



PERUTUSAN PENGERUSI

CHAIRMAN'S STATEMENT



KWSP bersedia dengan lebih baik untuk menghadapi cabaran suasana ekonomi yang kian mengukuh.

EPF is now better prepared to face the challenges of a slowly strengthening economic environment. ”

Tahun 2009 merupakan tahun yang penuh bermakna bagi Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP). Daripada aspek kewangan, KWSP berjaya menangani kesan krisis kewangan global dengan menghasilkan prestasi yang membanggakan. Manakala daripada aspek operasi, KWSP memanfaatkan inisiatif transformasi yang telah dilaksanakan sepanjang dua tahun lepas untuk menghasilkan keputusan yang lebih baik berbanding sasaran prestasi utama, menepati jangkaan pelanggan dan mengukuhkan kecekapan keseluruhan operasi. Pada tahun ini juga kami meneruskan pelaksanaan penambahbaikan kualiti bertaraf dunia di seluruh peringkat organisasi serta mempertingkatkan tadbir urus korporat dan rangka pengurusan risiko. Semua inisiatif ini telah banyak membantu KWSP mengukuhkan asasnya dan membolehkan KWSP bersedia dengan lebih baik untuk menghadapi cabaran suasana ekonomi yang kian mengukuh.

Bagi pihak Lembaga KWSP, saya dengan sukacitanya membentangkan Laporan Tahunan KWSP bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2009.

The year 2009 was a significant one for the Employees Provident Fund (EPF). On the financial front, we successfully weathered the impact of the global financial crisis to deliver astute performance, while on the operational front, we leveraged on the strong transformational initiatives set in place over the preceding two years to deliver strongly against our key performance targets, fulfil customer expectations and strengthen overall operational efficiencies. The year also saw us continuing to implement world-class quality improvements throughout the entire organisation as well as enhance our corporate governance and risk management frameworks. All these initiatives have done much to strengthen our foundations and the EPF is now better prepared to face the challenges of a slowly strengthening economic environment.

On behalf of the EPF's Board, it is my privilege and pleasure to present the EPF's Annual Report for the financial year ended 31 December 2009.



Tan Sri Samsudin Osman

Pengerusi

Chairman

PERUTUSAN Pengerusi

CHAIRMAN'S STATEMENT

Tanda-tanda Positif Pemulihan

Pada 2009, ekonomi global mula menunjukkan tanda-tanda positif pemulihan selepas mengalami kemelesetan yang teruk. Campur tangan yang belum pernah dilakukan oleh kerajaan di seluruh dunia bagi menyokong permintaan serta melegakan ketidakpastian dan risiko sistemik dalam pasaran kewangan, membantu menstabilkan aktiviti ekonomi dan menyokong pertumbuhan sederhana di sesetengah negara. Negara-negara sedang membangun berada lebih jauh ke hadapan dalam pemulihan ekonomi yang diterajui oleh kebangkitan semula di Asia.

Ekonomi Malaysia juga bergerak perlahan namun tetap ke arah pemulihan dengan mencatatkan penguncupan KDNK sebanyak 1.7 peratus pada 2009, lebih rendah daripada penguncupan 3 peratus yang diunjurkan pada awalnya. Kalau tiada aral melintang, Kerajaan Malaysia yakin bahawa ekonomi domestik telah pulih daripada krisis itu dan boleh mengharapkan pertumbuhan yang lebih kukuh pada 2010.

Prestasi Kewangan Memberangsangkan

Berdasarkan senario ini, KWSP menunjukkan prestasi kewangan yang lebih baik daripada yang dijangkakan dengan mencatatkan pendapatan bersih RM19.63 bilion, pendapatan bersih tertinggi yang pernah dicapai setakat ini. Ini merupakan peningkatan 34.82 peratus berbanding pendapatan bersih tahun sebelumnya sebanyak RM14.56 bilion.



Berikutan prestasi cemerlang ini, pada Mac 2010, Lembaga KWSP, dengan persetujuan Menteri Kewangan telah mengisytiharkan kadar dividen 5.65 peratus bagi tahun 2009. Kadar dividen ini merupakan peningkatan 115 mata asas dari 4.50 peratus yang dibayar bagi tahun 2008. KWSP telah mengkreditkan dividen ke dalam akaun ahli pada 8 Mac 2010.

Kemajuan Kukuh dalam Penyampaian Perkhidmatan

Pada 2008, usaha penyampaian perkhidmatan kami bertumpu kepada menstabil dan menambahbaikkan tiga bidang penting iaitu prestasi sistem teras, pengembangan rangkaian dan perkhidmatan pelanggan barisan hadapan. Saya sukacita melaporkan bahawa kami terus menerokai kejayaan dalam bidang-bidang ini pada tahun 2009. Kini, ketika sistem dan proses kami beroperasi dengan baik, kami telah mencapai tahap kecekapan operasi yang tinggi dan akan memberikan tumpuan untuk meningkatkan lagi kejayaan ini.

Sebagai sebahagian daripada komitmen kami untuk menerajui inovasi, KWSP terus memanfaatkan ICT untuk memacu prestasi operasi dan memberikan perkhidmatan terbaik kepada ahli. Pada 2009, kakitangan kami memanfaatkan kemudahan ICT untuk memproses 1,949,606 permohonan pengeluaran berbanding 1,414,932 permohonan pada tahun sebelumnya. Kami juga meluluskan pengeluaran berjumlah RM21.31 bilion berbanding RM18.16 bilion pada 2008. Sebanyak 427,455 permohonan untuk melabur dalam saham amanah diproses pada 2009 berbanding 415,853 permohonan pada 2008, manakala simpanan ahli berjumlah RM3.31 bilion dipindahkan kepada institusi pengurusan dana yang diluluskan pada 2009 berbanding RM3.33 bilion pada tahun terdahulu.



Positive Signs of Recovery

In 2009, the global economy began to show positive signs of recovery following a period of deep recession. Unprecedented intervention by governments the world over to support demand as well as ease uncertainty and systemic risk in financial markets, helped stabilise economic activity and support modest growth in some countries. Emerging and developing countries were further ahead on the road to economic recovery led by the resurgence in Asia.

The Malaysian economy too, set out on the slow but sure pathway to recovery posting a GDP contraction of 1.70 per cent in 2009, lower than the 3 per cent contraction initially projected. Barring unforeseen circumstances, the Malaysian Government is confident the domestic economy has recovered from the crisis and can look forward to stronger growth in 2010.

Commendable Financial Performance

Amidst this backdrop, the EPF turned in a better than expected financial performance recording a net income of RM19.63 billion, our highest ever net income achieved to date. This represents a robust 34.82 per cent increase over the preceding year's net income of RM14.56 billion.

As a result of this strong performance, the EPF Board, with the approval of the Minister of Finance, declared a dividend rate of 5.65 per cent for 2009 in the month of March 2010. This dividend rate was a significant 115 basis point improvement over the 4.50 per cent paid out for the year 2008. The EPF credited dividends to members' accounts on 8 March 2010.

Strong Progress on Service Delivery Front

In 2008, our service delivery efforts focused on stabilising and improving the three key areas of core system performance, network expansion and frontline customer service. I am pleased to report that we continued to make strong strides forward in these areas in 2009. Today, even as our systems and processes are up and running smoothly, we are experiencing strong operational efficiencies and have now turned our attention to building upon these successes.

As part of our commitment to be at the forefront of innovation, the EPF continues to leverage on ICT to drive operational performance and provide the best possible service to our members. In 2009, our staff tapped ICT to process 1,949,606 withdrawal applications compared to 1,414,932 applications in the preceding year. We also approved withdrawals totalling RM21.31 billion compared to RM18.16 billion in 2008. Approximately 427,455 applications to invest in unit trusts were processed in 2009 in comparison to 2008's 415,853 applications, while we transferred members' savings amounting to RM3.31 billion to approved fund management institutions in 2009 in comparison to the RM3.33 billion transferred in the preceding year.



PERUTUSAN PENGERUSI

CHAIRMAN'S STATEMENT

Pada tahun yang diulas, semakin ramai ahli KWSP terus menggunakan perkhidmatan dalam talian dan saluran-saluran penyampaian perkhidmatan alternatif kerana ia membolehkan ahli berinteraksi dengan KWSP mengikut keselesaan dan kelapangan mereka. Selaras dengan penambahbaikan laman web myEPF yang lebih mesra pengguna, bilangan pengunjungnya juga telah bertambah dengan ketara. Penggunaan saluran penyampaian perkhidmatan dalam talian yang popular seperti i-Akaun, yang merupakan akaun peribadi dalam talian untuk ahli menjalankan urusan niaga KWSP dengan selamat melalui laman web myEPF dan inisiatif-inisiatif lain seperti Kios KWSP, perkhidmatan elektronik yang memberikan kemudahan untuk mendapatkan penyata terkini mereka dalam beberapa saat sahaja, juga semakin meningkat. Meskipun saluran elektronik yang lebih cekap telah menyebabkan penurunan bilangan ahli yang mengunjungi kaunter serta bilangan aduan yang diterima, bilangan pengeluaran tidak pula menurun, menggambarkan betapa berkesannya platform-platform alternatif ini.

Penerimaan baik terhadap saluran-saluran alternatif ini memberikan kami dorongan untuk menerokai kaedah-kaedah lain yang inovatif dalam memanfaatkan teknologi untuk menggerakkan usaha penyampaian perkhidmatan konvensional serta dalam talian.

Untuk meningkatkan rangkaian KWSP dan bagi menyediakan lebih banyak peluang kepada ahli berinteraksi dengan KWSP, kami meneruskan pelaksanaan perkhidmatan Mobile Team dengan menempatkan perkhidmatan ini di lokasi-lokasi awam terpilih seperti pasar raya besar dan ekspo perumahan. Dua Mobile Team telah mula beroperasi pada 2009 dan kami akan memperkenalkan empat lagi Mobile Team di luar Lembah Klang.

Berikutan banyak permintaan diterima daripada ahli untuk melanjutkan waktu operasi, cawangan-cawangan yang terpilih akan mula beroperasi pada hari Sabtu mulai 2010 bagi memenuhi keperluan ahli. Kami juga meletakkan Kios tambahan di lokasi-lokasi awam dan pihak ketiga yang baru serta melanjutkan waktu operasi Kios itu. Kami akan terus meneroka kaedah lain yang boleh menambah nilai kepada pelanggan melalui platform seperti ini.

Suatu budaya baru telah mula meresapi KWSP, iaitu budaya untuk memastikan pelanggan sentiasa selesa, gembira dan berpuas hati dalam semua urusan dengan KWSP. Prosedur Operasi Standard untuk kakitangan kami sedang dilaksanakan untuk memastikan tahap perkhidmatan yang ditetapkan sentiasa dipatuhi dan pelanggan menikmati tahap perkhidmatan yang tinggi secara konsisten.



In the year under review, our members continued to embrace our online services and alternative service delivery channels in increasingly large numbers as these provided them the ability to interact with us at their own comfort and convenience. There was a marked increase in visitor numbers to our enhanced and more user-friendly myEPF website. Usage of popular online service delivery channels like i-Akaun, which is a personalised online account for members to securely conduct EPF transactions via myEPF websites and initiatives like the EPF Kiosks, an electronic service offering members the convenience of retrieving their latest statements in a matter of seconds, were also on the uptrend. While the availability of more efficient electronic channels led to a distinct drop in the number of members physically visiting our counters as well as the number of complaints received, the number of withdrawals did not drop, thus reflecting the effectiveness of these alternative platforms.

The favourable acceptance of these alternative channels is providing us the impetus to explore other innovative ways of leveraging technology to drive service delivery efforts on the ground and online.

To expand the EPF's network presence and to provide members more opportunities to interact with us, we continued to roll out our Mobile Team service which involved setting up EPF mobile counters at selected public locations such as hypermarkets and events such as housing expos. 2009 saw two Mobile Teams in action and going forward we will introduce another four teams in areas outside the Klang Valley.

Following strong demand by members for extended operating hours, we will begin to operate on Saturdays in 2010 to cater to customer needs at selected branches. We also placed additional Kiosks at new third party locations and public locations as well as extended the operating hours of these kiosks. Going forward, we will explore other viable means of adding value to customers through such platforms.

Today, there is a new air of excitement at the EPF. Our employees are enjoying the new culture of service permeating the EPF and are focusing their efforts on delighting customers and meeting their deliverables in a more effective manner. Standard Operating Procedures for our people are being put in place to ensure established service levels are adhered to and that our customers experience a consistent and high level of service.



PERUTUSAN PENGERUSI

CHAIRMAN'S STATEMENT

Walaupun proses dan sistem yang lebih baik membantu meningkatkan keberkesanan organisasi, namun kaliber kakitangan kamilah yang menentukan kepuasan hati pelanggan. Untuk itu, kami memilih kakitangan barisan hadapan dengan teliti dan akan mengekalkan kakitangan yang berkualiti tinggi untuk menjadi wajah KWSP.

Daripada aspek latihan dan pembangunan, selain memenuhi keperluan teknikal kakitangan kami juga menjalankan latihan kepimpinan dan sahsiah untuk memberikan tanggungjawab dan kuasa kepada kakitangan dengan berkesan di ketika kami memperluaskan operasi ke 64 lokasi berlainan. Sebagai sebahagian daripada usaha kami untuk meningkatkan tahap perkhidmatan pelanggan di seluruh organisasi, kami telah menghantar sekumpulan kakitangan untuk menghadiri latihan berorientasikan perkhidmatan di Akademi MAS. Kesannya amat menggalakkan dan kami berhasrat untuk menghantar lebih ramai lagi tahun ini.

Inisiatif Berfokuskan Pelanggan

Pada Oktober 2009, semasa membentangkan Bajet 2010, Kerajaan mengumumkan pelaksanaan Skim Simpanan Persaraan 1Malaysia, yang berkuat kuasa pada 3 Januari 2010. Skim ini digubal untuk menggalakkan orang bekerja sendiri dan yang tidak mempunyai pendapatan tetap mencarum secara sukarela ke dalam tabung persaraan mengikut kemampuan mereka. Simpanan di bawah skim ini akan menerima dividen tahunan yang diisytiharkan oleh KWSP, selain sumbangan 5 peratus daripada Kerajaan tertakluk kepada maksimum RM60 setahun sepanjang lima tahun akan datang dari 2010 – 2014.

Pada 2009, KWSP meneruskan pelaksanaan dasar kerajaan yang memberikan pilihan kepada pekerja untuk mengurangkan kadar caruman berkanun bulanan mereka dari 11 peratus kepada 8 peratus. Dasar ini telah diumumkan pada penghujung 2008 ketika kemelesetan ekonomi dengan tujuan meningkatkan pendapatan boleh guna ahli. Inisiatif ini telah bermula pada Januari 2009 dan akan diteruskan sehingga Disember 2010.

Untuk memudahkan entiti perniagaan dan rakyat berurusan dengan agensi-agensi kerajaan, KWSP telah melaksanakan dua projek yang menggunakan nombor rujukan tunggal untuk mengenal pasti entiti perniagaan atau individu. Projek MyCoID akan membantu majikan, manakala Projek MyID akan membantu individu, berurusan dengan agensi kerajaan dengan lebih berkesan.

While better processes and systems will help enhance organisational effectiveness, it is the calibre of people that we employ that will ultimately delight our customers. To this end, we are carefully selecting all front-liners as well as looking at the retention of high-calibre employees who will be the faces of the EPF.

On the training and development front, aside from meeting our employees' technical needs, we are also looking at leadership and behavioural training to effectively empower our employees as we are spread out over 64 different locations. As part of our efforts to elevate customer service levels throughout the organisation, we sent a batch of our employees to attend service-oriented training at the MAS Academy. The results have been very positive and we are therefore looking to send more this year.

Customer-Focused Initiatives

In October 2009, upon tabling the 2010 Budget, the Government announced the implementation of the 1Malaysia Retirement Savings Scheme, which came into effect on 3 January 2010. The scheme is designed to encourage self-employed individuals and those without fixed income to contribute voluntarily towards their retirement fund according to their means. Savings under this scheme will receive annual dividends declared by the EPF, in addition to a 5 per cent contribution from the Government subject to a maximum of RM60 per year over the next five years from 2010-2014.

In 2009, the EPF followed through on the implementation of a government policy that gives employees the option of reducing their monthly statutory contribution rate from 11 per cent to 8 per cent. Announced towards the end of 2008 amidst the flagging economic climate, this policy was aimed at helping increase members' disposable income. This initiative has been running since January 2009 and will continue until December 2010.

To simplify the way business entities and the rakyat deal with government agencies, the EPF has rolled out two projects that offer the use of a sole reference number to identify a business entity or an individual. The MyCoID project will help employers deal with government agencies more effectively, while the MyID Project will help individuals do the same.

Strategi Pelaburan Berhemah

Dalam suasana ekonomi 2009 yang rapuh, KWSP dengan teliti merangka semula strateginya berkaitan pelaburan untuk mengoptimalkan pulangan pelaburan sambil meneroka prospek pertumbuhan pelaburan yang lebih baik. Seajar dengan strategi berhemah kami dalam memastikan simpanan ahli dilindungi dengan baik untuk jangka panjang, kira-kira 72.53 peratus daripada pelaburan KWSP dilaburkan dalam instrumen pendapatan tetap berisiko rendah yang lebih selamat, manakala 27.05 peratus dilaburkan dalam ekuiti yang memberikan pulangan lebih tinggi (dalam julat risiko yang munasabah), dan bakinya dalam hartanah. Saya sukacita melaporkan bahawa hasil strategi alokasi aset yang cekap, portfolio pelaburan KWSP tumbuh 8.55 peratus atau RM29.25 bilion kepada RM371.26 bilion setakat 31 Disember 2009 (2008: RM342.01 bilion).

Mempertingkatkan Amalan Tadbir Urus Korporat

Lembaga KWSP komited untuk melaksanakan amalan tadbir urus korporat yang baik bagi melindungi pemegang kepentingan dan reputasi KWSP. Kawalan dalaman dan luaran yang ketat memastikan prinsip integriti, ketelusan dan kebertanggungjawaban dipertahankan dalam semua urusan kami dan amalan beretika diamalkan di semua peringkat organisasi dengan toleransi sifar untuk fraud.

Pada 2009, kami meneruskan pelaksanaan pelbagai langkah untuk meningkatkan amalan tadbir urus korporat KWSP. Kami melantik PricewaterhouseCoopers Advisory Services Sdn Bhd untuk menjalankan kajian bebas terhadap Indeks Tadbir Urus Korporat (CGI) dan kad skor. CGI digunakan sebagai suatu kaedah untuk mengkaji dan mempertingkatkan amalan tadbir urus korporat secara berterusan.

Sebagai sebahagian daripada usaha kami untuk melibatkan pemegang kepentingan, kami terus mengambil bahagian secara aktif dalam syarikat-syarikat yang kami membuat pelaburan berhubung dengan prestasi dan tadbir urus korporat mereka melalui platform tertentu termasuk mesyuarat agung tahunan, mesyuarat agung luar biasa dan melalui Pengarah Nomini KWSP. Kami juga meneruskan dialog dengan agensi-agensi kawal selia seperti Suruhanjaya Sekuriti dan Bursa Malaysia mengenai isu-isu tadbir urus korporat. Laporan terperinci mengenai amalan terbaik tadbir urus korporat kami dan langkah-langkah kawalan dalaman ketat yang dilaksanakan boleh diperolehi dalam bahagian tadbir urus korporat, kawalan dalaman dan pengurusan risiko pelaburan laporan tahunan ini.

Prudent Investment Strategy

Amidst 2009's fragile economic outlook, the EPF cautiously re-strategised its investment approach to optimise returns on investment while exploring better investment growth prospects. In line with our prudent strategy of ensuring members' savings were well protected for the long-term, some 72.53 per cent of the EPF's investments were vested in more secure, low-risk fixed income instruments, while 27.05 per cent was devoted to higher return equities (within a tolerable level of risk), and the remainder in property. I am pleased to report that as a result of our astute asset allocation strategy, our investment portfolio grew by 8.55 per cent or RM29.25 billion to RM371.26 billion as at 31 December 2009 (2008: RM342.01 billion).

Enhanced Corporate Governance Practices

The EPF's Board is committed to undertaking good corporate governance practices that protect our stakeholders' interests and the EPF's reputation. Stringent internal and external controls ensure that the tenets of integrity, transparency and accountability are upheld in all our dealings and ethical practices are carried out at all levels of our organisation with zero tolerance for fraud.

In 2009, we continued to implement various measures to enhance the EPF's corporate governance practices. We appointed PricewaterhouseCoopers Advisory Services Sdn Bhd to conduct an independent review of our Corporate Governance Index (CGI) and scorecard. The CGI serves as a means for us to continuously review and enhance our corporate governance practices.

As part of our stakeholder engagement efforts, we continued to engage our investee companies on their performance and corporate governance practices via several platforms including their annual general meetings, extraordinary general meetings and through our EPF Nominee Directors. We also continued our regular dialogue with regulators like the Securities Commission and Bursa Malaysia on corporate governance issues. A detailed report on our corporate governance best practices and the strict internal control measures in place can be found in the respective corporate governance, internal control and investment risk management sections of this annual report.

PERUTUSAN PENGERUSI

CHAIRMAN'S STATEMENT

Amalan Korporat Bertanggungjawab

Pada 2009, KWSP meneruskan komitmennya untuk mempertingkatkan kesejahteraan di kalangan masyarakat melalui pelaksanaan inisiatif tanggungjawab korporat yang ditumpukan kepada pendidikan. Pada 2008, kami mewujudkan kursi Anugerah Keselamatan Sosial yang pertama di negara ini di Universiti Malaya dengan peruntukan sebanyak RM2.50 juta. Pada Julai 2009, Profesor Sarah Harper, Penjawat Kursi Perlindungan Kewangan Warga Tua KWSP menyampaikan ceramah dalam Forum Pengurusan bertajuk "*Challenges Facing Retirement Schemes in Developing Countries and Lessons Learnt*". Seorang ahli gerontologi yang memegang gelaran *Professorship of Gerontology* pertama di Universiti Oxford, Profesor Sarah juga seorang Pengarah dan Pengasas *Institute of Ageing* di Oxford, suatu unit penyelidikan pelbagai disiplin berkenaan implikasi penuaan penduduk. Penglibatan beliau dengan KWSP memberikan petanda baik kepada perumusan dasar kerajaan yang efektif berkaitan jaminan kewangan pada hari tua untuk manfaat warga Malaysia serta penduduk di rantau ini.

KWSP terus menawarkan biasiswa di bawah Program Biasiswa Pelajar Cemerlang kepada mahasiswa yang belajar di universiti terkemuka di luar negara. Biasiswa ini adalah untuk bidang Ekonomi, Pelaburan, Kewangan, Sains Aktuari Analisis Kuantitatif, Kejuruteraan, Matematik dan Fizik. Daripada 10 pelajar yang diberikan biasiswa antara 2006 hingga 2009, enam pelajar telah tamat pengajian dan kini berkhidmat dengan KWSP.

Anugerah dan Pengiktirafan

Pada 2009, kami telah menerima beberapa anugerah dan pengiktirafan kerana melaksanakan amalan terbaik bertaraf dunia dan standard kualiti global. Saya sukacita mengumumkan bahawa KWSP telah mendapat penarafan Lima Bintang di bawah Sistem Penarafan Bintang yang dijalankan oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU). Sistem Penarafan Bintang digunakan sebagai mekanisme untuk menilai prestasi organisasi sektor awam. KWSP merupakan agensi kerajaan tunggal yang menerima anugerah ini pada 2009, menjadi bukti bahawa kepatuhan kami kepada standard bertaraf dunia terus memberikan hasil yang baik.

Bagi penambahbaikan yang ketara kepada penyampaian perkhidmatan, kami berjaya mengekalkan pensijilan MS ISO 9001:2000 yang telah dinaik taraf kepada MS ISO 9001:2008. Pensijilan ini menyerlahkan sistem pengurusan kualiti yang kukuh yang terdapat dalam bidang teras iaitu pendaftaran ahli dan majikan, pengurusan caruman, pengurusan simpanan dan pengeluaran ahli, dan perkhidmatan barisan hadapan.

Responsible Corporate Practices

In 2009, the EPF continued its commitment to elevate the wellbeing of members of society through implementing corporate responsibility initiatives that focused on education. In 2008, we created the nation's first Social Security Endowed Chair at the University of Malaya with an initial pledge of RM2.50 million. July 2009 saw Professor Sarah Harper, the distinguished Chair Holder of the EPF Old Age Financial Protection Chair leading a Management Forum titled "Challenges Facing Retirement Schemes in Developing Countries and Lessons Learnt". A gerontologist who holds the first Professorship of Gerontology at the University of Oxford, Professor Sarah Harper is also the Director and Founder of Oxford's Institute of Ageing, a multi-disciplinary research unit concerned with the implications of population ageing. Her involvement with the EPF bodes well for the formulation of effective government policies relating to financial security at old age for the benefit of Malaysians and others in the region.

The EPF continues to offer scholarships under its Excellent Student Scholarship Programme to undergraduates studying at premier universities abroad. The scholarships are for the areas of study covering Economics, Financial Investment, Actuarial Science, Quantitative Analysis, Engineering, Mathematics and Physics. Out of the ten students awarded scholarships between 2006 and 2009, six students have completed their studies and are currently working with us.

Awards and Recognition

In 2009, we continued to receive a host of awards and accolades for our implementation of world-class best practices and global quality standards. I am delighted to announce that EPF obtained a Five-Star rating, the highest rating under the Star Rating System conducted by the Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit (MAMPU). The Star Rating System serves as a mechanism for evaluating the performance of public sector organisations. The EPF was the only government agency to receive this honour in 2009, apt testament that our adherence to world-class quality standards continues to bear fruit.

For our significant service delivery improvements, we successfully achieved MS ISO 9001:2008 certification in February 2010 on top of the MS ISO 9001:2000 certification achieved earlier. This certification highlights the strong quality management systems in place in the core areas of member and employer registration, contribution management, members' savings withdrawal management and front line management.

Komitmen KWSP menerima pakai teknologi terkini telah diiktiraf apabila Pelaksanaan Projek *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) memenangi anugerah *Best Process Adoption for Public Sector Award* di acara Anugerah Pengiktirafan ICT anjuran *Share Guide Association Malaysia* (SGAM). SGAM adalah satu kumpulan pengguna IT yang ahlinya terdiri daripada organisasi pengguna utama perkhidmatan IT dan teknologi. KWSP juga menerima Anugerah Amalan Baik daripada *International Social Security Association* (ISSA) kerana mengguna pakai amalan terbaik pengurusan perkhidmatan IT berdasarkan standard ITIL.

Melangkah Ke Hadapan

Lembaga KWSP menjangkakan bahawa prospek bagi tahun 2010 akan lebih banyak bergantung kepada prestasi ekonomi domestik dan global. Secara global, kami menjangka ketidakstabilan dalam pasaran kewangan akan berterusan dan ini mungkin menjejaskan prestasi harga pelaburan dan pendapatan masa depan kami.

Daripada aspek operasi, kami akan terus menumpukan usaha untuk memperkukuhkan sumber dan meningkatkan usaha penyampaian perkhidmatan. Kami akan meneroka semua kaedah untuk menjadi sebuah organisasi yang lebih efektif dan berorientasikan perkhidmatan untuk memenuhi harapan pelanggan yang semakin meningkat dan penanda aras kualiti yang semakin tinggi. Pada 2010 kami akan menumpukan perhatian terhadap bidang-bidang yang memerlukan penambahbaikan dan meninggikan penanda aras dalam bidang yang kami telah pun mencapai prestasi baik. Jika kami berjaya menyelesaikan masalah-masalah kecil di samping memberi tumpuan kepada matlamat utama, saya percaya KWSP akan terus bergerak maju untuk mencapai tahap kejayaan yang lebih cemerlang. Dalam kami meningkatkan usaha penyampaian perkhidmatan, kami juga akan memastikan usaha ini diseimbangkan dengan pengurusan kos yang cekap.

Pada 2010 KWSP telah menerima pakai *Financial Reporting Standard (FRS) 139* yang menetapkan standard perakaunan nilai wajar dan menandakan instrumen kewangan kepada pasaran. Dengan berbuat demikian, kami memainkan peranan utama dalam melaksanakan standard tadbir urus korporat yang lebih tinggi bagi sektor awam.

Dalam melangkah ke hadapan, kami akan terus memberikan tumpuan kepada matlamat penting iaitu mengekalkan simpanan pokok pencarum dan memastikan kadar pulangan sebenar yang memuaskan. Sebagai dana persaraan nasional dan pelabur jangka panjang, dan selari dengan strategi alokasi aset, KWSP akan bergerak secara taktikal ke arah pelaburan yang memberikan pulangan lebih tinggi dengan tahap risiko yang munasabah. Dalam usaha meningkatkan lagi pelaburan di pasaran global secara berhemah, kami sentiasa terbuka untuk meneroka potensi ekuiti Islam, sukuk global serta pelaburan hartanah global yang memberikan kepelbagaian pelaburan yang baik.

The EPF's commitment to adopting leading-edge technologies was recognised when our Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Implementation Project landed the Best Process Adoption for Public Sector Award at the Share Guide Association Malaysia's (SGAM) ICT Recognition Awards event. The SGAM is an IT users group whose member organisations are primarily users of technology and IT services. The EPF also received the International Social Security Association's (ISSA) Good Practice Award for adopting best practice IT service management practices based on ITIL standards.

Going Forward

The EPF's Board envisages that prospects for 2010 will be greatly dependent on the economic performance of the domestic and global economies. Globally, we expect the volatility in financial markets to continue and this may have an impact on the price performance of our investments and future income.

On the operational front, we will continue to focus our efforts on consolidating our resources and strengthening our service delivery efforts. We will explore all means to become a more effective service-oriented organisation in the face of rising customer expectations and rising quality benchmarks. 2010 will see us addressing areas for improvement and raising the benchmark in areas we are already performing well. By attending to the little things and keeping our eye on the big picture, I believe this will give us the momentum to keep moving forward to new heights of excellence. Even as we elevate our service delivery efforts, we will ensure we balance this out with astute cost management.

The year 2010 will also see the EPF embracing Financial Reporting Standard (FRS) 139 which governs the fair value accounting standard and marks financial instruments to market. By so doing we are taking a lead role in implementing higher standards of corporate governance for the public sector.

Going forward, we will continue to focus on our key goals of preserving the capital of our contributors and ensuring a satisfactory real rate of return. As the national pension fund and a longer-term investor, and in keeping with our asset allocation strategy, the EPF will tactically move into higher return investments within tolerable level of risks. As we gradually and cautiously raise our investments in the global market, we remain open to exploring the potential of Islamic equities, global sukuk as well as global property and real estate investments that provide good investment diversification.

PERUTUSAN PENGERUSI

CHAIRMAN'S STATEMENT

KWSP mengakui ketidaktentuan dan kerumitan dalam iklim ekonomi yang sukar sekarang ini dan cabaran yang mungkin terpaksa dihadapi pada masa depan. Justeru, kami akan terus berhemah dan berhati-hati dalam strategi dan pelan pelaburan yang akan disokong dengan kajian kualitatif dan kuantitatif yang teliti. KWSP akan terus berpandukan strategi pelaburan yang berhemah dalam usaha untuk memperoleh hasil terbaik demi manfaat ahli dan pemegang kepentingan lain.

Penghargaan

Bagi pihak Lembaga, saya ingin menyampaikan penghargaan ikhlas saya kepada ahli dan pemegang kepentingan atas komitmen yang berterusan dan sokongan teguh mereka. Prestasi kami setakat ini tidak mungkin akan tercapai tanpa usaha gigih pasukan pengurusan dan kakitangan yang berdedikasi dan rajin. KWSP terus menerima anugerah dan pujian di atas komitmen mereka kepada kecemerlangan dan usaha gigih mereka amat dihargai.

Saya berasa sangat terhutang budi kepada Ahli Lembaga dan Ahli Panel Pelaburan atas nasihat bernas dan pengertian mereka yang membolehkan kami menangani cabaran sepanjang tahun 2009. Setinggi-tinggi terima kasih kepada pelbagai agensi kerajaan terutamanya Kementerian Kewangan, Kementerian Dalam Negeri, Bank Negara Malaysia dan Suruhanjaya Syarikat Malaysia atas sokongan padu dan kerjasama berterusan mereka.

Marilah kita bersama-sama mengucapkan takziah kepada keluarga Allahyarham Profesor Datuk Dr Ismail bin Mohd Salleh yang telah berkhidmat sebagai Ahli Lembaga dari 1 Jun 2003 hingga 31 Mei 2009. Lembaga menghargai sumbangan besar Allahyarham kepada KWSP dan negara. Semoga Allah S.W.T. mencucuri rahmat ke atas rohnyanya.

Saya juga ingin merakamkan penghargaan ikhlas dan mengucapkan selamat maju jaya kepada Datuk Amar Wilson Baya Dandot, Datuk Thomas George a/l M.S. George, Tan Sri Yong Poh Kon, Tuan Haji Mahmud bin Mohd Nor dan Dato' Mohammed Azlan bin Hashim atas sumbangan mereka kepada Lembaga. Ucapan terima kasih juga kepada Dato' Sri Abdul Wahid bin Omar dan Encik Cheah Tek Kuang yang telah menamatkan tempoh perkhidmatan sebagai Ahli Panel Pelaburan. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua individu ini atas sumbangan berharga dan bimbingan mereka sepanjang 2009.

The EPF acknowledges the uncertainties and difficulties in the current tough economic climate and possible challenges we may have to face in the future. For that reason, we will continue to be very cautious and vigilant in our investment strategies and plans which will be supported by thorough qualitative and quantitative research. The EPF will continue to be guided by our prudent investment strategy as we work to deliver results for the benefit of our members and other stakeholders.

In Appreciation

On behalf of the Board, I wish to convey my sincere appreciation to our members and stakeholders for their continuous commitment and unwavering support. Our performance to date would not have been possible without the efforts of our dedicated and hard working management team and staff. We continue to receive awards and accolades because of their commitment to excellence and we laud them for their worthy efforts.

My deepest gratitude goes to our Board Members and the Members of the Investment Panel for their wise counsel and insights that have taken us through 2009's challenges. My utmost thanks to the various government agencies in particular the Ministry of Finance, Ministry of Home Affairs, Bank Negara Malaysia and the Companies Commission of Malaysia for their steadfast support and cooperation.

Please join me in paying our respects to the family of Allahyarham Professor Datuk Dr Ismail bin Mohd Salleh who served as a Board Member from 1 June 2003 until 31 May 2009. The Board recognises his worthy contributions to the EPF and the nation. May Allah S.W.T. bless his soul.

I wish to record my heartfelt appreciation to Datuk Amar Wilson Baya Dandot, Datuk Thomas George a/l M.S. George, Tan Sri Yong Poh Kon, Tuan Haji Mahmud bin Mohd Nor and Dato' Mohammed Azlan bin Hashim for their contributions to the Board and wish them every success in their endeavours as they take their leave as Board Members. I also wish to express my gratitude to Dato' Sri Abdul Wahid bin Omar and Encik Cheah Tek Kuang, both of whom have completed their tenure as members of the Investment Panel. We thank all these individuals for their worthy contributions and guidance over 2009.

Bagi pihak Lembaga, saya mengalu-alukan pelantikan dua wakil kerajaan ke dalam Lembaga, Dato' Segarajah Ratnalingam dan Datuk Amar Haji Mohamad Morshidi bin Abdul Ghani. Barisan Ahli Lembaga telah diperkuatkan lagi dengan pelantikan semula Tan Sri Datuk Mustafa bin Mansur dan pelantikan Encik Mohd Hasnol bin Ayob ke dalam Lembaga KWSP sebagai wakil majikan. Saya juga mengalu-alukan Encik Halim bin Haji Din, Tan Sri Lee Lam Thye dan Datuk Dr Hussein bin Awang sebagai wakil profesional ke dalam Lembaga. Saya juga mengalu-alukan dua wakil profesional baru Panel Pelaburan KWSP, Dato' Mohammed Azlan bin Hashim, bekas Ahli Lembaga, dan Encik David Lau Nai Pek. Kami mengharapkan sumbangan buah fikiran dan nasihat pakar daripada mereka ini.

Dalam melangkah ke tahun baru, saya percaya semua pemegang kepentingan akan terus memberikan sokongan padu kepada KWSP dan berusaha bersama-sama memperkukuhkan kemajuan yang dicapai setakat ini. Kami pula akan memastikan KWSP terus melindungi kepentingan pemegang-pemegang kepentingan dan memaksimumkan pulangan simpanan mereka.

Terima kasih.



Tan Sri Samsudin Osman
Pengerusi/Chairman

On behalf of the Board, I welcome the appointment of two government representatives to the Board, Dato' Segarajah Ratnalingam and Datuk Amar Haji Mohamad Morshidi bin Abdul Ghani. The Board's line-up has been further strengthened by the re-appointment of Tan Sri Datuk Mustafa bin Mansur and the appointment of Encik Mohd Hasnol bin Ayob to the EPF Board as the employers' representative. I am delighted to welcome Encik Halim bin Haji Din, Tan Sri Datuk Lee Lam Thye and Datuk Dr Hussein Bin Awang as professional representatives to the Board. I also welcome on board the two new professional representatives of the EPF's Investment Panel, Dato' Mohammed Azlan bin Hashim, a former member of Board, and Encik David Lau Nai Pek. We certainly look forward to the worthy contributions and the expert advice of these individuals.

As we move forward into a new year, I trust that all our stakeholders will continue to lend the EPF their steadfast support as we work together to build upon the good momentum achieved to date. On our part, rest assured that the EPF will continue to safeguard our stakeholders' interest and maximise their returns.

Thank you.