total investments. Accordingly, since 1996, when we first ventured into foreign investments, we have made the most of the opportunity to spread our funds by looking more aggressively at the foreign capital market as well as property.

For the year 2013, we had targeted to increase our foreign investments from 17% in 2012 to at least 20% of our total assets, which translates to more than RM100 billion. We surpassed this target, with global investments constituting 20.94% of our total investment size as at 31 December 2013. Of the USD7,701 million injected into global investments, USD5,700 million was in global equity while USD783 million in global property.

We acknowledge that as we increase our overseas investments, we are exposed to greater market, liquidity and foreign currency risks. To manage and mitigate the latter, we have put in place a comprehensive hedging policy and structure that has served us well to date.

ULASAN OPERASI OPERATIONS REVIEW

Walaupun kami secara progresif meningkatkan peranan dalam pelaburan global, pelaburan domestik dijangkakan akan terus berkembang setiap tahun dari segi amaun seiring dengan pertumbuhan saiz dana kami.

PERTUMBUHAN KWSP

Pada akhir 2013, ahli KWSP berjumlah 13,922,194, meningkat 2.48% dari 13,585,007 pada 2012. Daripada jumlah tersebut 6,530,838 ahli aktif masih mencarum kepada KWSP. Bilangan majikan yang berdaftar dengan KWSP juga terus meningkat daripada 502,863 pada 2012 kepada 517,062. Caruman tahunan kepada KWSP ialah RM50,580.05 juta berbanding dengan RM46,177.76 juta pada 2012.

PRESTASI OPERASI

Memenuhi Keperluan Ahli

Matlamat utama KWSP adalah untuk memastikan ahli mempunyai simpanan yang mencukupi untuk menghadapi persaraan mereka. Pada masa yang sama, kami percaya bahawa pelaburan pra-persaraan tertentu, seperti untuk kesihatan, pendidikan dan perumahan dapat menambah kualiti kehidupan ahli di usia emas mereka. Justeru itu, akaun KWSP distrukturkan kepada dua, salah satunya boleh digunakan untuk pelbagai tujuan bagi menambah baik kehidupan manakala satu lagi akaun hanya boleh dikeluarkan apabila ahli bersara. Akaun 1 terdiri daripada 70% simpanan ahli dan kekal tidak terjejas sehingga ahli mencapai umur 55 tahun, kecuali untuk pelaburan oleh pengurus dana luaran yang diluluskan. Bagaimanapun, ahli boleh membuat pengeluaran daripada Akaun 2 yang terdiri daripada 30% simpanan mereka untuk tujuan perumahan, kesihatan dan pendidikan atau ketika umur mencecah 50 tahun.

Pada 2012, bagi memudahkan ahli KWSP yang beragama Islam menunaikan haji, Lembaga Tabung Haji telah membenarkan ahli yang mempunyai lebih daripada RM1,300 dalam Akaun 1 untuk mendaftar mengerjakan haji tanpa perlu membayar deposit minimum RM1,300. Pada tahun ini, berkuatkuasa pada 1 Januari 2013, satu lagi kemudahan telah ditambah dengan memperkenalkan Pengeluaran Haji yang membenarkan ahli yang layak untuk mengeluarkan sehingga RM3,000 daripada Akaun 2 mereka bagi membiayai sebahagian daripada kos haji mereka.

Although we are progressively increasing our global presence, our domestic investments are projected to grow annually in terms of amount in tandem with the growth of our fund.

GROWTH OF THE EPF

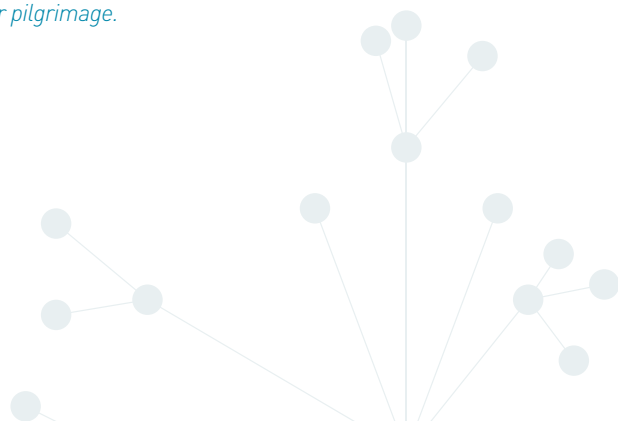
As at end 2013, our membership stood at 13,922,194, marking an increase of 2.48% from 13,585,007 in 2012. Of these members, 6,530,838 are actively contributing towards the Fund. The number of employers registered with us also continued to increase, from 502,863 in 2012 to 517,062. Annual contribution to the Fund, meanwhile, stood at RM50,580.05 million, compared with RM46,177.76 million in 2012.

OPERATIONAL PERFORMANCE

Serving Members' Needs

Our ultimate objective is to ensure members have sufficient savings to see them through their retirement. At the same time, we believe that certain pre-retirement investments, such as in health, education and housing, add quality to our members' golden years. Hence, the EPF is structured into two accounts, one of which can be used for various life-enhancing purposes while the other can only be withdrawn when a member retires. Account 1 comprises 70% of a member's savings and remains intact until the member reaches age 55, except for investment by approved external fund managers. However, members may withdraw from Account 2, comprising 30% of their savings, for housing, health and education purposes, or when they reach age 50.

In 2012, to facilitate our Muslim members in performing the hajj, Lembaga Tabung Haji allowed those with more than RM1,300 in their Account 1 to register for the pilgrimage without having to pay the minimum deposit of RM1,300. This year, we added to the facility by introducing the Hajj Withdrawal scheme, effective 1 January 2013, allowing eligible members to withdraw up to RM3,000 from their Account 2 to finance part of the cost of their pilgrimage.



ULASAN OPERASI

OPERATIONS REVIEW

Secara teknikal, ahli dibenar untuk mengeluarkan kesemua simpanan mereka apabila mencapai umur 55 tahun. Walau bagaimanapun, KWSP mendapati kebanyakan ahli yang berbuat demikian akan menghabiskan semua simpanan mereka dalam tempoh lima tahun. Oleh itu, kami sentiasa mengingatkan ahli untuk membuat pengeluaran minimum daripada simpanan mereka sepanjang mereka bekerja dan hanya mengeluarkan sebahagian setelah bersara sementara membiarkan selebihnya terus berkembang. Bagi menggalakkan ahli menyimpan sebahagian besar simpanan mereka dalam KWSP, kami telah menyediakan beberapa pilihan di bawah skim Pengeluaran Fleksibel Umur 55 Tahun. Pilihan ini diperluaskan lagi dengan memperkenalkan semula Bayaran Dividen Tahunan Automatik pada Februari 2013, yang membolehkan ahli mengeluarkan hanya dividen tahunan mereka setiap tahun setelah dividen diisytiharkan tanpa menjejaskan simpanan pokok mereka di KWSP.

KWSP percaya sikap menyimpan di kalangan rakyat Malaysia boleh diperbaiki melalui pendidikan, dan kami telah mengadakan pelbagai kempen serta inisiatif lain bagi memupuk celik kewangan yang lebih baik di kalangan ahli. Pada tahun ini, kami telah menerbitkan sebuah buku panduan bertajuk Simpanan KWSP dan Persaraan Anda, yang mengandungi maklumat mengenai kepentingan merancang dan menyimpan untuk persaraan, serta garis panduan asas bagaimana seseorang dapat mempelbagaikan pendapatan persaraan mereka.

Usaha kami untuk meningkatkan jaminan kewangan rakyat Malaysia yang bersara diperluaskan dengan memberi input berkenaan dasar negara. KWSP memainkan peranan yang aktif berhubung dengan keputusan Kerajaan menaikkan umur minimum persaraan dari 55 kepada 60 tahun, kerana ia dapat memenuhi dua tujuan, iaitu menambah simpanan KWSP pekerja serta mengurangkan bilangan tahun seseorang pesara bergantung kepada simpanannya. Susulan perubahan polisi ini, KWSP telah menjadikannya mandatori untuk kadar caruman kekal tidak berubah bagi pekerja yang berumur antara 50 dan 60 tahun (iaitu 12% daripada majikan atau 13% jika pendapatan pekerja kurang daripada RM5,000 sebulan; dan 11% daripada pekerja) berbanding dengan syarat sebelumnya di mana majikan dan pekerja hanya mencarum separuh daripada kadar berkanun untuk mana-mana pekerja yang masih bekerja selepas usia 55 tahun. Lebih dari enam juta ahli KWSP yang aktif layak mendapat manfaat daripada perubahan peraturan ini, yang telah berkuat kuasa pada bulan Ogos 2013.

Members are technically allowed to withdraw all their savings when they reach age 55. However, the Fund has realised that most members who do so deplete their entire savings within five years. We, therefore, constantly remind our members to make minimum withdrawals from their savings throughout their working lives and to withdraw only a portion of their savings upon retirement while leaving the rest to continue to grow. To encourage them to leave the bulk of their savings in the EPF, several options are made available under the Flexible Age 55 Withdrawal scheme. These were reinforced by the reintroduction of the Automatic Annual Dividend Payment in February 2013, which allows members to withdraw only their annual dividend every year from the Fund once it has been declared without touching the principal amount in their EPF account.

The EPF believes that the saving behaviour of Malaysians can be improved via education, and we carry out various campaigns as well as initiatives to nurture greater financial literacy among our members. This year, we published a booklet entitled EPF Savings and Your Retirement, highlighting the importance of planning and saving for retirement, with basic guidelines on how to diversify one's retirement income.

Our efforts to enhance the financial security of retired Malaysians extend to providing input on national policies. The EPF played an active role in the Government's decision to increase the minimum retirement age from 55 to 60, as this serves the dual purpose of increasing an employee's EPF savings as well as reducing the number of years on which he/she will be dependent on the savings. Following this policy change, the EPF has made it mandatory for contribution rates to remain unchanged for employees between the ages of 55 and 60 (i.e. 12% from employers or 13% if the employee earns less than RM5,000 a month; and 11% from employees) as opposed to previous requirement in which both employers and employees contributed only half of the regular statutory rate for any employee still working above the age of 55. More than six million active EPF members stand to benefit from this regulatory change, which came into effect in August 2013.

ULASAN OPERASI OPERATIONS REVIEW

Simpanan untuk Mereka yang Bekerja Sendiri

Keprihatinan terhadap mereka yang bekerja sendiri dan berada dalam sektor tidak rasmi yang tidak mempunyai pendapatan tetap serta tidak diliputi oleh KWSP telah menyebabkan kami memperkenalkan Skim Penambahan Simpanan pada 2008, di mana seseorang individu boleh menambah Akaun 1 KWSP miliknya/anggota keluarga beliau. Kemudiannya pada 2010, kami telah memperkenalkan Skim Simpanan Persaraan 1Malaysia (SP1M) untuk menggalakkan mereka yang bekerja sendiri dan pekerja sambilan mencarum dalam KWSP secara sukarela. Selain menerima dividen tahunan, mereka yang menyertai skim ini akan turut menerima caruman Kerajaan sebanyak 5% daripada caruman bulanan mereka sehingga maksimum RM60 setahun. Caruman ini akan dinaikkan kepada 10% sehingga maksimum RM120 setahun mulai 2014.

Pada tahun kewangan ini, kami telah memulakan kempen pengiklanan selama tiga setengah minggu, bermula dari 4 – 28 Mac 2013 yang bertujuan mendidik mereka yang bekerja sendiri mengenai SP1M. Dengan tema Anda Bekerja Sendiri? Mencarumlah di KWSP untuk persaraan yang Selesa, kempen ini membantu meningkatkan kesedaran tentang skim tersebut, di mana ia menyaksikan pendaftaran meningkat 14% dari 59,714 penyertaan pada akhir 2012 kepada 68,072 penyertaan pada akhir 2013.

Pengeluaran

Sepanjang tahun ini, kami telah meluluskan sejumlah 2,060,937 permohonan pengeluaran, berbanding 1,875,672 pada 2012. Jumlah keseluruhan amaun yang dikeluarkan telah meningkat sebanyak 7.18% kepada RM35.35 bilion, berbanding dengan RM32.98 bilion pada 2012. Seperti tahun sebelumnya, kebanyakan permohonan yang diterima adalah untuk Pengeluaran Pelaburan diikuti oleh Pengeluaran Umur 55 tahun. Dari segi amaun yang dikeluarkan, RM13.23 bilion adalah untuk Pengeluaran Umur 55 tahun, diikuti dengan RM7.85 bilion untuk Pengeluaran Pelaburan.

Ahli yang hilang upaya dari segi fizikal atau mental mempunyai pilihan untuk mengeluarkan kesemua simpanan mereka. Bagi tujuan ini, mereka perlu mendapat perakuan daripada hospital yang diiktiraf oleh KWSP. Bagi memperkemas dan mewujudkan proses yang lebih konsisten, Garis Panduan Penilaian Hilang Upaya Kekal telah diperkenalkan sejak 2 Mei 2012.

Savings for the Self-Employed

Concerned about the self-employed and those in the informal sector who do not have a fixed income and are not covered by the EPF, we introduced a Topping Up Scheme in 2008 in which an individual can top up his/her family members' EPF Account 1. Subsequently in 2010, we introduced the 1Malaysia Retirement Scheme (SP1M) to encourage the self-employed and casual workers to contribute to the EPF voluntarily. Besides receiving annual dividends, participants in this scheme also receive a Government contribution of 5% of their monthly contributions up to a maximum of RM60 per annum. This contributions will increase to 10% up to maximum RM120 per annum beginning 2014.

This financial year, we embarked on a three-and-a-half week advertising campaign from 4-28 March 2013 to educate the self-employed about SP1M. Themed Self Employed? You Can Still Contribute to EPF and Retire Happy, the campaign helped to create greater awareness of the scheme, which saw a 14% increase in registration from 59,714 participants at end 2012 to 68,072 participants at end 2013.

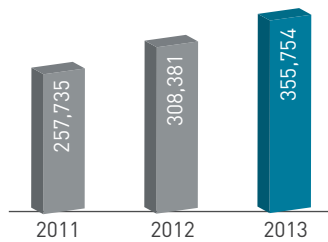
Withdrawals

During the year, we approved a total of 2,060,937 withdrawal applications, compared with 1,875,672 in 2012. The total amount withdrawn increased by 7.18% to RM35.35 billion, up from RM32.98 billion in 2012. As in the previous year, most of the applications received were for Investment Withdrawal followed by Age 55 Withdrawal. In terms of amount withdrawn, RM13.23 billion was for Age 55 Withdrawal, followed by RM7.85 billion for Investment Withdrawal.

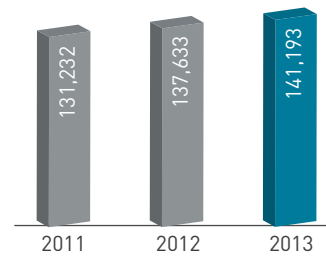
Members who become physically or mentally incapacitated have the option of withdrawing their entire savings. To do so, they need to be certified by a hospital recognised by the EPF. To streamline the process and create greater consistency, Guidelines on Total Incapacitation Assessment has been made available since 2 May 2012.

ULASAN OPERASI OPERATIONS REVIEW

Bilangan Pengeluaran Umur 55 Tahun
Number of Age 55 Withdrawals



Bilangan Pengeluaran Umur 50 Tahun
Number of Age 50 Withdrawals



Pengeluaran Umur 55 Tahun

Kami telah meluluskan sejumlah 355,754 Pengeluaran Umur 55 Tahun, berbanding 308,381 pada 2012. Jumlah keseluruhan pengeluaran pada 2013 adalah sebanyak RM13.23 bilion, meningkat 8.5% dari RM12.19 bilion yang dikeluarkan pada 2012.

Pengeluaran Umur 50 Tahun

Ahli boleh mengeluarkan kesemua simpanan mereka dalam Akaun 2 pada umur 50 tahun. Pada tahun 2013, sejumlah 141,193 permohonan Pengeluaran Umur 50 Tahun telah diluluskan yang berjumlah RM3.84 bilion. Sebagai perbandingan, pada tahun 2012, 137,633 permohonan yang berjumlah RM3.98 bilion telah diluluskan.

Pengeluaran Perumahan

Ahli boleh mengeluarkan simpanan mereka untuk membeli atau membina rumah, mengurangkan pinjaman perumahan atau membayar ansuran bulanan bagi pinjaman perumahan yang dibuat oleh mereka sendiri, atau oleh pasangan mereka. Pada 2013, KWSP telah meluluskan 375,563 permohonan untuk Pengeluaran Perumahan berjumlah RM4.95 bilion. Jumlah ini adalah 5.76% lebih tinggi berbanding RM4.68 bilion yang dikeluarkan pada 2012 untuk tujuan tersebut.

Pengeluaran Kesihatan

Ahli boleh mengeluarkan simpanan mereka daripada Akaun 2 untuk membiayai rawatan penyakit kritikal, sama ada untuk diri mereka sendiri atau untuk anggota keluarga terdekat, seperti pasangan, anak-anak dan ibu bapa. Sejumlah 4,834 permohonan telah diluluskan, dengan jumlah RM43.13 juta. Ia menandakan 11.01% peningkatan dari RM38.85 juta pada 2012.

Age 55 Withdrawal

We approved a total of 355,754 Age 55 Withdrawal, compared with 308,381 in 2012. The total sum withdrawn in 2013 was RM13.23 billion, marking an 8.5% increase from the total of RM12.19 billion withdrawn in 2012.

Age 50 Withdrawal

Members can withdraw all of their savings in Account 2 at age 50. In 2013, we approved a total of 141,193 applications for Age 50 Withdrawal, totalling RM3.84 billion. In comparison, a total of 137,633 applications were approved in 2012, amounting to RM3.98 billion.

Housing Withdrawal

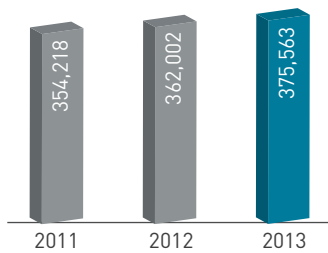
A member may withdraw his savings to purchase or build a house, reduce a housing loan or pay monthly instalments on a housing loan taken by the member or his/her spouse. In 2013, the EPF approved 375,563 applications for Housing Withdrawal, totalling RM4.95 billion. This was 5.76% higher than the RM4.68 billion withdrawn for housing purposes in 2012.

Health Withdrawal

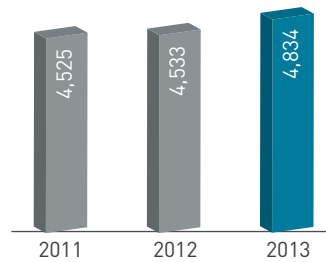
A member is allowed to withdraw from his/her Account 2 to pay for the treatment of critical illnesses, either for the member or for his/her immediate family members, such as spouse, children and parents. A total of 4,834 applications were approved, totalling RM43.13 million. This marked an 11.01% increase from RM38.85 million in 2012.

ULASAN OPERASI OPERATIONS REVIEW

Bilangan Pengeluaran Perumahan
Housing Withdrawals



Bilangan Pengeluaran Kesihatan
Number of Health Withdrawals



Pengeluaran Pendidikan

Ahli boleh mengeluarkan simpanan mereka daripada Akaun 2 untuk membiayai pendidikan mereka atau anak-anak mereka di peringkat diploma dan ke atas. Pada 2013, seramai 71,619 ahli telah menggunakan kemudahan ini dengan mengeluarkan sejumlah RM338.14 juta, meningkat 12.32% dari RM301.04 juta pada 2012.

Pengeluaran Pelaburan

Ahli yang memiliki simpanan melebihi jumlah Simpanan Asas, yang meningkat mengikut usia, boleh melaburkannya dalam amanah saham yang diuruskan oleh institusi pengurusan dana luaran yang diluluskan. Pada 2013, sebanyak 961,771 permohonan pengeluaran ini telah diluluskan yang berjumlah RM7.85 bilion. Ini merupakan 18.22% kenaikan daripada 833,513 permohonan yang diluluskan pada 2012, yang berjumlah RM6.64 bilion. Mulai 1 Januari 2014, Kuantum Simpanan Asas telah ditetapkan kepada RM196,800 untuk ahli yang mencecah umur 55 tahun.

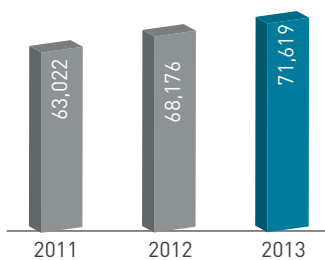
Education Withdrawal

A member may withdraw from his/her Account 2 to pay for the member or his/her children's education, at diploma level and above. In 2013, 71,619 members made use of this facility, withdrawing a total of RM338.14 million, up 12.32% from RM301.04 million in 2012.

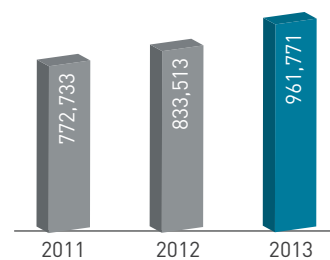
Investment Withdrawal

A member with savings above the Basic Savings quantum, which increases according to age, is entitled to invest in unit trusts managed by approved external fund management institutions. In 2013, a total of 961,771 applications for this facility were approved, amounting to RM7.85 billion. This marked an 18.22% increase from the 833,513 approved applications in 2012, amounting to RM6.64 billion. Beginning 1 January 2014, the Basic Savings quantum is set at RM196,800 for members reaching the age of 55.

Bilangan Pengeluaran Pendidikan
Number of Education Withdrawals



Bilangan Pengeluaran Pelaburan
Number of Investment Withdrawals



ULASAN OPERASI OPERATIONS REVIEW

MANFAAT LAIN

Sebagai sebuah organisasi yang prihatin, KWSP bukan sahaja memenuhi kewajipan berkanun untuk membantu ahli dan keluarga mereka tetapi melakukan lebih daripada itu, terutamanya di saat mereka memerlukan bantuan. Sekiranya seseorang ahli hilang upaya atau meninggal dunia, KWSP memberikan manfaat tambahan yang dibayar daripada hasil KWSP dan bukannya daripada simpanan ahli, kepada ahli yang terbabit atau tanggungan mereka. KWSP menyediakan manfaat hilang upaya sebanyak RM5,000 kepada ahli dan manfaat kematian sebanyak RM2,500 kepada tanggungan ahli. Pada 2013, KWSP membayar RM4.00 juta dalam bentuk manfaat hilang upaya, penurunan 18.20% daripada RM4.89 juta pada 2012; dan RM37.43 juta manfaat kematian, iaitu meningkat 0.46% berbanding RM37.26 juta pada 2012.

PENAMAAN

Sekiranya ahli meninggal dunia dan masih mempunyai simpanan dalam akaun KWSP, simpanan ini akan dibayar kepada orang yang telah dinamakan oleh ahli. Bagi ahli beragama Islam, penama akan bertindak sebagai pentadbir (wasi) yang bertanggungjawab untuk mengagihkan simpanan untuk ahli keluarga yang layak mengikut Hukum Faraid. Manakala, bagi ahli yang bukan beragama Islam, penama merupakan penerima mutlak (benefisiari) kepada simpanan ahli yang meninggal dunia. Sekiranya ahli tidak menamakan sesiapa sebagai penama untuk menerima atau menguruskan akaunnya, simpanan tersebut akan dibayar kepada waris terdekat sebaik sahaja permohonan untuk mengeluarkan simpanan ahli diterima daripada waris ahli. Bagaimanapun, waris ahli perlu mengemukakan pelbagai dokumen untuk menentukan kesahihan permohonan dan proses ini mengambil masa yang lama. Untuk memastikan simpanan dibayar kepada pihak yang betul, KWSP amat menggalakkan ahli untuk menamakan penama dengan segera dan mengemas kini penamaan mereka sekiranya perlu. KWSP sentiasa melaksanakan kempen dari semasa ke semasa untuk mengingatkan ahli akan kepentingan membuat dan mengemas kini penamaan mereka. Sehingga Disember 2013, seramai 3,621,350 ahli telah membuat penamaan, dan sebanyak 4,014,226 borang penamaan diterima, termasuk untuk mengemas kini penamaan.

OTHER BENEFITS

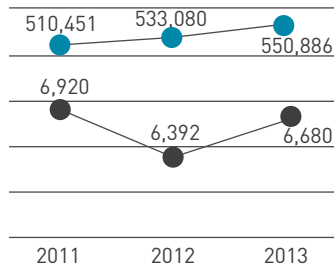
As a caring organisation, the EPF goes beyond our statutory obligations by extending help to our members and their families in times of need. In the event that a member becomes incapacitated or dies, we provide additional benefits, derived from our revenue and not from the member's savings, to the affected individual or his dependents. We provide an incapacitation benefit of RM5,000 to members and a death benefit of RM2,500 to dependents. In 2013, we paid out RM4.00 million in incapacitation benefits, a decrease of 18.20% from RM4.89 million in 2012; and RM37.43 million in death benefits, an increase of 0.46% from RM37.26 million in 2012.

NOMINATION

In the event of a member's demise while still having savings in his or her EPF account, the money will be paid out to the person(s) nominated by the member. For Muslim members, the nominee will act as an administrator (wasi) responsible for distributing the savings to deserving family members in accordance with Faraid Law. For non-Muslim members, the nominee is the actual beneficiary who will receive the deceased's savings. If the member had not named any nominees to receive or manage his/her account, the savings will be paid out to the next of kin who have made an application to withdraw the member's savings. To ensure the savings are paid to the right person(s) without delay, we strongly encourage our members to nominate their beneficiaries as well as to update their nominations when necessary. We regularly carry out campaigns to remind our members of the importance of nominating their beneficiaries and updating the nominations. As at December 2013, 3,621,350 members had made their nominations, with 4,014,226 nomination forms received, including those for nomination updates.



ULASAN OPERASI OPERATIONS REVIEW



- Bilangan majikan berdaftar termasuk bilangan majikan yang dibatalkan tetapi masih mempunyai perkara terhutang dengan KWSP.
The number of registered employers includes employers whose registration had been cancelled but still have outstanding dues with the EPF.
- Majikan Gagal Mencarum
Defaulting Employers

Melindungi Ahli Menerusi Penguatkuasaan

KWSP sentiasa memberi keutamaan terhadap usaha melindungi hak ahli dengan memastikan majikan memenuhi kewajipan membayar caruman bagi pihak pekerja mereka. KWSP telah melaksanakan Sistem Pengurusan Penguatkuasaan menyeluruh yang membolehkan mengesan dan seterusnya mengambil tindakan ke atas majikan yang tidak membayar caruman mereka. Ini termasuk pemeriksaan rambang ke premis majikan untuk menentukan majikan membuat caruman tepat pada masanya. KWSP juga menggalakkan pekerja untuk membuat aduan rasmi kepada KWSP sama ada secara bertulis atau dengan mengunjungi mana-mana cawangan KWSP sekiranya majikan mereka tidak mematuhi peraturan KWSP dan tindakan susulan akan diambil terhadap pengurusan syarikat yang terbabit. Kini dengan pelancaran media sosial sebagai satu lagi saluran komunikasi yang bersifat interaktif dan cekap, bilangan laporan yang diterima daripada pekerja terhadap majikan yang gagal mencarum semakin meningkat.

Rangka kerja penguatkuasaan KWSP termasuk mengambil tindakan undang-undang seperti yang diperuntukkan di bawah Akta KWSP. Ini termasuk mendakwa majikan yang gagal mencarum, mengambil tindakan sivil terhadap mereka dan menghalang pengarah syarikat yang dikenal pasti daripada meninggalkan negara. Hasil daripada usaha berterusan untuk menguatkuasakan Akta KWSP, dan tindakan penguatkuasaan yang bukan berbentuk undang-undang, kadar majikan gagal mencarum menurun secara berterusan dari 2005 hingga 2013, dan kini berada pada paras 1.21%.

Protecting Members Through Enforcement

The EPF has always placed the highest priority on protecting the rights of our members by ensuring that employers fulfil their obligation to remit contributions on behalf of their employees. We have put in place a comprehensive Enforcement Management System which allows us to detect and take action against employers who do not remit their contributions. This includes making random checks on work premises. We also encourage employees to send written complaints to us or visit any EPF branch if they find their employers do not abide by our regulations so that we can follow up with the managements of the companies concerned. Today, having launched the social media as yet another platform of communication with members, we are receiving an increasing number of reports by employees against errant employers through this interactive and efficient channel.

Our enforcement framework includes taking legal action as provided under the EPF Act. This comprises prosecuting errant employers, taking civil action against them and preventing identified company directors from leaving the country. As a result of our conscientious efforts to enforce the EPF Act, aided by our non-legal enforcement action, the employers' default rate has fallen steadily from 2005 to 2013, and currently stands at 1.21%.

ULASAN OPERASI

OPERATIONS REVIEW

Pada 2013, KWSP berjaya mengutip tunggakan caruman berjumlah RM2.48 bilion daripada majikan yang gagal mencarum. Daripada jumlah ini, RM40.49 juta diperoleh menerusi tindakan pendakwaan di mahkamah ke atas 5,063 majikan yang gagal mencarum (majikan yang didapati bersalah ini juga dikenakan denda berjumlah RM0.89 juta oleh mahkamah); RM72.44 juta dikumpulkan daripada 1,619 saman sivil yang difailkan terhadap syarikat yang didapati bersalah dan pengarah masing-masing; RM32.04 juta daripada tindakan menyekat 1,267 pengarah dari meninggalkan Malaysia dan RM2,335.73 juta daripada tindakan penguatkuasaan yang bukan berbentuk perundangan.

Penambahbaikan Perkhidmatan

Seiring dengan peningkatan kadar celik IT di kalangan rakyat Malaysia, terutamanya di kalangan Gen-Y (yang melebihi satu pertiga ahli KWSP), kami telah menambah baik rangkaian perkhidmatan dalam talian kami. Ia bukan sahaja menyediakan kemudahan yang lebih selesa kepada pelanggan, bahkan produktiviti serta kecekapan operasi.

Pada tahun 2013, kami telah melancarkan beberapa e-perkhidmatan yang mensasarkan majikan dan ahli. Dua kemudahan elektronik telah disediakan untuk majikan, iaitu: 1) e-Caruman, yang membolehkan majikan mengemukakan butiran caruman dan membuat bayaran dalam talian; dan 2) e-CTML, membolehkan majikan memberi butiran ahli secara dalam talian untuk menyelesaikan caruman tanpa maklumat lengkap (CTML).

Ahli mendapat manfaat daripada pelancaran e-Pengeluaran pada bulan Jun 2013, yang membolehkan ahli yang memiliki i-Akaun mengemukakan permohonan Pengeluaran Mengurangkan/Menyelesaikan Baki Pinjaman Perumahan dan Pengeluaran Ansuran Bulanan Pinjaman Perumahan. Semua proses pengeluaran dilaksanakan secara atas talian melainkan pengesahan cap ibu jari yang perlu dibuat di kaunter KWSP atas sebab keselamatan. Buat masa ini, kemudahan yang ditawarkan hanyalah untuk pinjaman yang diperolehi daripada RHB Bank atau RHB Islamic Bank dan terdapat rancangan untuk memperluaskannya kepada institusi kewangan yang lain.

In 2013, we successfully recovered RM2.48 billion in arrears from errant employers. Of this sum, RM40.49 million was derived from 5,063 employers prosecuted in court (the courts further imposed a total of RM0.89 million in fines against these employers); RM72.44 million was from 1,619 civil suits filed against errant companies and their directors; RM32.04 million was from restricting 1,267 directors from leaving Malaysia and RM2,335.73 million from non-legal enforcement action.

Enhanced Services

In keeping with increased IT literacy among Malaysians, especially among the Gen-Y who make up more than one third of our membership, the EPF has been enhancing our range of online services. This not only provides greater convenience to our customers, but improves productivity and operational efficiencies.

During the year, we launched several e-services, targeting both employers and members. Two new electronic facilities were made available to employers, namely: 1) e-Caruman, which allows them to submit their monthly contribution details and make payments online; and 2) e-CTML, which allows them to clear outstanding 'contributions with insufficient details' (CTML).

Members benefited from the launch of e-Pengeluaran in June 2013, which allows those with i-Akaun to submit online applications for monthly housing instalments and to reduce their housing loans. With this facility, all aspects of the withdrawal process can be done online, except thumbprint verification, which has to be carried out at the EPF counters due to security reasons. Currently, this facility is available only for loans obtained from RHB Bank or RHB Islamic Bank, but there are plans to extend it to other financial institutions.

ULASAN OPERASI OPERATIONS REVIEW

Untuk mempromosikan i-Akaun kami telah melancarkan kempen pengiklanan selama sebulan bermula pertengahan Januari 2013 yang dipanggil Santai. Kempen ini menonjolkan perkhidmatan yang ditawarkan oleh i-Akaun seperti:

- menyemak penamaan,
- memantau caruman KWSP bagi memastikan ia dibayar secara tepat dan pada masanya oleh majikan,
- mencetak penyata KWSP
- mengakses status pengeluaran dan
- anggaran amaun kelayakan pengeluaran.

Untuk meningkatkan keahlian i-Akaun, kami telah menjadikannya lebih mudah untuk ahli mendaftar menerusi panggilan telefon kepada Pusat Pengurusan Perhubungan KWSP. Majikan pula boleh mendaftar melalui pegawai pemeriksa KWSP semasa lawatan ke premis mereka.

Pada tahun ini kami telah memperkenalkan borang web caruman, penamaan dan pengeluaran. Borang web ini membolehkan majikan dan ahli mengisi dan mencetak di premis mereka dan menyerahkannya ke kaunter KWSP. Kami juga telah melaksanakan perkhidmatan e-Posted List, yang membolehkan penghantaran penyata caruman bulanan kepada majikan melalui emel.

Memperluaskan Jangkauan

Sungguhpun perkhidmatan dalam talian dipertingkatkan, KWSP sedar kebanyakan daripada ahli masih gemar membuat pertanyaan dan menjalankan transaksi di cawangan kami. Justeru itu, kami terus memperluaskan rangkaian cawangan dan kini, kami mempunyai 64 pejabat di serata Malaysia, dengan empat buah pejabat sedang dibangunkan di Rawang (Selangor), Pekan (Pahang), Kulim (Kedah) dan Kulai (Johor).

Beberapa buah pejabat pula telah bertukar ke lokasi yang lebih mudah diakses atau di mana ia lebih diperlukan. Cawangan Setapak telah dipindahkan ke Wangsa Melawati, Kuala Lumpur dan pejabat Kuala Krai berpindah ke Tanah Merah, Kelantan. Namun, pejabat Kuala Krai tidak akan ditutup sepenuhnya memandangkan sebuah pasukan bergerak dari Gua Musang akan menggunakan premis tersebut tiga kali seminggu agar dapat terus memberikan perkhidmatan kepada ahli yang tidak dapat pergi ke Tanah Merah. Pasukan yang sama akan menghabiskan baki dua hari lagi di Gua Musang. Pada masa yang sama, kami akan terus mengendalikan kaunter perkhidmatan KWSP di Petaling Jaya, Shah Alam dan Kepong pada setiap Sabtu pertama dan ketiga setiap bulan untuk memberikan khidmat kepada ahli yang tidak dapat mengunjungi KWSP pada hari bekerja.

To promote the i-Akaun, we launched a month-long advertising campaign themed Rest Easy from mid-January 2013. The campaign highlighted the online services offered by i-Akaun such as:

- *checking of nominees,*
- *keeping track of EPF contributions to ensure they are being paid on time and accurately by employers,*
- *printing of EPF statements,*
- *accessing information on status of withdrawals, and*
- *checking estimated amounts eligible for further withdrawals.*

To facilitate subscription to the i-Akaun, members can activate their account by calling our Call Management Centre (CMC), while employers can do the same through EPF inspectors who visit their premises.

This year also witnessed the launch of our web forms for contributions, nomination and withdrawals. This facility enables employers and members to fill in and print the forms at their premises and submit them at the EPF counters. We have also launched our e-Posted List service through which monthly contribution statements are sent to employers via secured email.

Extended Reach

While enhancing our online services, the EPF recognises that most of our members still prefer to make queries and carry out transactions at our branches. Therefore, we continue to expand our branch network and today, we have 64 offices throughout Malaysia, with four new offices being developed in Rawang (Selangor), Pekan (Pahang), Kulim (Kedah) and Kulai (Johor).

We also relocated some of our offices to more accessible or higher-need locations. Hence, the Setapak branch shifted to Wangsa Melawati, Kuala Lumpur, and the Kuala Krai office moved to Tanah Merah in Kelantan. However, the Kuala Krai office will not be closed entirely as a mobile team from Gua Musang will utilise the premises three times a week to continue servicing members who are unable to make it to Tanah Merah. The same team will spend another two days a week back in Gua Musang. At the same time, we continue to operate our service counters in Petaling Jaya, Shah Alam and Kepong every first and third Saturdays of the month to cater for members who are unable to come to the EPF on working days.

ULASAN OPERASI

OPERATIONS REVIEW

Untuk memperluaskan lagi perhubungan dengan pelanggan, kami menambah dua lagi pasukan bergerak kepada enam pasukan yang sedia ada – dua pasukan bertempat di ibu pejabat kami di Kuala Lumpur dan setiap satu pasukan di Seberang Jaya (Pulau Pinang), Johor Bahru (Johor), Kuching (Sarawak) dan Kota Kinabalu (Sabah). Pada 2014, kami akan memperkenalkan satu pasukan bergerak di Kuala Terengganu (Terengganu) dan Miri (Sarawak). Pasukan bergerak ini memberi perkhidmatan kepada ahli yang tidak mempunyai akses mudah untuk datang ke pejabat KWSP. Pasukan bergerak ini juga akan mengambil bahagian di pameran, supaya dapat memberikan nilai tambah kepada perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

Sementara itu kami turut meningkatkan bilangan kios tetap dan mudah alih di lokasi pihak ketiga seperti di bank bagi memudahkan ahli mendapatkan penyata KWSP mereka.

Perkongsian Strategik

KWSP telah menjalinkan perkongsian strategik dan kerjasama dengan pihak ketiga seperti bank, institusi kewangan dan agensi Kerajaan untuk memantapkan lagi kecekapan operasi.

Antara perkhidmatan yang ditawarkan oleh rakan kongsi kami ialah pembayaran melalui:

- Sebagai agen pungutan caruman melalui kaunter,
- Kios Bayaran Caruman untuk bayaran caruman,
- Kios Semakan & cetakan penyata akaun ahli,
- Pemprosesan cek serta perbankan internet,
- Pengkreditan terus bayaran pengeluaran ke akaun ahli,
- Pengesahan secara online mengenai butiran pembelian perumahan ahli bagi tujuan pemprosesan pengeluaran perumahan ahli,
- Menerima maklumat warganegara dari Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) secara online bagi pengesahan maklumat ahli, dan
- Menerima maklumat syarikat dan pengarah secara online bagi pendaftaran majikan.

Menerusi perkongsian ini, kami boleh mendapat maklumat secara langsung daripada pihak ketiga untuk memproses caruman dan pengeluaran.

Perkongsian kami dengan bank dan institusi kewangan membolehkan kami mengkreditkan bayaran pengeluaran terus ke dalam akaun bank ahli dan bayaran pengeluaran pendidikan terus kepada akaun bank institusi pengajian tinggi.

Taking our customer outreach efforts one step further, we are adding two mobile teams to our current fleet of six – two based at our headquarters in Kuala Lumpur and one each in Seberang Jaya (Pulau Pinang), Johor Bahru (Johor), Kuching (Sarawak) and Kota Kinabalu (Sabah). In 2014, we will be introducing one mobile team in Kuala Terengganu (Terengganu) and Miri (Sarawak). The mobile teams will serve our members who do not have easy access to our offices. They will also participate in exhibitions, thus adding value to the services rendered to customers.

Meanwhile, we increased the number of fixed and mobile EPF kiosks at third-party premises such as banks where members can obtain their EPF statements.

Strategic Partnerships

The EPF has entered into strategic partnerships and collaboration with third parties, such as banks, financial institutions and Government agencies, for operational efficiencies.

The services offered by our partners are:

- *As agent for collection of contributions over the counters,*
- *Contribution payments kiosk for contribution payment and submissions,*
- *EPF kiosks for checking and printing of members' account statements,*
- *Cheque processing and Internet banking,*
- *Direct crediting for withdrawal payments,*
- *Online housing loan verifications for housing withdrawals processing,*
- *Online details of citizens from National Registration Department (JPN) for confirmation of members details, and*
- *Online details of companies and the director(s) for Employers registration.*

Through these partnerships, we are also able to obtain information directly from our partners to process contributions and withdrawals.

Our partnership with banks and financial institutions enable us to credit withdrawal payments directly into members' bank accounts and to credit education withdrawal payments directly into the bank accounts of institutions of higher learning.

ULASAN OPERASI OPERATIONS REVIEW

Hubungan yang wujud dengan Kerajaan telah membantu operasi dan tindakan penguatkuasaan kami, dan dalam mengkreditkan sumbangan Kerajaan untuk Skim Simpanan Persaraan 1Malaysia (SP1M) dalam akaun ahli.

Media Sosial

Sejak tahun 2010, KWSP telah memanfaatkan media sosial untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggannya. Sehingga kini, kami mempunyai 160,408 rakan Facebook KWSP dan hampir 3,828 pengikut Twitter KWSPBuzz dari seluruh negara dan ada juga di antaranya dari luar negara. Secara purata, kami menerima dan memberi respons kepada 478 pos/komen setiap bulan. Ini termasuklah pertanyaan berkenaan produk dan perkhidmatan KWSP, permohonan untuk mendaftar, pengeluaran, caruman terkini serta pertanyaan berkaitan operasi, projek pembangunan, pelaburan dan kekosongan jawatan.

Semakin ramai ahli menggunakan media sosial untuk memberikan maklum balas kepada KWSP mengenai pelbagai aspek produk dan perkhidmatan kami serta untuk membuat laporan terhadap majikan yang gagal mencarum.

Kepuasan Pelanggan

Inisiatif kami untuk menambah baik saluran komunikasi dengan pelanggan dan menyediakan lebih banyak kemudahan untuk melaksanakan transaksi mereka turut dilengkapkan dengan latihan kepada anggota kami supaya tahap profesionalisme dan penyampaian perkhidmatan dapat dipertingkatkan. Hasil daripada usaha-usaha ini, KWSP berjaya mencatatkan Indeks Kepuasan Pelanggan sebanyak 94.47% pada 2013. Penarafan ini adalah berdasarkan maklum balas pelanggan yang diperolehi melalui program mystery shoppers, kaji selidik kepuasan pelanggan, penilaian dalam talian (e-rating) serta prestasi kami yang ditanda aras dengan Piagam Pelanggan KWSP.

Dari aspek luaran pula, hubungan pelanggan KWSP telah diiktiraf oleh Pertubuhan Pengurusan Perhubungan Pelanggan dan Pusat Hubungan Malaysia (CCAM) dengan mendapat penghormatan tertinggi sebagai Pusat Perhubungan Kerajaan Terbaik dan merupakan salah satu Pusat Perhubungan Dalaman Panggilan Masuk (Inbound) Bagi 100 Tempat Duduk Terbaik di majlis penyampaian anugerah tahunan ke-14 anjuran CCAM yang telah diadakan pada 12 Oktober 2013.

Various links with the Government help us in our operations and enforcement actions, and in crediting Government contributions for the 1Malaysia Retirement Scheme (SP1M) to members' accounts.

Social Media

Since 2010, the EPF has been leveraging on social media to enhance our customer interaction. To date, we have 160,408 KWSP Facebook fans and almost 3,828 KWSPBuzz Twitter followers from all over the country as well as some from overseas. On average, we received and responded to 478 posts/comments every month in 2013. These included enquiries on the EPF's products and services, requests for registration, withdrawals, payment and contribution updates as well as questions on operational matters, development projects, investments and job vacancies.

An increasing number of members are also using social media to give feedback on various aspects of our products and services as well as to lodge reports against errant employers.

Customer Satisfaction

Our initiatives to enhance our communication channels with customers and provide them with greater ease of carrying out their transactions are supplemented by training of employees to increase their level of professionalism and service delivery. As a result of these efforts, the EPF was able to achieve a Customer Satisfaction Index of 94.47% in 2013. The rating is based on customer feedback obtained via mystery shopper programmes, customer satisfaction surveys, online assessment (e-rating) and our performance as benchmarked against our Customer Charter.

On the external front, our customer relations was recognised by the Contact Centre Association of Malaysia (CCAM), which presented us with the top honour for Best Government Contact Centre and one of the top three Best In-house Inbound Contact Centres Under 100 Seats at its 14th Malaysia Customer Relationship Management and Contact Centre Industry Awards ceremony held on 12 October 2013.

ULASAN OPERASI

OPERATIONS REVIEW

Pengurusan Risiko

Berdasarkan komitmen kami untuk mengekalkan polisi pelaburan yang berhemah, pelaksanaan pengurusan risiko di KWSP adalah satu keperluan. Semua keputusan yang dibuat di dalam organisasi, tanpa mengira tahap kepentingannya, melibatkan pertimbangan yang jelas terhadap risiko dan mengguna pakai pengurusan risiko.

Pengurusan Risiko Pelaburan

Pada 2013, kami telah memantapkan keupayaan pengurusan risiko dengan menyemak semula parameter risiko bagi skala penarafan dalaman agar bersesuaian dengan kemungkinan berlakunya kemungkiran oleh pihak lain. Selain itu, kami turut mengkaji semula Alokasi Aset Strategik yang melibatkan pengimbangan secara berkala portfolio KWSP agar matlamat alokasi aset jangka panjang dapat dikekalkan.

Selaras dengan perkembangan dalam pasaran global, kami telah mengkaji semula portfolio global dan polisi lindung nilai untuk memastikan perlindungan yang mencukupi bagi menghadapi risiko. Untuk menempuhi cabaran di masa hadapan, kami terus membina keupayaan dalaman dengan menganjurkan kursus dalaman mengenai risiko pasaran kepada pegawai kami termasuk menghantar mereka ke kursus luaran dan program penempatan untuk mendalami kaedah baru dalam memantau risiko. Pada 2013, kami menganjurkan Seminar Risiko dan Pematuhan kepada Pegawai KWSP, pengurus dana luaran dan organisasi berkaitan industri pengurusan dana yang merupakan sebahagian daripada inisiatif kami untuk mempromosikan kesedaran berkaitan risiko di kalangan pemain industri.

Pengurusan Risiko Operasi

Pengurusan Risiko Operasi (ORM) terkandung dalam amalan dan proses operasi KWSP. Oleh kerana itu, penting bagi kami untuk menjadikannya sentiasa relevan, berkesan dan cekap, sejajar dengan MS ISO 31000:2010 Risk Management – Principles and Guidelines. Berpandukan ORM, kami mempunyai struktur rasmi untuk pengurusan risiko. Semua cadangan projek perlu dinilai dari segi risikonya sebelum diteruskan ke peringkat penyediaan spesifikasi tender. Proses ini telah diguna pakai untuk inisiatif terbaru, termasuk e-Caruman, e-Pengeluaran dan senarai e-Posted.

Risk Management

Given our commitment to maintain a prudent investment policy, the application of risk management at the EPF is essential. All decisions made within the organisation, whatever the level of importance or significance, involve an explicit consideration of risks and the application of risk management.

Investment Risk Management

In 2013, we enhanced our risk management capabilities by reviewing the risk parameters of our internal rating scale to better reflect the probability of default by counterparties. In addition, we reviewed our Strategic Asset Allocation, which involved the periodic rebalancing of our portfolio to maintain a long-term asset allocation goal.

In line with the EPF's expansion in the global market, we have also reviewed our global portfolios and hedging policies to ensure sufficient protection against downside risks. In order to meet future challenges, we continued to build our internal capabilities by organising in-house market risk courses for our officers as well as sending them to attend relevant external courses and attachment programmes to explore new methods of monitoring risks. In 2013, we hosted an EPF Risk and Compliance Seminar for EPF officers, external fund managers and relevant organisations in the fund management industry as part of our initiatives to promote risk culture among industry players.

Operational Risk Management

Operational risk management (ORM) is embedded in the EPF's practices and business processes, hence it is essential that we keep it relevant, effective and efficient, in line with the MS ISO 31000:2010 Risk Management – Principles and Guidelines. Guided by our ORM, we have a formal structure for the management of risks. All project proposals have to be risk-assessed before proceeding to the level of preparing tender specifications. This process was applied to recent initiatives, including e-Caruman, e-Pengeluaran and e-Posted list.

ULASAN OPERASI OPERATIONS REVIEW

Pada 2013, kami telah mengkaji semula parameter penarafan risiko yang merupakan aspek penambahbaikan yang telah dikenal pasti semasa proses menjajarkan Rangka Kerja ORM dengan MS ISO 31000:2010. Parameter risiko sedia ada telah diperkenalkan pada 2006 dan telah tiba masanya untuk dikaji semula berdasarkan saiz dana KWSP yang semakin bertambah, di samping faktor-faktor luaran yang lain. Matlamat kajian semula ini adalah untuk menyediakan penilaian risiko yang lebih tepat dan objektif, lantas mengurangkan elemen subjektiviti. Selain daripada parameter penarafan risiko, kami juga telah menjalankan kajian semula untuk mengemas kini kad skor risiko Cawangan, yang telah diwujudkan pada 2007. Ia melibatkan penyelidikan terhadap fungsi teras, akauntabiliti dan isu operasi cawangan.

Setelah berjaya menghubungkan modul kad skor risiko korporat (CRS) dengan petunjuk prestasi utama (KPI) dalam pengurusan risiko di peringkat strategik, KWSP terus melatakan inisiatif ini ke peringkat jabatan. Ia membolehkan pihak Pengurusan untuk melihat dan memantau keseluruhan prestasi dan risiko organisasi berbanding strategi yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kami terus mengukuhkan lagi budaya pengurusan risiko di dalam organisasi menerusi penerbitan Risk Management Newsletter di samping program komunikasi dan latihan.

Pengurusan Kesenambungan Perniagaan

KWSP telah memperkukuhkan ketahanannya terhadap potensi bencana menerusi pelaksanaan program Pengurusan Kesenambungan Perniagaan (BCM) yang disasar untuk bertindak balas secara berkesan terhadap gangguan perniagaan, memulihkan kembali operasi perniagaan yang kritikal tepat pada masanya dan meminimumkan gangguan perniagaan yang disebabkan oleh bencana yang tidak dijangka.

Pada 2013, kesediaan BCM kami telah dipertingkatkan lagi menerusi semakan yang teliti terhadap Pelan Kesenambungan Perniagaan dan Pelan Pengurusan Krisis. Bagi memantapkan lagi Pelan Pengurusan Krisis sedia ada, kami telah merangka Senarai Semakan Mitigasi Gegaran Gempa Bumi/Bangunan, Senarai Semakan Pengurusan Krisis Ketidaktenteraman Awam dan Senarai Semakan Pengurusan Krisis Jerebu.

In 2013, we reviewed our risk-rating parameter, which was an area of improvement identified during the process of aligning our ORM Framework with the MS ISO 31000:2010. The existing risk parameter was established in 2006 and was due for a review, given the EPF's increasing fund size as well as other external factors. The review aimed to provide a more accurate and objective risk assessment, hence reduce the element of subjectivity. Other than the risk-rating parameter, we also undertook a review to update our Spoke risk scorecard, which was established in 2007. This entailed an examination of the Spokes' core functions, accountability and operational issues.

After successfully linking our corporate risk scorecard (CRS) module with our key performance indicator (KPI) in risk management at the strategic level, we continued to cascade this initiative to the department level. This enables the Management to view and monitor the overall performance and risks of the organisation against the strategies set out.

Meanwhile, we continued to further strengthen the risk management culture in the organisation through the publication of our Risk Management Newsletter as well as via communication and training programmes.

Business Continuity Management

The EPF has strengthened our resilience against potential disasters through the implementation of a Business Continuity Management (BCM) programme aimed at responding effectively to business disruptions, recovering critical business operations in a timely manner and minimising business disruption caused by unforeseen disasters.

In 2013, our BCM readiness was further enhanced through a rigorous review of our Business Continuity Plans and Crisis Management Plans. To boost the existing Crisis Management Plans, we developed an Earthquake/Building Tremors Mitigation Checklist, Public Unrest Crisis Management Checklist and Haze Crisis Management Checklist.

ULASAN OPERASI

OPERATIONS REVIEW

Program latihan BCM telah dilaksanakan di mana ia merangkumi pelbagai aktiviti seperti ujian call tree, latihan *walk-through* dan simulasi krisis yang bertujuan memastikan semua pelan sumber manusia yang diperlukan telahpun tersedia sekiranya berlaku bencana. Latihan simulasi krisis telah dijalankan pada September 2013 di Johor Bahru bagi menguji kesediaan anggota KWSP di Selatan Semenanjung menguruskan krisis. Wakil daripada cawangan-cawangan lain turut mengambil bahagian dalam latihan ini.

Bagi memastikan kesediaan dari segi infrastruktur, peralatan dan sistem di Pusat Pemulihan Bencana KWSP diuji setiap tahun. Ini adalah untuk memastikan tahap perkhidmatan minimum yang diperlukan oleh setiap jabatan dan cawangan telah dipenuhi, dan infrastruktur tersebut sedia untuk digerakkan dengan serta-merta sekiranya berlaku bencana.

Membina Modal Insan

KWSP percaya bahawa memupuk dan membangunkan bakat anggota adalah sebahagian daripada budaya kecemerlangan yang memberi motivasi kepada anggota kami untuk merealisasikan potensi sebenar mereka. Pelbagai Kursus Kepimpinan telah dianjurkan oleh Institut KWSP bagi mempersiapkan pemimpin yang berpotensi dengan kemahiran yang diperlukan untuk membawa organisasi ini ke tahap yang lebih gemilang.

KWSP juga mempunyai Program Pembangunan Bakat di mana anggota yang terpilih terlibat dengan pusingan kerja bagi memberi pendedahan yang berbeza terhadap aspek pengurusan wang simpanan persaraan, seterusnya dapat meningkatkan pemahaman mereka mengenai operasi KWSP. Kami juga mengenal pasti bakat untuk ditempatkan di Kementerian Kewangan bagi mengukuhkan lagi hubungan organisasi di samping memberi pengalaman yang tidak ternilai kepada anggota kami.

Program khas bagi meningkatkan keupayaan anggota kami dalam bidang khusus turut dianjurkan. Contohnya, semua pegawai Sumber Manusia dikehendaki menjalani latihan untuk menjadi pegawai sumber manusia professional yang diiktiraf.

Selain daripada mengadakan program secara formal, KWSP turut memberi penekanan terhadap perkongsian pengetahuan mengenai organisasi. Sebagai sebahagian daripada usaha ini, kami telah melaksanakan program mentor-menti di mana semua Ketua Jabatan diperlengkapkan dengan pengetahuan dan teknik bagi menjayakan program ini.

A BCM training programme was implemented, which included various activities such as call tree testing, walk-through exercises and crisis simulation to ensure all necessary human resources plans were in place in the event of disaster. The crisis simulation exercise was carried out in September 2013 in Johor Bahru to test the readiness of EPF employees in the Southern region to manage crises. Representatives from other branches also participated in this exercise.

To ensure infrastructure readiness, both equipment and systems at the EPF Disaster Recovery Centre are tested annually. This ensures that the minimum service level required for each department and branch is met, and the infrastructure is ready to be mobilised immediately in the event of a disaster.

Nurturing Our People

We believe in nurturing and developing our talent as part of a culture of excellence that motivates our employees to realise their true potential. Various Leadership Courses are organised by the EPF Institute to equip potential leaders with the skills required to take the organisation to greater heights.

The EPF also has a dedicated Talent Development Programme under which chosen employees are placed on job rotations to gain exposure to different aspects of retirement fund management, thus increasing their understanding of how the EPF operates. We also identify talents for attachment at the Ministry of Finance to strengthen organisational ties as well as to provide invaluable experience to our employees.

Specific programmes to increase the capabilities of our employees in specialised areas are also organised. For example, all Human Resources executives are required to attend training in order to become certified HR Professionals.

In addition to holding formal programmes, the EPF also places greater emphasis on the sharing of organisational knowledge. As part of this initiative, we have implemented a mentor-mentee programme in which all department heads are equipped with coaching knowledge and techniques to make the programme a success.

ULASAN OPERASI OPERATIONS REVIEW



Kami sedar bahawa kejayaan yang dikecapi kini dan di masa hadapan adalah berpaksikan kepada warga kerja kami. Bukan sekadar menyediakan latihan teknikal untuk mereka, kami percaya akan pentingnya mewujudkan rasa kekitaan di kalangan anggota bagi memupuk rasa cinta kepada KWSP, yang mana ia akan memberi inspirasi kepada mereka untuk memberi yang terbaik dalam setiap apa yang mereka lakukan. Untuk mencapai hasrat ini, kami telah menjalankan pelbagai jenis program untuk berkongsi nilai dan budaya korporat kami. Dengan pelaburan yang dibuat terhadap anggota, kami tahu bahawa mereka akan menyokong komitmen organisasi untuk Pelaburan Untuk Masa Depan.

We realise that our successes to date and in the future hinge on our people. More than just provide them with technical training, we believe in the importance of creating a sense of belonging among our employees to nurture a love for the EPF, which will inspire them to give their best in all they do. Towards this end, we carry out various programmes to share our corporate values and culture. As we invest in our employees, we know that they will support the organisation's commitment to Investing For Your Future.

