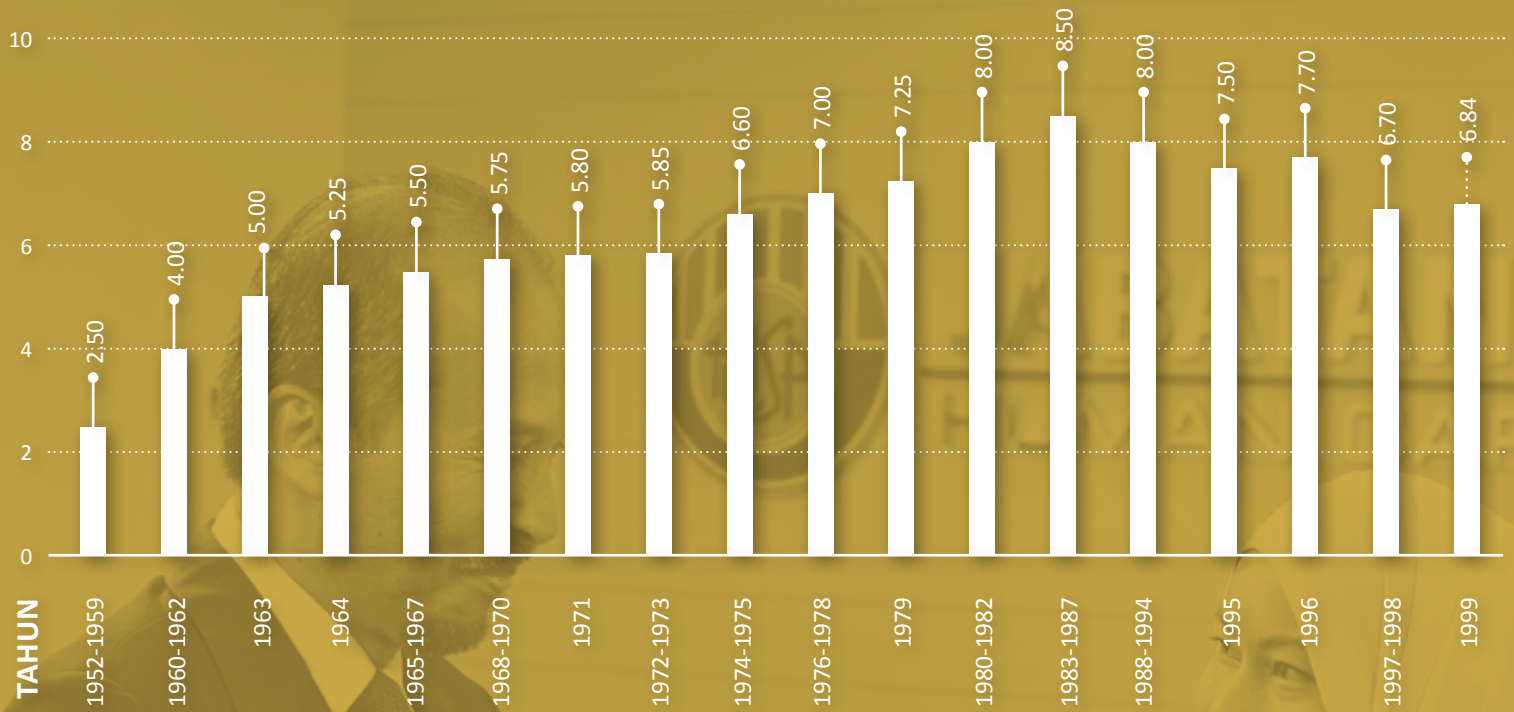
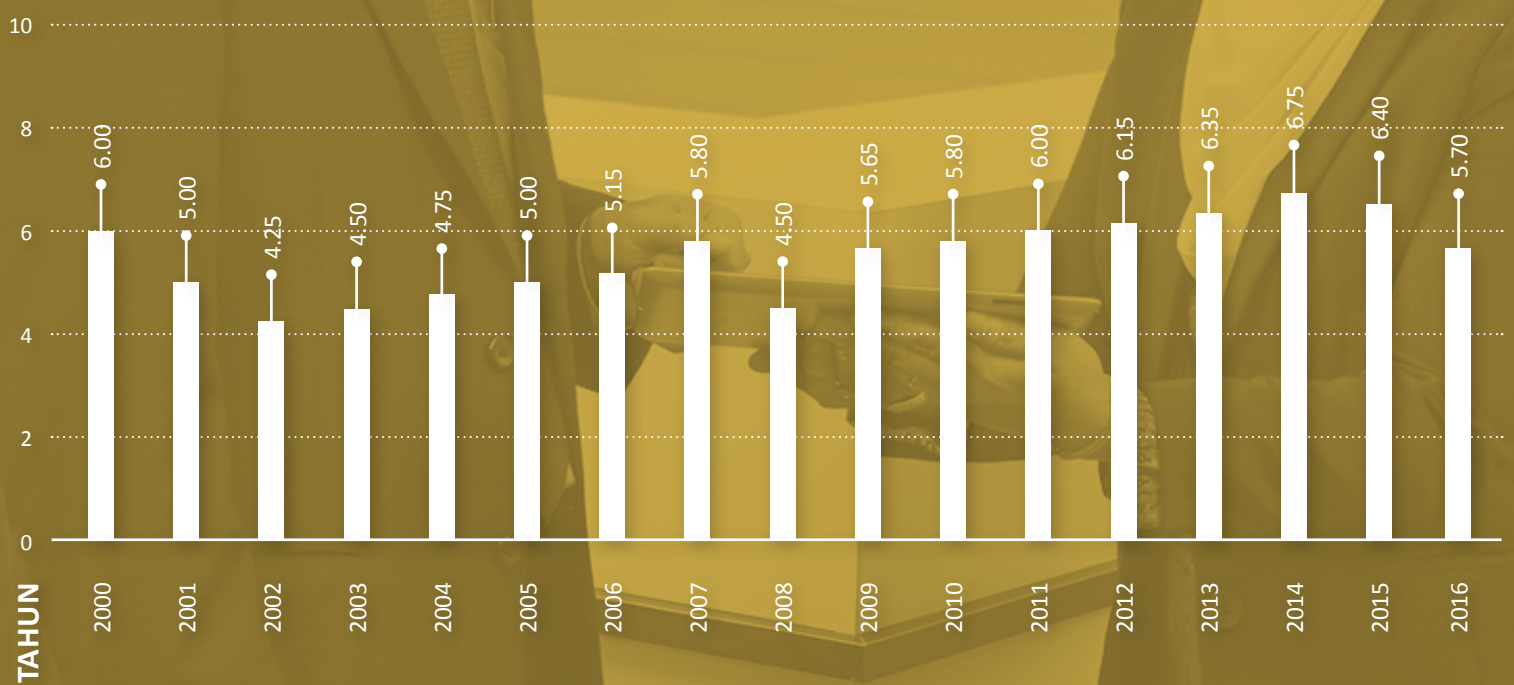


KADAR DIVIDEN

KADAR
DIVIDEN
(%)



KADAR
DIVIDEN
(%)



KADAR CARUMAN



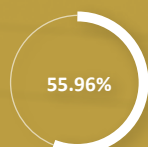
Tahun	Pekerja	Majikan	Jumlah
1952 - Jun 1975	5%	5%	10%
Julai 1975 - November 1980	6%	7%	13%
Disember 1980 - Disember 1992	9%	11%	20%
Januari 1993 - Disember 1995	10%	12%	22%
Januari 1996 - Mac 2001	11%	12%	23%
April 2001 - Mac 2002	9%	12%	21%
April 2002 - Mei 2003	11%	12%	23%
Jun 2003 - Mei 2004	9%	12%	21%
Jun 2004 - Mei 2005	11%	12%	23%
Jun 2005 - Disember 2008	11%	12%	23%
Januari 2009 - Disember 2010	8%	12%	20%
Januari 2011 - Disember 2011	11%	12%	23%
Januari 2012 - Februari 2016			
Pendapatan RM5,000 dan kurang	11%	13%	24%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	11%	12%	23%
*Mac 2016 - Disember 2017			
Ahli Berumur di Bawah 60 Tahun			
Pendapatan RM5,000 dan kurang	*8%	13%	21%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	*8%	12%	20%
Ahli Berumur 60 Tahun Sehingga 75 Tahun			
Pendapatan RM5,000 dan kurang	*4%	6.5%	10.5%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	*4%	6.0%	10%

PROFIL AHLI AKTIF MENGIKUT LINGKUNGAN UMUR DAN JANTINA

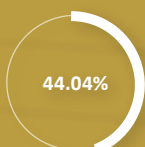
setakat 31 Disember 2016

Jumlah Ahli

6,882,983



Lelaki



Perempuan

Jumlah Simpanan

RM518,346,262,355

Kumpulan Umur

85

Kumpulan Umur (Tahun)	Bilangan Lelaki	Bilangan Perempuan	Jumlah Ahli	Jumlah Ahli (%)	Kumulatif (%)	Jumlah Simpanan (RM)	Jumlah Simpanan (%)	Kumulatif (%)
<16	472	227	699	0.01	0.01	948,747	0.00	0.00
16-25	900,092	766,317	1,666,409	24.21	24.22	13,481,165,212	2.60	2.60
26-30	700,826	630,736	1,331,562	19.35	43.57	40,350,106,239	7.78	10.39
31-35	559,716	455,901	1,015,617	14.76	58.32	63,627,721,179	12.28	22.66
36-40	446,426	349,664	796,090	11.57	69.89	80,993,057,643	15.63	38.29
41-45	383,189	288,353	671,542	9.76	79.64	95,124,534,944	18.35	56.64
46-50	331,939	229,140	561,079	8.15	87.80	95,467,876,525	18.42	75.06
51-55	262,145	171,462	433,607	6.30	94.10	77,120,684,336	14.88	89.93
56-60	158,276	91,515	249,791	3.63	97.73	30,578,600,726	5.90	95.83
61-65	71,017	33,886	104,903	1.52	99.25	13,806,264,851	2.66	98.50
66-70	29,081	11,172	40,253	0.58	99.83	5,643,258,174	1.09	99.58
71-75	7,503	2,290	9,793	0.14	99.98	1,856,182,764	0.36	99.94
76-80	1,241	277	1,518	0.02	100.00	275,871,127	0.05	100.00
81-85	79	19	98	0.00	100.00	16,007,930	0.00	100.00
>85	17	5	22	0.00	100.00	3,981,957	0.00	100.00
Jumlah Besar	3,852,019	3,030,964	6,882,983	100.00		518,346,262,355	100.00	

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dividen tahun 2016

BAHAGIAN PELABURAN



DATO' MOHAMAD NASIR AB LATIF
Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif

“Bagi 2016, KWSP telah berjaya melebihi kedua-dua sasaran tersebut dengan 3.20 peratus melebihi sasaran dividen nominal dan 3.83 peratus dividen sebenar bagi purata tiga tahun bergerak. Ini selari dengan matlamat KWSP untuk melindungi dan menambah nilai simpanan ahli.”

Bahagian Pelaburan mengurus dana pelaburan KWSP berdasarkan dua objektif utama pelaburan jangka panjang:

1. Untuk melindungi dan menambah nilai simpanan ahli; dan
2. Untuk memastikan pulangan yang stabil dan konsisten untuk jangka panjang berdasarkan had risiko yang ditetapkan.

Dalam memastikan objektif ini tercapai, KWSP mempunyai dua sasaran strategi pelaburan:

1. Mengisytiharkan dividen nominal sekurang-kurangnya 2.50 peratus pada setiap tahun; dan
2. Mengisytiharkan dividen sebenar sekurang-kurangnya 2 peratus dividen sebenar (inflasi terlaras) bagi purata tiga tahun bergerak.

Bagi 2016, KWSP telah berjaya melebihi kedua-dua sasaran tersebut dengan 3.20 peratus melebihi sasaran dividen nominal dan 3.83 peratus dividen sebenar bagi purata tiga tahun bergerak. Ini selari dengan matlamat KWSP untuk melindungi dan menambah nilai simpanan ahli.

Bagi memastikan sasaran strategi pelaburan ini dicapai, strategi pelaburan KWSP adalah berpandukan Alokasi Aset Strategik (SAA) bagi mengoptimalkan pulangan pelaburannya dalam lingkungan had toleransi risiko yang ditetapkan.

Selain daripada SAA, KWSP turut mempunyai Alokasi Aset Taktikal (TAA) bagi membolehkan pengurus portfolio melabur dalam julat SAA yang dibenarkan bagi mengambil peluang ke atas keadaan pasaran

pada masa tersebut. Sementara itu, pandangan jangka masa sederhana diambil kira dalam Alokasi Aset Dinamik (DAA) kami setiap suku tahun.

Memandangkan SAA semasa adalah efektif bagi tahun 2014-2016, pada tahun 2016, KWSP telah mengkaji semula SAA tersebut untuk mengambil kira keadaan pasaran semasa, perubahan regulatori dan polisi perakaunan serta kekangan pelaburan. SAA yang telah dikaji semula berkuatkuasa bagi tempoh 2017-2019, mengekalkan alokasi yang sama seperti sebelumnya bagi setiap kelas aset utama. Walau bagaimanapun, alokasi bagi sub kelas aset telah dipinda bagi mengambil kira kadar pertumbuhan saiz aset pelaburan KWSP yang melebihi pertumbuhan KDNK Malaysia, sekali gus menyebabkan kenaikan alokasi pelaburan luar negara KWSP tidak dapat dielakkan. Kajian semula SAA juga menekankan alokasi aset kelas Hartanah & Infrastruktur bagi mencapai SAA median iaitu 10 peratus berbanding pendedahan semasa sebanyak 4.03 peratus setakat penghujung 2016.

SOROTAN PELABURAN

Dalam tahun laporan, KWSP berhadapan dengan persekitaran pelaburan yang mencabar berikutan berlakunya peristiwa yang membimbangkan seperti Brexit dan pilihanraya Presiden di Amerika Syarikat. Sepanjang tahun 2016, KWSP beroperasi dalam suasana pertumbuhan global yang tidak memberangsangkan selain berhadapan dengan perubahan polisi kewangan oleh ekonomi utama dunia, kejatuhan harga minyak, nilai matawang domestik yang lemah serta aliran keluar modal yang tinggi daripada pasaran negara membangun kepada pasaran negara maju dan kepada matawang yang lebih selamat.

Majoriti pasaran dunia juga dilihat merudum pada awal tahun sekaligus mengganggu strategi pelaburan KWSP pada suku tahun pertama. Namun, KWSP telah menggiatkan usaha bagi aktiviti pengambilan untung yang dilihat meningkat dari suku tahunan kedua sehingga penghujung tahun 2016.

Mengambil kira cabaran yang dihadapi, KWSP berjaya mencatatkan pendapatan pelaburan kasar bagi tahun 2016 berjumlah RM46.56 bilion, naik 5.25 peratus atau RM2.32 bilion berbanding RM44.23 bilion pada tahun 2015, malah lebih tinggi berbanding pencapaian tahunan sejak penubuhan KWSP. Pencapaian ini bersamaan dengan kadar pulangan pelaburan (ROI) kasar sebanyak 7.12 peratus. Walaupun peratusan ini lebih rendah berbanding 7.48 peratus yang dicatat pada tahun 2015, purata ROI kasar bagi tiga tahun (2014-2016) ialah 7.28 peratus, melebihi 7 peratus walaupun menghadapi situasi pelaburan yang mencabar pada tahun 2016.

Pencapaian KWSP pada 2016 menepati objektif pelaburannya untuk memastikan pulangan pelaburan yang konsisten dan stabil untuk jangka panjang dalam julat risiko yang boleh diterima. Selari dengan peranan KWSP sebagai dana simpanan persaraan yang konservatif dan berhemah, hampir 50 peratus aset pelaburan KWSP dilaburkan dalam pelaburan Instrumen Berpendapatan Tetap yang berisiko rendah. Oleh itu, secara semula jadinya, ROI kasar pelaburan KWSP menjurus kepada pulangan kelas aset tersebut. Namun, ROI kasar pada kadar 7.12 peratus adalah lebih tinggi berbanding kadar pulangan pasaran SKM tiga, lima dan 10 tahun. Ini merupakan bukti keberkesanan diversifikasi pelaburan berpandukan SAA dan usaha koordinasi kepakaran serta aktiviti pelaburan KWSP secara menyeluruh untuk menjana pendapatan pelaburan yang direkodkan.

BAHAGIAN PELABURAN

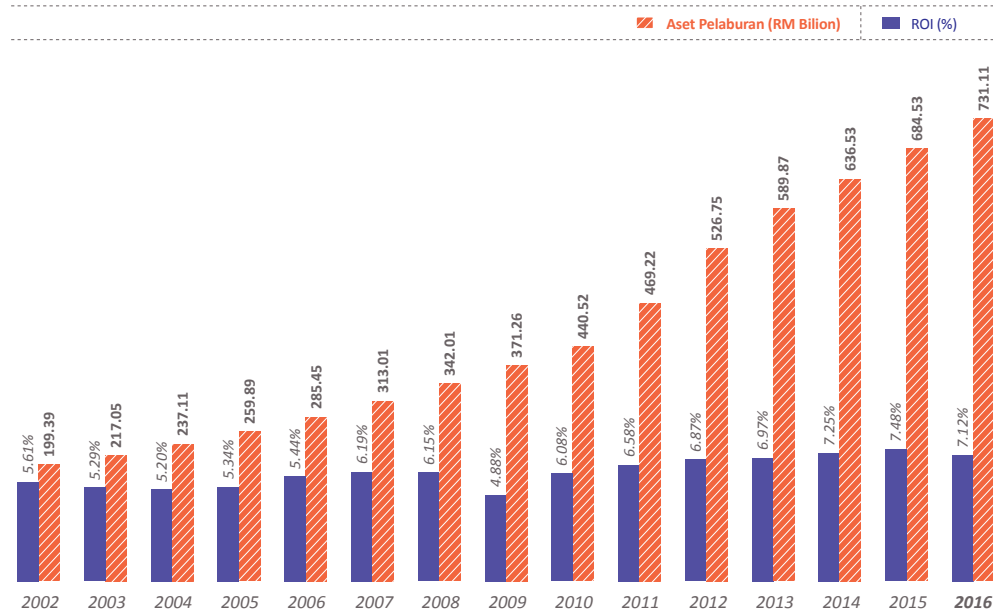
Pada ketika prestasi bon dan pasaran ekuiti tempatan mengalami penurunan, strategi diversifikasi KWSP dalam aset dan matawang global telah membenarkan pengambilan untung dari pelbagai pasaran sepanjang tahun yang seterusnya membantu dalam peningkatan prestasi. Pelaburan luar negara, yang mewakili 29 peratus daripada keseluruhan aset pelaburan, menyumbang 39 peratus daripada pendapatan pelaburan kasar sepanjang tahun dan seterusnya menambah nilai kepada pulangan keseluruhan pelaburan KWSP. Pada 2016, ROI bagi pelaburan luar negara ialah 9.73 peratus, lebih tinggi berbanding ROI aset domestik yang dicatatkan iaitu 6.18 peratus, menambah nilai sebanyak 94 mata asas kepada ROI keseluruhan KWSP iaitu 7.12 peratus.

Sementara itu, Indeks FTSE Bursa Malaysia KLCI, yang mempunyai hampir 33 peratus pendedahan kepada sektor perbankan, merekodkan pulangan negatif untuk tiga tahun berturut-turut dengan pulangan tahun 2016 sebanyak -3.00 peratus. Ini memberi kesan terhadap nilai pasaran aset tersenarai yang dipegang oleh KWSP memandangkan lebih 70 peratus jumlah aset pelaburan dilabur dalam pasaran domestik. Harga minyak mentah sedunia yang jatuh sehingga USD30 setong telah menjejaskan penilaian terhadap syarikat tersenarai dalam sektor minyak & gas. Oleh yang demikian, sebagai dana simpanan persaraan yang berhemah, adalah perlu untuk kami merekodkan penyusutan nilai pasaran (mark-to-market) dalam penyata kewangan KWSP.

Selaras dengan Piawaian Pelaporan Kewangan Malaysia 139 (MFRS 139), KWSP dikehendaki mengisytiharkan rosot nilai bersih sebanyak RM8.17 bilion berbanding RM3.07 bilion pada 2015 bagi mencerminkan penurunan harga ekuiti, terutamanya dalam sektor perbankan domestik serta sektor minyak dan gas bagi pasaran domestik dan luar negara. Lebih 70 peratus daripada rosot nilai ini adalah ke atas ekuiti tersenarai domestik mencerminkan pulangan negatif FBM KLCI bagi tahun ketiga berturut-turut.

Walau bagaimanapun, aset pelaburan KWSP yang bernilai RM731.11 bilion setakat 31 Disember 2016 berbanding jumlah simpanan ahli sebanyak RM704.27 bilion menandakan kekukuhan portfolio pelaburan KWSP. Sebanyak 48.58 peratus daripada aset pelaburan KWSP dilaburkan dalam instrumen berpendapatan tetap dan 42.33 peratus dalam Ekuiti, manakala selebihnya 4.03 peratus dan 5.06 peratus masing-masing dalam Hartanah & Infrastruktur dan Instrumen Pasaran Wang.

Aset Pelaburan Berbanding Kadar Pulangan Pelaburan (ROI)



Setelah mengambil kira rosot nilai bersih yang dicatatkan, perbelanjaan operasi, perbelanjaan pelaburan, caj berkanun serta penggunaan sebahagian lebihan nyata pendapatan terkumpul tahun 2015, pelarasan dividen 2015, dividen pengeluaran caruman dan keuntungan tidak nyata yang tidak boleh diagihkan sebagai dividen, telah membawa kepada jumlah pendapatan bersih yang diagihkan sebagai dividen KWSP tahun 2016 sebanyak RM37.03 bilion, bersamaan dengan kadar dividen sebanyak 5.70 peratus.

Bagi tahun 2016, amaun pendapatan yang diagihkan sebagai dividen adalah lebih tinggi daripada amaun yang diagihkan pada 2014 walaupun kadar dividen pada 2014 adalah lebih tinggi pada 6.75 peratus. Ini berikutan jumlah pengagihan untuk setiap 1.0 peratus kadar dividen pada 2016 ialah RM6.51 bilion berbanding RM5.43 bilion pada 2014. Jumlah yang diperlukan untuk pengagihan setiap 1.0 peratus kadar dividen terus meningkat sebanyak 9.5 peratus setahun sejak 2001 selaras dengan pertumbuhan baki simpanan ahli untuk tempoh yang sama. Sejak berlakunya krisis kewangan global pada 2008, KWSP telah mengagihkan RM236.07 bilion dividen kepada ahlinya.

Di samping mengisytiharkan kadar dividen yang baik, KWSP juga kekal berhemah dalam perbelanjaannya seperti yang dicerminkan oleh nisbah kewangan utama yang konsisten, termasuk kos kepada aset di bawah pengurusan sebanyak 0.25 peratus (2015: 0.26

peratus), kos kepada pendapatan kasar pada 2.56 peratus (2015: 2.68 peratus) dan kos kepada jumlah aset pada 0.16 peratus (2015: 0.17 peratus).

SEKURITI KERAJAAN MALAYSIA DAN BON SAMA TARAF (SKM & BON SAMA TARAF)

Pelaburan KWSP dalam instrumen berpendapatan tetap terus memberikan aliran pendapatan yang stabil pada tahun 2016. Kelas aset ini merangkumi Sekuriti Kerajaan Malaysia & Bon Sama Taraf dan juga Pinjaman & Bon telah menyumbang sebanyak 34.87 peratus daripada RM46.56 bilion pendapatan kasar yang dicatatkan pada tahun tersebut.

Pegangan KWSP dalam aset SKM & Bon Sama Taraf adalah sebanyak RM181.30 bilion pada 31 Disember 2016, meningkat sebanyak RM3.19 bilion atau 1.79 peratus lebih tinggi berbanding 2015. Kelas aset ini mewakili 24.80 peratus daripada pelaburan KWSP, kurang 1.22 peratus berbanding 26.02 peratus pada tahun 2015. Kelas aset ini mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM7.72 bilion, meningkat sebanyak 7.56 peratus berbanding RM7.18 bilion pada tahun 2015. ROI bagi kelas aset ini meningkat kepada 4.40 peratus berbanding 4.24 peratus pada tahun sebelumnya disebabkan oleh kadar pertumbuhan tahunan pendapatan yang lebih tinggi berbanding pertumbuhan saiz aset. Di samping itu, perubahan pulangan pasaran bagi SKM & Bon Sama Taraf sepanjang tahun membolehkan KWSP mengimbang semula portfolionya dan turut membantu dalam aktiviti pengambilan untung.

BAHAGIAN PELABURAN

PINJAMAN DAN BON

Kelas aset ini yang merangkumi pelaburan domestik dan global meningkat daripada RM171.70 bilion kepada RM173.85 bilion pada tahun 2016, pertumbuhan yang marginal sebanyak 1.25 peratus berbanding 2015. Walaupun sepanjang tahun ini terdapat beberapa pinjaman dan bon yang telah mencapai tempoh matang dan dibayar balik, namun terdapat juga langganan bon dan pembayaran pinjaman yang nilai pelaburannya adalah signifikan. Langganan bon dan pembayaran pinjaman ini dibuat melalui suntikan dana baru, pewujudan mandat baru bagi pengurus dana luar dan pelaburan semula pendapatan sepanjang tahun 2016.

Pendapatan kasar pada tahun 2016 bagi kelas aset ini adalah sebanyak RM8.51 bilion, meningkat 0.37 peratus atau RM31.74 juta berbanding RM8.48 bilion pada 2015. Walau bagaimanapun, ROI kelas aset ini menurun daripada 6 peratus pada 2015 kepada 5.43 peratus pada 2016. Namun begitu, portfolio Pinjaman & Bon masih memberikan ROI yang lebih tinggi berbanding SKM & Bon Sama Taraf dengan lebihnya sebanyak 1.03 peratus bagi tahun 2016.

EKUITI

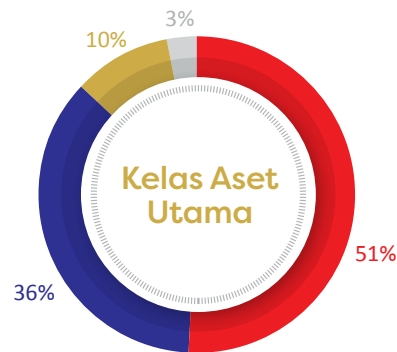
KWSP terus meningkatkan pegangan dalam kelas aset Ekuiti termasuklah ekuiti tersenarai dan persendirian di pasaran domestik dan global. Saiz kelas aset ini bertumbuh daripada RM299.76 bilion pada 2015 kepada RM309.48 bilion pada Disember 2016, peningkatan sebanyak 3.24 peratus atau RM9.72 bilion. Pertumbuhan kelas aset ini turut mengambil kira kenaikan harga ekuiti sedunia dan pergerakan nilai matawang asing berbanding Ringgit Malaysia.

Ekuiti kekal sebagai penyumbang utama pendapatan sebanyak 57.68 peratus atau RM26.85 bilion, meningkat sebanyak 3.23 peratus atau RM0.84 bilion berbanding RM26.01 bilion pada tahun 2015. Portfolio ekuiti luar negara memainkan peranan penting pada tahun 2016 dengan sumbangan hampir separuh daripada jumlah pendapatan pelaburan Ekuiti.

Walaupun bagaimanapun, ROI kelas aset ini pada tahun 2016 ialah 10.35 peratus, menyusut berbanding 10.89 peratus pada 2015. Namun, ini merupakan tahun keenam kelas aset ini mencatatkan ROI dua angka dan terus menambah nilai kepada pulangan menyeluruh portfolio KWSP.

Selaras dengan MFRS 139, sebanyak RM8.17 bilion rosot nilai dicatatkan yang mana sebanyak RM8.05 bilion adalah ke atas pelaburan ekuiti tersenarai dan

Alokasi Aset Strategik (SAA) Mengikut Kelas Aset Utama



Aset Pelaburan	2016 (RM Bilion)	2015 (RM Bilion)	2014 (RM Bilion)
SKM dan Bon Sama Taraf	181.30	178.11	164.16
Pinjaman dan Bon	173.85	171.70	159.90
Ekuiti	309.48	299.76	269.63
Instrumen Pasaran Wang	37.02	12.94	23.67
Hartanah dan Infrastruktur	29.46	22.01	19.18

Pendapatan Pelaburan Kasar	2016 (RM Juta)	2015 (RM Juta)	2014 (RM Juta)
SKM dan Bon Sama Taraf	7,722.99	7,180.46	6,587.31
Pinjaman dan Bon	8,511.02	8,479.28	7,565.76
Ekuiti	26,854.49	26,013.56	22,910.86
Instrumen Pasaran Wang	982.28	858.18	619.65
Hartanah dan Infrastruktur	2,486.44	1,702.55	1,392.90

lebih kurang 70 peratus daripadanya adalah ke atas ekuiti tersenarai domestik. Portfolio ekuiti tersenarai domestik berhadapan dengan keadaan pasaran yang mencabar memandangkan indeks ekuiti domestik yang mempunyai pendedahan melebihi 30 peratus dalam sektor perbankan, mencatatkan pulangan negatif. Walau bagaimanapun, selepas mengambil kira amaun rosot nilai tersebut, ROI bersih bagi kelas aset Ekuiti ialah 7.11 peratus, lebih tinggi berbanding ROI bagi instrumen berpendapatan tetap yang mencatatkan 4.90 peratus.

INSTRUMEN PASARAN WANG

Walaupun kami menasaskan untuk mengurangkan pegangan dalam kelas aset ini supaya dapat mengoptimalkan pulangan pelaburan, namun pada masa yang sama KWSP perlu mengekalkan baki tunai yang sihat untuk memenuhi keperluan pengeluaran ahli, perbelanjaan pentadbiran dan penggunaan pelaburan. Pada penghujung tahun 2016, sebanyak RM37.02 bilion atau 5.06 peratus daripada aset pelaburan KWSP dilaburkan dalam instrumen pasaran wang yang mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM982.28 juta atau bersamaan dengan ROI sebanyak 3.58 peratus. Baki tunai ini adalah lebih tinggi berbanding 2015 sebanyak RM24.08 bilion, peningkatan sebanyak 186.04 peratus pada tahun 2016. Ini disebabkan oleh kadar pulangan ke atas instrumen pasaran wang yang tinggi ditawarkan di pasaran. Terdapat sesuatu tempoh sepanjang 2016 melihatkan pulangan yang ditawarkan bagi deposit tetap melebihi pulangan pasaran bagi SKM tiga tahun,

membolehkan KWSP meningkatkan keuntungan dan membina simpanan tunai bagi peluang pelaburan pada tahun 2017. Di samping itu, portfolio ini juga merupakan penanda aras bagi pulangan kelas aset yang lain.

HARTANAH DAN INFRASTRUKTUR

Strategi KWSP bagi jangka masa panjang dan hadapan adalah untuk terus meningkatkan pendedahan kepada kelas aset ini. Pada tahun laporan, kelas aset ini mencatatkan pertumbuhan saiz aset sebanyak 33.86 peratus kepada RM29.46 bilion atau RM7.45 bilion lebih tinggi berbanding RM22.01 bilion pada tahun lepas.

Sebahagian besar daripada pelaburan KWSP dalam kelas ini dibuat menerusi syarikat bersekutu atau subsidiarinya, yang mana sebahagian besar daripada pendapatan pelaburan kasar bagi kelas aset ini ialah pendapatan dividen. Pada tahun 2016, kelas aset ini mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM2.49 bilion, meningkat sebanyak RM783.89 juta atau 46.04 peratus berbanding RM1.70 bilion pada 2015. Ini bersamaan dengan ROI sebanyak 8.22 peratus pada 2016, lebih rendah sebanyak 138 mata asas berbanding 9.60 peratus yang dicatatkan pada 2015.

Pelaburan luar negara dalam kelas aset ini yang bermula pada tahun 2010 telah menunjukkan prestasi yang memberangsangkan dan memainkan peranan sebagai pelindung nilai terhadap inflasi.

BAHAGIAN PELABURAN

KAJIAN KES

KWSP TANDATANGANI KOD MALAYSIA BAGI PELABUR INSTITUSI



KWSP telah menandatangani Kod Malaysia bagi Pelabur Institusi (“Kod”) sebagai langkah menggalakkan tadbir urus korporat yang baik di Malaysia. KWSP telah terlibat secara aktif dalam pembangunan Kod tersebut yang telah dilancarkan pada 27 Jun 2014 oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia untuk menggalakkan ketelusan dan akauntabiliti di kalangan pelabur institusi.

PEMATUHAN KEPADA KOD MALAYSIA BAGI PELABUR-PELABUR INSTITUSI

Kod yang didorong oleh industri ini merangkumi **6 Prinsip**



Dengan menandatangani Kod ini, ia akan memberi kesan dan pengaruh yang ketara ke atas syarikat penerima pelaburan kerana saiz pegangan KWSP yang besar serta ia mengukuhkan lagi komitmen KWSP sebagai pelabur yang bertanggungjawab dalam memastikan tahap akauntabiliti dan ketelusan yang tinggi serta menggalakkan amalan terbaik dalam tadbir urus di kalangan syarikat penerima pelaburan KWSP di Malaysia. Tan Sri Samsudin Osman, selaku Pengerusi, telah menandatangani bagi pihak KWSP.

Pada 1 Januari 2017, simpanan persaraan patuh syariah yang pertama telah dilancarkan oleh Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP), yang merupakan dana simpanan persaraan terbesar di Malaysia. Pendaftaran Simpanan Syariah telah dibuka secara rasmi pada 8 Ogos 2016 kepada ahli KWSP dengan peruntukan dana permulaan sebanyak RM100 bilion. Setakat 23 Disember 2016, sebanyak RM59.03 bilion telah digunakan dan seramai 635,037 ahli telah memilih Simpanan Syariah.



MEMENUHI PERMINTAAN AHLI

Simpanan Syariah adalah satu inisiatif di bawah pelan strategik KWSP 2013-2017, di mana ianya memberi pilihan simpanan persaraan patuh syariah kepada ahli KWSP. Berdasarkan hasil kaji selidik Rundingan Ahli yang telah dijalankan pada April 2015, sebanyak 71 peratus responden bersetuju dengan inisiatif tersebut.



KONSEP DAN MODEL PENGOPERASIAN SIMPANAN SHARIAH

Idea mewujudkan simpanan persaraan patuh syariah tercetus semasa pelaksanaan berperingkat Pelan Sektor Kewangan 2011-2020. Sehubungan itu, satu pasukan projek khas telah diwujudkan, di mana anggota KWSP bersama pasukan perunding daripada Ernst & Young Advisory Services Sdn Bhd dan ZICO Shariah Advisory Services Sdn Bhd, yang mempunyai pengkhususan dalam bidang dana persaraan, kewangan Islam, syariah dan perundangan, telah membangunkan kes perniagaan dan konsep model perniagaan. Konsep bagi model Simpanan Syariah bermula dengan mengenal pasti dan menetapkan prinsip-prinsip panduan dan kriteria reka bentuk bagi merangka strategi pembangunan Model Perniagaan. Lima prinsip panduan utama telah ditetapkan – memenuhi kepentingan dan hasrat ahli; meminimalkan gangguan terhadap operasi, proses serta keberkesanan sedia ada; mengimbangi antara kepentingan ahli dan ketersediaan aset patuh syariah; meminimalkan implikasi kos dan mengekalkan prestasi portfolio semasa melaksanakan pemisahan aset bagi Simpanan Syariah.

mengurus Simpanan Syariah. Satu Jawatankuasa Penasihat Syariah (JKPS) telah ditubuhkan oleh Lembaga yang dianggotai oleh lima orang cendekiawan syariah terkemuka yang merupakan pihak yang berkuasa bagi penentuan perkara-perkara syariah bagi maksud menasihati Lembaga dan Panel Pelaburan dalam memastikan pengurusan Simpanan Syariah mematuhi prinsip syariah seperti mana yang diperuntukkan di

bawah Seksyen 23A Akta KWSP 1991. Satu jabatan khusus juga telah diwujudkan bagi memastikan pra dan pasca pematuhan syariah dalam operasi harian terutamanya perkara-perkara berkaitan pelaburan syariah. Apa-apa keperluan syariah juga telah dimasukkan ke dalam polisi, prosedur dan manual semasa, dalam usaha memastikan aktiviti pelaburan Simpanan Syariah mematuhi prinsip syariah.

MENAMBAHBAIK AKTA KWSP, STRUKTUR TADBIR URUS DAN MEMANFAATKAN PROSES SEDIA ADA

Satu usaha telah dibuat bagi meminda Akta KWSP 1991 pada 2015 bagi membolehkan KWSP memperkenalkan Simpanan Syariah. Memandangkan Simpanan Syariah diuruskan di bawah entiti yang sama, ianya tertakluk kepada struktur tadbir urus sedia ada dengan beberapa penambahbaikan bagi menerapkan komponen-komponen utama di bawah Rangka Kerja Tadbir Urus Syariah. Tadbir urus yang kukuh dan objektif pelaburan yang jelas adalah penting dalam



Two-tier returns
Returns from EPF's conventional and upcoming syariah schemes differ in the short term but are similar over the long term

By CECILIA KOK
cecilia.kok@thestar.com.my

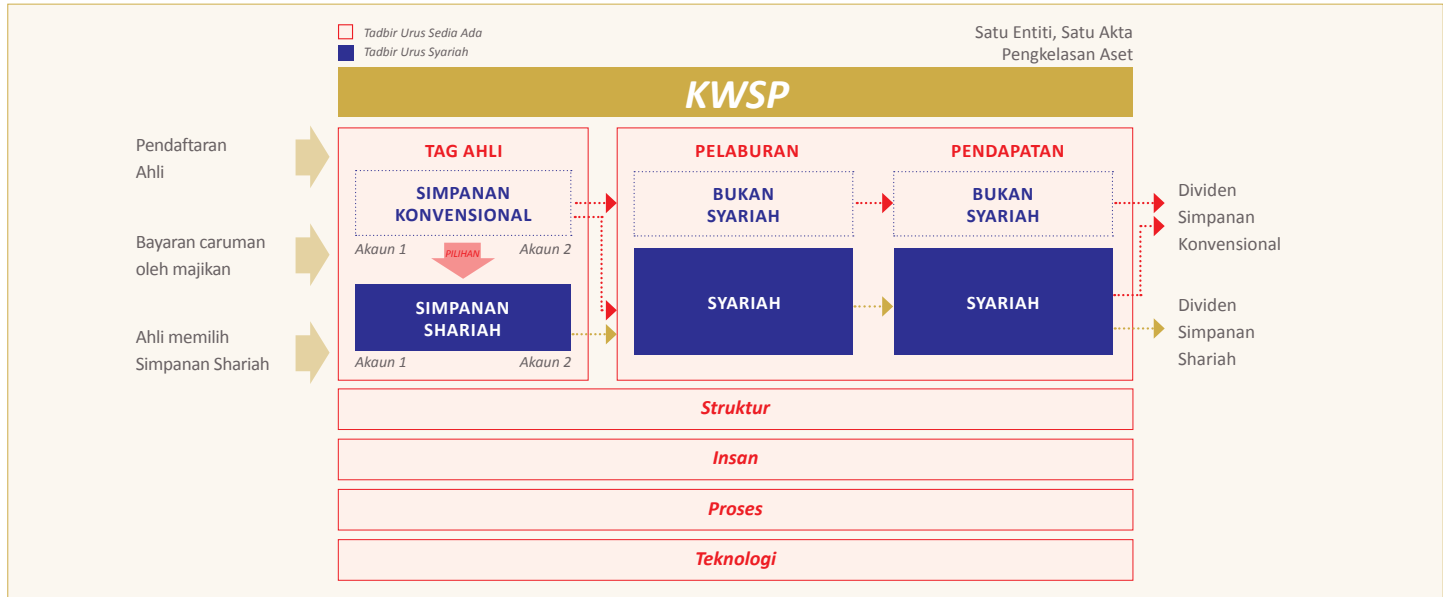
PETALING JAYA: While the actual returns from the Employees Provident Fund's (EPF) conventional and soon-to-be-implemented syariah-compliant investment schemes may differ from year to year, the overall performance of both funds over the long term will be relatively similar, according to chief executive officer Datuk Shahril Ridza Riduan.

POWER TALKS

the banking sector was a close proxy to the country's economic growth. Nevertheless, Shahril stressed that both schemes would have the same risk-return objective, that is, a targeted dividend rate of 2% above inflation on an annual basis for its contributors. Application for the syariah-compliant scheme would be open to all EPF contributors who want their returns to be fully derived from Islamic-based principles.

Akhar The Star bertarikh 30 Mei 2016 melaporkan Ketua Pegawai Eksekutif KWSP Datuk Shahril Ridza Riduan memberi taklimat di acara The Star's Power Talks bertempat di Menara The Star, Petaling Jaya. Sepanjang sesi selama 90 minit, Datuk Shahril menerangkan tentang Simpanan Syariah, pelaburan KWSP dan beberapa inisiatif penambahbaikan skim dan polisi KWSP.

Pengurusan Berasaskan Portfolio



Secara amnya, KWSP mengekalkan operasi dan proses sedia ada, bermula dari proses pendaftaran sehinggalah ke proses pengeluaran dengan beberapa perubahan kecil yang mengambil kira keperluan-keperluan syariah seperti pelaksanaan Akad Simpanan Syariah melalui proses pendaftaran yang mudah, saringan syariah ke atas pelaburan dan pengeluaran di bawah Skim Pelaburan Ahli KWSP hanya terhad kepada dana patuh syariah yang diluluskan oleh KWSP.

RANGKA KERJA PELABURAN SYARIAH

Satu rangka kerja pelaburan yang mantap diperlukan bagi membolehkan Simpanan Syariah berfungsi dan wujud bersama-sama dengan Simpanan Konvensional di dalam KWSP. Rangka kerja ini, secara amnya kekal sama, tetapi dengan beberapa penambahbaikan yang mengambil kira elemen dan keperluan syariah seperti mana yang telah ditetapkan oleh JKPS. Visi dan strategi bagi Simpanan Syariah dan Simpanan Konvensional kekal sama iaitu melindungi dan menambah nilai simpanan ahli serta memastikan pulangan jangka panjang yang stabil dan konsisten berdasarkan had risiko yang boleh diterima.

Selaras dengan profil risiko dan pulangan KWSP, pelaburan dalam aset syariah akan berasaskan Alokasi Aset Strategik dan Alokasi Aset Taktikal KWSP. Sebahagian besar aset syariah KWSP berada dalam instrumen pendapatan tetap yang berisiko rendah seperti Terbitan Pelaburan Kerajaan (GII), Sukuk dan pembiayaan islam yang memberikan aliran pendapatan yang stabil untuk jangka panjang, diikuti oleh ekuiti serta aset alternatif patuh syariah. Setakat 31 Disember 2016, sebanyak 45 peratus daripada pelaburan KWSP adalah dalam

aset-aset syariah. KWSP menjangkakan pertumbuhan purata aset ini sekurang-kurangnya RM25 bilion setahun bagi memastikan minimum 35 hingga 40 peratus aset pelaburan syariah terus kekal dan selari dengan pertumbuhan jumlah aset KWSP.

Portfolio syariah terhad kepada aset syariah sahaja dan keperluan-keperluan syariah seperti yang ditetapkan oleh JKPS perlu dipatuhi bagi aktiviti pra dan pasca pelaburan. Sebagai contoh, pelaburan dalam ekuiti tersenarai akan melalui saringan syariah dan proses pengkelasan semula dari semasa ke semasa berdasarkan pengkelasan syariah oleh Majlis Penasihat Syariah, Suruhanjaya Sekuriti dan penyedia indeks syariah antarabangsa yang diiktiraf.

Pertimbangan pelaburan KWSP juga adalah berdasarkan amalan pelaburan beretika dengan mengelakkan daripada melabur dalam sektor yang menghasilkan dan mempromosikan antara lain alkohol, perjudian, hiburan dewasa dan senjata ketenteraan.

Sebagai tambahan kepada pelaburan beretika, proses saringan syariah bertujuan untuk menyingkirkan elemen tidak patuh syariah seperti *riba* (faedah), *gharar* (ketidakpastian dalam kontrak), *maysir* (perjudian) dan lain-lain aktiviti terlarang antaranya barangan tidak halal, produk serta aktiviti berkaitan tembakau dan hiburan yang bertentangan dengan prinsip syariah.



Artikel oleh penulis bebas dan pakar ekonomi dari London, Mushtak Parker, berkenaan Simpanan Syariah KWSP yang dipetik oleh akhbar New Straits Times bertarikh 16 Mei 2016. Artikel ini menjelaskan Simpanan Syariah KWSP sebagai suatu inisiatif yang boleh memberi implikasi yang besar serta mampu mengembalikan kerelevanan kewangan Islam. Antara isu lain yang dikupas artikel ini adalah mengenai pelaburan dan alokasi aset KWSP, tabdir urus dan aktivisme pemegang saham, keselamatan sosial serta kesejahteraan persaraan.

PENGELUARAN MENGIKUT SKIM

Tahun	2016		2015		2014		2013		2012		2011	
Skim Pengeluaran	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)
55 tahun	597,771	22,292,814,380	530,459	21,400,282,188	431,639	14,090,666,522	372,349	13,232,004,148	321,747	12,191,278,123	277,040	10,231,416,460
50 tahun	156,991	4,855,680,128	148,699	4,831,008,499	140,082	3,941,562,511	133,007	3,841,209,171	130,759	3,984,531,423	130,586	3,605,903,955
Hilang Upaya	4,986	360,187,080	4,659	331,060,249	4,447	275,351,499	4,768	280,056,622	5,198	279,008,466	6,658	325,836,978
Meninggalkan Negara	4,467	445,244,745	3,833	377,363,471	3,098	303,592,892	2,824	241,303,564	2,903	230,796,636	2,690	189,841,619
Beli Rumah Pertama	83,401	2,002,008,099	89,071	2,108,847,723	85,704	1,930,598,080	86,565	1,876,999,217	88,995	1,777,426,640	92,077	1,698,964,207
Beli Rumah Kedua	5,752	248,452,755	6,483	287,952,489	6,361	268,710,339	6,589	277,149,934	6,703	268,742,147	6,441	239,397,553
Ansuran Bulanan Pinjaman Perumahan	1,781,735	1,666,932,871	1,551,508	1,375,789,117	1,381,043	1,148,654,580	1,228,978	995,167,116	1,112,140	879,631,125	1,076,388	815,023,159
Mengurangkan/ Menyelesaikan Baki Pinjaman Perumahan	148,368	1,956,998,548	164,033	2,212,036,347	157,685	1,751,784,336	166,111	1,808,422,921	168,601	1,761,822,574	169,029	1,596,138,494
Kesihatan	6,101	57,000,845	5,692	51,766,353	4,969	46,057,154	4,713	43,125,986	4,393	38,848,087	4,458	39,392,342
Kematian	56,172	1,386,616,927	52,127	1,233,878,032	49,745	1,089,049,474	43,868	894,213,257	42,326	796,881,912	41,125	731,452,218
Bayaran Berkala	1,159	2,553,546	1,745	3,586,456	1,980	4,231,130	2,203	4,716,230	2,389	5,338,354	3,855	9,342,899
Skim Pelaburan Ahli	710,064	6,305,355,131	602,262	5,855,745,390	443,729	4,859,472,682	976,917	7,845,395,089	836,488	6,642,042,038	768,793	6,600,300,383
Pekerja Berpencen/ Pesara Pilihan	51,230	2,157,264,348	48,688	1,972,703,781	68,048	2,520,563,342	83,480	2,828,461,698	97,457	3,139,899,695	93,174	3,029,359,627
Pendidikan	86,725	1,459,203,497	65,787	578,180,407	59,897	372,937,758	56,786	338,140,175	61,823	301,039,294	62,537	277,970,197
Skim Bayaran Bulanan	98	108,725	104	116,982	100	120,276	110	124,691	109	127,577	122	134,273
Pengeluaran Melebihi RM1 Juta	6,143	1,369,448,593	5,471	1,390,499,668	3,874	999,278,093	3,214	814,566,007	2,529	657,344,224	1,875	481,966,931
Mengerjakan haji	415	1,151,035	390	1,044,974	367	947,163	635	1,647,991				
Jumlah	3,701,578	46,567,021,253	3,281,011	44,011,862,123	2,842,768	33,603,577,831	3,173,117	35,322,703,817	2,884,560	32,954,758,315	2,736,848	29,872,441,295
Dividen Tahunan*	2,267	42,372,125	1,971	39,595,874	1,596	30,135,786	1,652	30,020,258	1,719	30,230,311	1,799	30,449,675
(i) Faedah Tambahan Kematian	18,180	45,459,162	17,201	43,007,028	16,910	42,276,000	14,973	37,431,000	14,903	37,258,500	15,120	37,797,000
(ii) Faedah Tambahan Hilang Upaya	821	4,105,000	771	3,857,000	693	3,465,000	799	3,995,000	977	4,885,000	944	4,720,000
Jumlah (i dan ii)	19,001	49,564,162	17,972	46,864,028	17,603	45,741,000	15,772	41,426,000	15,880	42,143,500	16,064	42,517,000

* Pengeluaran dividen tahunan 2015 diselaraskan kepada belanja dividen tahun semasa

PROFIL AHLI AKTIF MENGIKUT LINGKUNGAN SIMPANAN DAN JANTINA

setakat 31 Disember 2016

Lingkungan Simpanan (RM)	Bil. Lelaki	Bil. Perempuan	Jumlah	Simpanan (RM)	Lingkungan Simpanan (RM)	Bil. Lelaki	Bil. Perempuan	Jumlah	Simpanan (RM)
<1-1,000	207,096	158,789	365,885	179,026,781	60,001-70,000	158,258	121,102	279,360	18,117,809,209
1,001-2,000	157,850	119,792	277,642	409,286,781	70,001-80,000	135,671	102,318	237,989	17,817,483,062
2,001-3,000	117,632	92,205	209,837	520,379,465	80,001-90,000	116,206	86,613	202,819	17,212,943,178
3,001-4,000	96,215	76,415	172,630	602,245,834	90,001-100,000	100,479	74,606	175,085	16,609,664,866
4,001-5,000	85,040	68,604	153,644	690,321,358	100,001-110,000	87,596	64,379	151,975	15,939,229,189
5,001-6,000	77,053	63,414	140,467	771,730,677	110,001-120,000	75,559	55,930	131,489	15,105,380,360
6,001-7,000	71,760	59,735	131,495	854,570,414	120,001-130,000	66,086	48,435	114,521	14,302,571,015
7,001-8,000	67,924	55,456	123,380	924,917,968	130,001-140,000	57,677	42,251	99,928	13,478,583,932
8,001-9,000	63,542	52,694	116,236	987,304,278	140,001-150,000	50,810	36,894	87,704	12,707,836,249
9,001-10,000	60,614	50,726	111,340	1,057,075,174	150,001-300,000	339,151	243,036	582,187	119,631,049,712
10,001-15,000	262,064	223,191	485,255	6,022,524,872	300,001-400,000	67,876	46,529	114,405	39,330,269,433
15,001-20,000	215,073	187,504	402,577	7,011,873,441	400,001-500,000	36,015	21,910	57,925	25,765,104,622
20,001-25,000	179,411	156,555	335,966	7,537,171,889	500,001-600,000	21,451	11,921	33,372	18,218,148,032
25,001-30,000	156,038	136,564	292,602	8,025,824,989	600,001-700,000	13,650	6,922	20,572	13,306,654,373
30,001-35,000	137,285	117,236	254,521	8,260,424,355	700,001-800,000	9,444	4,494	13,938	10,407,847,554
35,001-40,000	124,572	106,481	231,053	8,656,149,660	800,001-900,000	6,656	2,990	9,646	8,171,013,671
40,001-45,000	114,226	94,313	208,539	8,855,256,788	900,001-1,000,000	4,846	2,007	6,853	6,496,015,363
45,001-50,000	104,361	85,432	189,793	9,007,141,635	>1,000,000	21,702	7,025	28,727	47,160,791,857
50,001-60,000	185,130	146,496	331,626	18,194,640,319	Jumlah	3,852,019	3,030,964	6,882,983	518,346,262,355

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dividen tahun 2016

BAHAGIAN OPERASI



DATO' MOHD NAIM DARUWISH
Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif

“Adalah menjadi satu keperluan untuk KWSP mentransformasikan kaedah peroperasian dan saluran transaksi dengan pelanggan utama iaitu ahli dan majikan. Untuk tujuan tersebut, langkah-langkah penambahbaikan proses kini adalah nadi kepada pencapaian utama operasi. Pelbagai perubahan proses dan penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan diperkenalkan untuk memastikan KWSP sentiasa peka dan responsif terhadap kehendak dan ekspektasi pelanggan.”

Bahagian Operasi bertanggungjawab menguruskan fungsi pendaftaran, pengurusan akaun ahli dan majikan, kutipan caruman, pengeluaran, penamaan, penguatkuasaan terhadap majikan gagal mencarum serta mengurus dan mengawal selia operasi rangkaian perkhidmatan yang meliputi 67 cawangan KWSP di seluruh negara.

Bahagian ini juga melaksanakan fungsi sokongan pengurusan pejabat dan hartanah KWSP, transformasi operasi, pusat pengurusan perhubungan, perkhidmatan perundangan dan kesetiausahaan serta pematuhan pelaburan.

Pelbagai saluran perkhidmatan disediakan untuk memudahkan pelanggan mendapatkan perkhidmatan KWSP iaitu melalui Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC), perkhidmatan kaunter, kios, e-mel dan laman web myEPF di www.kwsp.gov.my.

i-Akaun yang merupakan saluran elektronik terkini KWSP menyediakan kemudahan tambahan kepada ahli untuk memantau dan mengemaskini akaun mereka serta membuat permohonan pengeluaran secara atas talian melalui fungsi e-Pengeluaran.

Disamping itu, i-Akaun juga membolehkan majikan untuk membuat bayaran caruman dan penghantaran butiran caruman pekerja (Borang A) secara atas talian melalui fungsi e-Caruman.

Pasukan ‘EPF Mobile Team’ pula memberikan perkhidmatan berkonsepkan ‘mendekati pelanggan’ di kawasan luar bandar dan melalui program ‘outreach’ yang diadakan.

TERAS MUTU PERKHIDMATAN

Bahagian Operasi adalah komited untuk memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan berlandaskan piagam ‘Janji Kami’ yang diperkenalkan. ‘Janji Kami’ ini menjadi panduan serta penanda aras mutu perkhidmatan KWSP kepada pelanggan. Piagam ini menggariskan komitmen KWSP terhadap 11 item perkhidmatan fungsi utama operasi dengan memberi penekanan kepada perkhidmatan yang cekap, tepat, mudah, berintegriti dan keberkesanan kos.



PENDAFTARAN AHLI DAN MAJIKAN

Sejumlah 465,118 ahli baharu telah didaftarkan pada 2016, menjadikan jumlah terkumpul keseluruhan ahli KWSP adalah seramai 14,806,595. Jumlah majikan yang didaftarkan pada tahun 2016 adalah sebanyak 57,721 iaitu peningkatan 0.81 peratus daripada 536,489 pada tahun 2015, menjadikan keseluruhan jumlah majikan kepada 540,833 (setelah mengambil kira bilangan majikan batal). Secara purata, sejumlah 38,000 ahli dan 4,800 majikan baharu didaftarkan pada setiap bulan sepanjang 2016.

KUTIPAN CARUMAN

Pada tahun 2016, KWSP menerima dan menguruskan kutipan caruman sebanyak RM58.84 bilion, iaitu peningkatan sebanyak 2.78 peratus berbanding tahun 2015. Peningkatan kutipan caruman ini adalah disebabkan oleh pertambahan bilangan ahli dan majikan, kesedaran yang semakin meningkat di kalangan pekerja dan majikan untuk mencarum bagi menjamin masa hadapan pekerja yang lebih baik dan aktiviti pengawalseliaan serta penguatkuasaan yang berterusan terhadap majikan bagi memastikan mereka melaksanakan obligasi statutori mereka. Bagi memudahkan majikan membuat bayaran caruman ini,

BAHAGIAN OPERASI

KWSP turut menyediakan pelbagai saluran pembayaran iaitu di kaunter KWSP, bank yang dilantik, kiosk bayaran dan pelbagai saluran elektronik termasuk melalui aplikasi mudah alih.

PENGELUARAN

Pemprosesan permohonan pengeluaran simpanan ahli merupakan salah satu aktiviti teras Bahagian Operasi. Sepanjang tahun 2016, sejumlah 2,267,723 permohonan pengeluaran simpanan ahli telah diluluskan yang melibatkan RM47.41 bilion melalui pelbagai skim pengeluaran ahli. Ini adalah peningkatan sebanyak 16.30 peratus dari segi bilangan permohonan dan 5.17 peratus amaun pengeluaran berbanding tahun 2015.

PENGUATKUASAAN

Untuk menjamin kepentingan pekerja dan ahli, KWSP telah melaksanakan aktiviti pemantauan dan pengawalseliaan berterusan terhadap bayaran caruman bulanan oleh majikan. Tindakan penguatkuasaan yang tegas tetapi berhemah diambil terhadap majikan yang ingkar. Kesannya kadar majikan gagal mencarum pada tahun 2016 berjaya dibundung pada kadar 1.05 peratus dengan mengambil kira pelbagai cabaran yang dihadapi kesan daripada situasi ekonomi dan perniagaan yang amat mencabar sepanjang tahun 2016.

Hasil daripada aktiviti penguatkuasaan dan tindakan undang-undang yang diambil, sebanyak RM2.94 bilion bayaran caruman yang tertunggak telah berjaya diperolehi daripada majikan yang gagal mencarum pada tahun 2016 berbanding RM2.90 bilion pada 2015. Manakala faedah berjumlah RM30.70 juta dan dividen berjumlah RM24.40 juta dikutip daripada majikan yang gagal melunaskan caruman mereka dalam tempoh masa yang ditetapkan. Jumlah kutipan ini adalah peningkatan sebanyak 17 peratus untuk faedah dan 34.3 peratus untuk dividen berbanding 2015.

Di samping itu, seramai 1,836 pengarah syarikat dan pemilik perniagaan telah diambil tindakan larangan keluar negara di bawah Seksyen 39 Akta KWSP kerana gagal menjelaskan caruman KWSP yang tertunggak menjadikan jumlah terkumpul sebanyak 9,960 orang setakat akhir 2016. Selanjutnya, sebanyak 4,879 kes pendakwaan dan 1,768 kes guaman sivil baharu telah didaftarkan di mahkamah terhadap majikan yang gagal mencarum sepanjang tahun 2016.

PENAMAAN

KWSP juga memberi penekanan kepada aspek kesedaran ahli untuk membuat penamaan bagi memudahkan waris ahli menguruskan pengeluaran simpanan apabila berlaku kematian ahli. Kesannya sebanyak 340,256 penamaan baru telah didaftarkan pada tahun 2016 yang menjadikan bilangan terkumpul ahli yang membuat penamaan meningkat kepada 4,084,941 juta ahli.

INTERAKSI PELANGGAN

Sepanjang tahun 2016, sejumlah 61,201,888 transaksi pelanggan direkodkan dibuat melalui Kaunter KWSP, myEPF, kiosk, i-Akaun dan Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC). Interaksi pelanggan melalui CMC meningkat dengan amat

Interaksi Pelanggan Mengikut Saluran

Saluran	2016	2015	2014
myEPF	23,395,195	17,533,045	12,659,814
Kiosk	13,212,420	10,456,700	9,310,677
i-Akaun	18,807,071	12,655,924	7,275,364
Kaunter	4,361,281	4,768,671	5,130,451
Pusat Pengurusan Perhubungan (<i>Telefon</i>)	1,346,667	997,491	853,886
Pusat Pengurusan Perhubungan (<i>E-mel</i>)	79,254	55,813	48,246
Jumlah	61,201,888	46,467,644	35,278,438

ketara pada tahun 2016 iaitu sebanyak 1,346,667, peningkatan sebanyak 35.01 peratus panggilan berbanding 997,491 pada tahun 2015.

Secara keseluruhannya, inisiatif yang diambil oleh KWSP untuk pelanggan berurusan dan mendapatkan perkhidmatan melalui pelbagai saluran elektronik dan layan diri yang disediakan mencatat kejayaan di mana pada tahun 2016, 75 peratus transaksi pelanggan direkodkan menggunakan kaedah ini berbanding 70 peratus pada 2015.

TAHAP KEPUASAN PERKHIDMATAN PELANGGAN

Tahap kepuasan pelanggan yang berurusan dengan KWSP sentiasa diberi penekanan bagi memastikan pelanggan diberikan perkhidmatan terbaik dan dapat memenuhi ekspektasi mereka. Tahap kepuasan pelanggan ini juga mengambil kira perubahan demografi ahli KWSP dan kemajuan teknologi terkini.

Berdasarkan kajian yang dilakukan pada 2016, oleh CMC KWSP dan konsultan bebas yang dilantik, adalah didapati tahap kepuasan pelanggan yang mendapatkan perkhidmatan di KWSP adalah di tahap tertinggi 94.10 peratus.

MEMAHAMI KEPERLUAN DAN EKSEKUTASI BARU

Kemajuan teknologi dengan pelbagai aplikasi terkini dan peralatan telekomunikasi yang serba canggih serta perubahan demografi ahli telah mengubah cara kerja peroperasian perkhidmatan KWSP. Untuk itu, KWSP secara berterusan telah mengintegrasikan teknologi baru ini ke dalam sistem penyampaian perkhidmatan, proses dan prosedur kerja bagi memastikan perkhidmatan pelanggan yang berkesan, tahap produktiviti yang tinggi, penyampaian informasi yang tepat dan terkini serta pengumpulan data yang komprehensif bagi tujuan analisa dan analitik.

KWSP juga sedang mengalami perubahan yang ketara dalam demografi ahlinya apabila pertambahan jumlah golongan Gen Y yang juga dikenali sebagai 'digital natives' memasuki sektor pekerjaan dan seterusnya menjadi ahli KWSP. Golongan ini kini merupakan 58.31 peratus daripada keseluruhan jumlah ahli aktif KWSP. Golongan ini mempunyai kehendak dan ekspektasi perkhidmatan yang berbeza. Oleh itu KWSP telah melaksanakan pelan transformasi sistem penyampaian perkhidmatannya yang meliputi perubahan dan penambahbaikan cara kerja, saluran penyampaian perkhidmatan, proses dan prosedur serta polisi yang berkaitan bagi memastikan KWSP sentiasa bersikap

responsif terhadap kehendak dan ekspektasi pelanggannya dan terus kekal relevan.

Untuk itu, pada tahun 2016 KWSP telah memperkenalkan beberapa penambahbaikan terhadap saluran perkhidmatan elektronik. i-Akaun Ahli dan Majikan telah diperkukuhkan dengan pelbagai fungsi dan ciri-ciri terbaharu pendaftaran, semakan informasi, pengemaskinian profil dan lain-lain fungsi perkhidmatan.

e-Pengeluaran yang merupakan salah satu fungsi di dalam i-Akaun, membolehkan ahli membuat permohonan pengeluaran secara atas talian untuk pelbagai skim pengeluaran perumahan dan pendidikan dan seterusnya akan diperluaskan kepada skim pengeluaran kesihatan. Manakala fungsi e-Caruman pula menyediakan kemudahan kepada majikan untuk menghantar secara atas talian butiran caruman pekerja (Borang A) dan membuat bayaran caruman melalui sistem yang diintegrasikan dengan sistem Financial Process Exchange (FPX) pelbagai bank.

Pengenalan dan penambahbaikan ciri-ciri utama ini dibuat selaras dengan matlamat KWSP untuk memenuhi ekspektasi terkini pelanggan berkonsepkan perkhidmatan 'anytime' dan 'anywhere'. Seterusnya fungsi ini akan memudahkan dan menjimatkan masa, tenaga dan kos pelanggan yang berurusan.

"Kemudahan i-Akaun, e-Pengeluaran dan e-Caruman diperkenalkan bagi mentransformasikan sistem penyampaian perkhidmatan KWSP kepada ahli dan majikan."

I-AKAUN

Berfungsi sebagai gerbang utama kepada sistem penyampaian perkhidmatan elektronik KWSP, i-Akaun menawarkan lebih fleksibiliti dan kawalan untuk ahli dan majikan mendapatkan informasi terkini, memantau akaun, mengemaskini profil, menyemak kelayakan dan status permohonan pengeluaran ahli manakala majikan pula boleh menyemak status bayaran caruman. i-Akaun juga membolehkan ahli dan majikan mengakses perkhidmatan e-Pengeluaran dan e-Caruman. Setakat Disember 2016, sejumlah 3,934,318 juta ahli dan majikan telah mendaftar dan mengaktifkan i-Akaun mereka.

BAHAGIAN OPERASI

E-PENGELUARAN

e-Pengeluaran menyediakan perkhidmatan kepada ahli membuat permohonan secara atas talian untuk pengeluaran di bawah Skim Pengeluaran Perumahan dan Pendidikan Ahli. Ianya adalah hasil kolaborasi dan kerjasama strategik KWSP bersama lapan institusi kewangan dan pendidikan. Setakat Disember 2016, sejumlah 178,688 ahli telah menggunakan kemudahan ini untuk menghantar permohonan pengeluaran perumahan mereka. Bermula dengan penglibatan RHB Bank di peringkat permulaan, kini ianya meliputi bank-bank utama lain iaitu RHB Islamic, Maybank, Bank Islam, OCBC, BSN, Ambank, UOB Bank dan CIMB Bank. Kemudahan ini akan diperluaskan untuk permohonan pengeluaran kesihatan ahli dengan kolaborasi bersama pusat-pusat perubatan di masa hadapan.

E-CARUMAN

e-Caruman membolehkan majikan menghantar bayaran caruman dan/atau butiran caruman bulanan pekerja (Borang A) secara atas talian. Kemudahan ini dipertingkatkan lagi dengan mengintegrasikannya bersama sistem Financial Payment Exchange (FPX) iaitu sistem bayaran atas talian yang membolehkan majikan menggunakan akaun perbankan mereka secara 'real-time' bagi tujuan pembayaran caruman dengan 15 bank yang terlibat. Setakat akhir 2016, sejumlah 391,372 atau 90.41 peratus majikan menggunakan kemudahan e-Caruman bagi penghantaran borang butiran caruman pekerja, manakala sebanyak 47,187 transaksi bayaran melalui FPX telah dicatatkan sejak ia diperkenalkan.

MEMBUDAYAKAN INOVASI DAN KREATIVITI

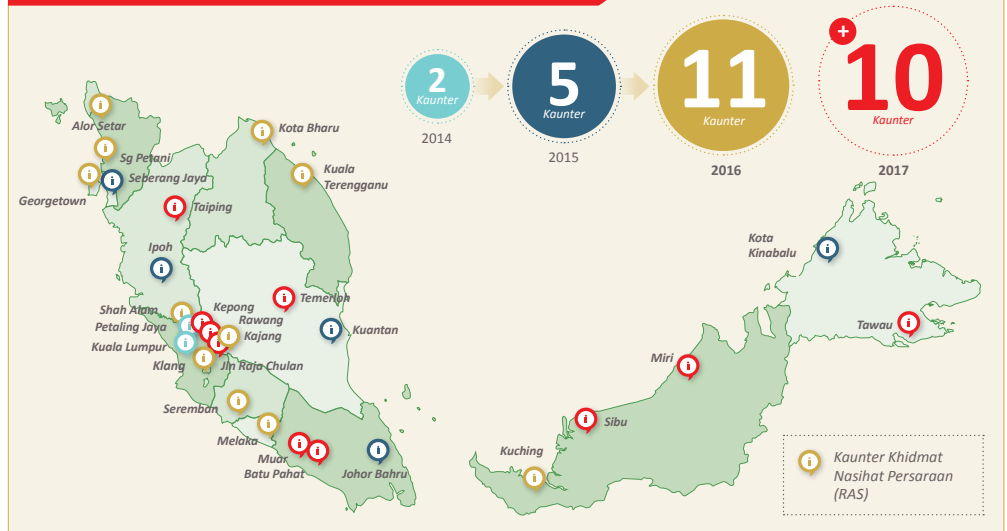
Adalah penting bagi KWSP untuk menyesuaikan perubahan yang berlaku dengan memudah cara dan meningkatkan kemampuan operasinya. Pendekatan sistematik telah digunakan untuk memastikan proses penambahbaikan perkhidmatan dilaksanakan berdasarkan amalan terbaik industri. Untuk tujuan tersebut, warga kerja KWSP telah dilatih untuk menggunakan kaedah terkini seperti Lean Six Sigma, Design Thinking, TRIZ, PDCA, Analisis Data, Business Model Canvas, Business Analysis dan Project Leadership dan seterusnya mengaplikasikan kaedah inovasi dan kreatif tersebut di dalam projek-projek penambahbaikan berterusan yang dilaksanakan.

Bagi meningkatkan pembudayaan inovasi dan kreativiti secara berterusan di kalangan warga kerja KWSP, Kumpulan Kreatif dan Inovatif (KIK) telah dibentuk untuk menambah baik kaedah pengurusan operasi kerja seharian. KIK merupakan satu platform untuk mereka membangunkan kemahiran inovatif dan kreativiti melalui proses pendidikan, latihan dan pengalaman bekerja. Setakat 2016, 47 projek KIK daripada cawangan-cawangan KWSP dan 10 projek daripada program Accelerated Development Programme telah dikaji dan sebahagiannya telah dilaksanakan di KWSP.

KHIDMAT NASIHAT PERSARAAN (RAS)

Khidmat Nasihat Persaraan (RAS) telah diperkenalkan pada 1 Julai 2014 sebagai inisiatif jangka panjang KWSP untuk meningkatkan kesedaran dan pengetahuan di kalangan ahli KWSP cara terbaik menguruskan kewangan dan simpanan mereka bagi memastikan mereka dapat melalui hari-hari persaraan dengan lebih selesa dan terjamin. RAS juga bertujuan untuk meningkatkan tahap

STATUS - KAUNTER KHIDMAT NASIHAT PERSARAAN (RAS)



pengetahuan celik kewangan di kalangan ahli dan bakal ahli demi untuk masa hadapan mereka yang lebih baik. Ini penting kerana majoriti ahli KWSP masih tidak mempunyai simpanan asas yang mencukupi mengikut umur dan purata jangka hayat rakyat Malaysia yang semakin meningkat. RAS juga amat bermakna bagi ahli yang berada di ambang persaraan atau yang sudah bersara tetapi masih mempunyai simpanan KWSP mendapatkan nasihat kewangan persaraan.

Pada tahun 2016, 11 kaunter RAS yang baharu telah beroperasi di pejabat-pejabat cawangan KWSP yang utama menjadikan keseluruhan jumlah kaunter RAS di seluruh negara kepada 18. Menerusi RAS, ahli boleh mendapatkan khidmat nasihat tentang bagaimana wang simpanan mereka boleh diuruskan secara terbaik dan bertahap lebih lama serta menikmati kesan penggandaan simpanan melalui dividen tahunan yang diperolehi. Setakat September 2016, sejumlah 18,765 ahli telah mendapatkan khidmat nasihat RAS yang ditawarkan secara percuma.



FUNGSI UTAMA RAS

Fungsi utama RAS adalah untuk memberikan khidmat nasihat persaraan kepada ahli KWSP berkaitan penggunaan wang simpanan KWSP mereka, kaunseling asas pelaburan dan mengadakan program bagi meningkatkan tahap kesedaran dan pengetahuan celik kewangan. Melalui program asas celik kewangan dan persaraan ini, dapat diterapkan betapa pentingnya konsep simpanan asas, kepentingan menabung dari

awal, membuat pelaburan dan perbelanjaan secara berhemah serta persediaan sewajarnya untuk hari persaraan yang lebih baik kelak. Di samping itu, nasihat dan panduan berkaitan pelbagai produk KWSP seperti skim pengeluaran secara fleksibel serta petunjuk jumlah penggandaan simpanan persaraan jika terus menyimpan dengan KWSP akan disampaikan. Namun pegawai RAS tidak akan membuat sebarang perakuan untuk perkara-perkara melibatkan pelaburan ahli atau mempromosi mana-mana produk atau perkhidmatan yang disediakan oleh pihak ketiga.

Pegawai-pegawai yang ditempatkan di kaunter RAS ini telah diberi latihan yang komprehensif dan memiliki sijil khidmat nasihat persaraan yang diiktiraf.

MEMANTAPKAN PERKHIDMATAN NASIHAT PERSARAAN

KWSP telah merancang untuk membuka lebih banyak kaunter RAS di pejabat-pejabat cawangan di seluruh negara. Selaras dengan perancangan perluasan RAS ini, lebih ramai warga kerja KWSP terutama mereka yang bertugas di barisan hadapan akan dilatih bagi meningkatkan kemahiran dan pengetahuan mereka di dalam bidang tersebut. Di samping itu, warga kerja KWSP yang berminat boleh memilih untuk membuat peralihan kerjaya untuk menjadi Penasihat RAS yang tetap setelah menjalani beberapa siri latihan yang intensif dan komprehensif dalam bidang ini untuk melengkapkan diri mereka dengan pengetahuan yang bersesuaian dan tahap kemahiran bagi melayakkan mereka mendapat pensijilan dan pengiktirafan sebagai penasihat kewangan dan persaraan.

PERLUASAN KHIDMAT RAS KEPADA AHLI

Penasihat RAS yang terlatih juga telah ditugaskan untuk bersama 'Mobile Team' KWSP bagi membolehkan mereka memberi khidmat nasihat persaraan kepada ahli yang berada berjauhan dari Pejabat Cawangan KWSP melalui program 'outreach' yang dijalankan. Inisiatif ini telah mendapat maklumbalas yang amat positif dari ahli-ahli di kawasan tersebut yang selama ini tidak mengetahui kewujudan khidmat nasihat persaraan ini dan faedahnya.

BAHAGIAN OPERASI

KAJIAN KES

E-CARUMAN: MEREVOLUSIKAN TRANSAKSI BERSAMA MAJIKAN



KWSP amat berbangga dapat menyediakan sistem penyampaian perkhidmatan yang lebih efisien dan dipercayai serta berfokuskan pelanggan dengan membuat pelaburan yang strategik untuk mempertingkatkan sistem dan menambahbaik proses kerja sedia ada. Teknologi merupakan tunggak utama kepada program transformasi KWSP ini, khususnya dalam menyediakan kemudahan secara atas talian yang lebih responsif kepada keperluan dan kehendak pengguna.

Salah satu kemudahan atas talian yang dimaksudkan adalah e-Caruman, iaitu satu portal sehenti yang diwujudkan untuk membantu majikan melaksanakan tanggungjawab bulanan mereka kepada KWSP dengan lebih efisien, mudah dan keberkesanan kos.

Ketika ia mula diperkenalkan pada tahun 2013, e-Caruman menerima sambutan yang dingin daripada pihak majikan. Kebanyakan majikan masih selesa dan terikat dengan cara konvensional iaitu menyediakan dan mengemukakan butiran caruman pekerja melalui Borang A bercetak yang dilakukan secara manual dan hadir membuat bayaran di kaunter KWSP. Majikan belum mempunyai keyakinan bertransaksi secara atas talian. Terdapat juga majikan yang masih cenderung kepada penyimpanan dokumen fizikal dan keperluan resit bayaran berbanding dokumentasi transaksi secara digital. Selain daripada tahap celik komputer yang rendah, pelbagai halangan lain termasuk prestasi talian internet yang rendah yang dihadapi di kawasan mereka serta masalah 'time-off' yang dialami semasa bertransaksi atas talian turut menyumbang kepada kurang penerimaan penggunaan e-Caruman di kalangan majikan.

Walau bagaimanapun hasil daripada kempen kesedaran dan promosi secara agresif dan berterusan oleh KWSP dan ditambah dengan pelbagai inisiatif penambahbaikan terhadap e-Caruman sambutan penerimaan dan kadar penggunaan oleh majikan terhadap e-Caruman telah meningkat dari semasa ke semasa. Semakin banyak majikan mula menggunakan e-Caruman dan tahap keyakinan untuk membuat pembayaran secara atas talian. Setakat akhir Disember 2016, sebanyak 391,372 atau 90.4 peratus majikan telah menggunakan kemudahan e-Caruman.

Pada tahun yang sama, KWSP menambahbaik sistem bayaran melalui e-Caruman dengan mengintegrasikan sistem tersebut dengan Financial Payment Exchange (FPX) iaitu hasil kolaborasi dengan Malaysian Electronic Clearing Corporation Sdn Bhd (MyClear). Ini membolehkan majikan membuat bayaran caruman atas talian secara 'real time' dari akaun simpanan mereka menerusi portal e-Caruman tanpa dikenakan kos transaksi.

FUNGSI E-CARUMAN

e-Caruman membolehkan majikan:

- Menghantar butiran caruman bulanan pekerja (Borang A) secara atas talian; atau
- Membuat bayaran caruman secara atas talian; atau
- Menghantar Borang A dan membuat pembayaran secara atas talian

BAYARAN CARUMAN MELALUI E-CARUMAN

Menerusi e-Caruman, majikan boleh membuat pilihan bayaran melalui saluran berikut:

- Gerbang pembayaran atas talian/Laman Web Bank
- Pembayaran terus atas talian melalui FPX
- Direct Debit Authorization (DDA)

Integrasi e-Caruman bersama sistem FPX membolehkan bayaran caruman dibuat menerusi perbankan runcit dan perbankan korporat dan boleh dilakukan 24 jam sehari, tujuh hari seminggu menerusi 15 bank utama yang mengambil bahagian. Setakat akhir Disember 2016, sejumlah 47,187 transaksi bayaran direkodkan sejak pelancarannya.

FAEDAH PENGGUNAAN E-CARUMAN

Pengenalan e-Caruman untuk kegunaan majikan mengemukakan butiran caruman pekerja dan membuat bayaran caruman secara atas talian merupakan satu cerita kejayaan dalam penambahbaikan sistem penyampaian KWSP yang dapat memberi impak positif yang tinggi kepada semua pihak yang terlibat iaitu majikan, ahli dan juga KWSP.

a. Mengurangkan kesilapan, menjimatkan masa

Penggunaan fungsi e-Caruman menjimatkan masa majikan mengunci masuk maklumat dan butiran caruman pekerja di dalam Borang A dengan hanya memuat turun borang butiran caruman bulan yang terdahulu bagi penyediaan borang butiran caruman bulan semasa. Ini juga dapat mengurangkan kesilapan yang sering berlaku ketika mengisi borang secara manual. Di samping itu, penghantaran borang butiran caruman dan bayaran caruman secara atas talian juga dapat menjimatkan masa, tenaga kerja dan kos di pihak majikan.

Pada tahun 2016, sejumlah 97.63 peratus Borang A dibuat dan dihantar menerusi e-Caruman dan 116,013 atau 23.8 peratus majikan menggunakan e-Caruman untuk membuat pembayaran. Ini mewakili 90 peratus caruman bulanan pekerja. Kesannya, kadar pemrosesan Borang A secara manual di pihak KWSP menurun sebanyak 83.75 peratus iaitu kepada hanya 12,497 borang A berbanding 74,635 borang pada 2015.

b. Memudahkan Akses dan Proses Mendapatkan Semula Data

Tidak seperti penggunaan dokumen fizikal yang memerlukan carian secara manual yang memakan masa apabila diperlukan, e-Caruman membolehkan majikan untuk mendapatkan semula rekod terdahulu dan sejarah pembayaran caruman dengan hanya menggunakan kata kunci, sekaligus memberikan fleksibiliti, memudahkan serta mengurangkan masa, kos dan tenaga majikan untuk tujuan tersebut. Bagi majikan yang membuat pembayaran melalui sistem FPX akan mendapat faedah tambahan di mana maklumat bayaran majikan boleh diperolehi melalui satu saluran sahaja yang sekaligus memudahkan proses penyesuaian rekod akaun untuk pelbagai bank.

Bagi majikan yang mempunyai kurang dari 10 pekerja, e-Caruman juga boleh digunakan melalui aplikasi mudah alih yang diperkenalkan mulai bulan April 2016 untuk tujuan menyemak dan menyediakan maklumat caruman pekerja, sejarah bayaran caruman dan seterusnya membuat bayaran caruman berkonsepkan transaksi 'anytime, anywhere'.

c. Pengkreditan Caruman yang lebih tepat, teratur dan cepat

Dengan penghantaran butiran caruman pekerja dan bayaran caruman dibuat secara atas talian, proses pengkreditan caruman ahli ke akaun KWSP ahli dapat disempurnakan dengan lebih mudah, tepat dan cepat. Isu lazim berlakunya kelewatan dan kesilapan kemasukan data yang dilakukan secara manual dapat diatasi. Penggunaan e-Caruman juga dapat memastikan caruman yang diterima dikreditkan ke dalam akaun ahli yang betul dengan jumlah caruman yang tepat dan dalam tempoh yang singkat.

Kesan penggunaan e-Caruman secara meluas ini membolehkan pada tahun 2016, sebanyak 97.48 peratus Borang A diproses dalam tempoh 14 hari berbanding hanya 71.71 peratus sebelum e-Caruman diperkenalkan pada tahun 2013. Proses pengkreditan Borang A dalam tempoh 14 hari juga meningkat kepada 94.39 peratus pada tahun 2016.

d. Mengurangkan kadar caruman tanpa maklumat lengkap (CTML)

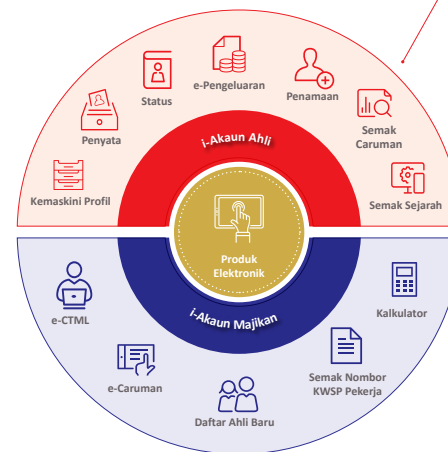
Penggunaan e-Caruman juga berjaya mengurangkan kewujudan CTML untuk bulan semasa. Setakat Disember 2016, jumlah entri tertunggak kes CTML telah menurun kepada 172,610 kes berbanding 518,772 kes pada tahun 2015 iaitu penurunan sebanyak 66.67 peratus.

ARTIKEL FOKUS 1: PERKHIDMATAN LAYAN DIRI, KINI SUATU KELAZIMAN

Perkhidmatan secara tradisional yang berkonsepkan layan kediri (personal service) secara beransur telah beralih kepada resolusi layan diri (self service). Golongan 'Millenials' (generasi berumur 18 hingga 34 tahun) yang merupakan golongan majoriti ahli aktif KWSP kini mahukan perubahan ke arah sistem penyampaian perkhidmatan yang lebih dinamik berkonsepkan cepat dan mudah. Kecenderungan dan ekspektasi golongan inilah yang memotivasikan KWSP untuk memperkenalkan lebih banyak resolusi layan diri dan mengautomatiskan sistem penyampaian perkhidmatan bagi membolehkan pelanggan mendapatkan informasi yang tepat dan terkini serta melakukan pelbagai transaksi dengan KWSP.

Dengan peningkatan secara berterusan bilangan ahli KWSP yang kini berjumlah 14,806,595 dan 540,833 majikan, adalah penting bagi KWSP mengemaskini dan menambhaik semua resolusi layan diri yang telah diautomasikan dengan fungsi-fungsi yang selari dengan peredaran masa dan kehendak pelanggan masa kini.

Ciri-ciri i-Akaun Ahli dan Majikan



i-Akaun Ahli

- Memohon e-Pengeluaran
- Menyemak Penyata KWSP tahun terkini dan tahun sebelumnya
- Menyemak status permohonan pengeluaran dan sejarah pengeluaran
- Menyemak maklumat penamaan
- Mengira anggaran jumlah layak untuk pengeluaran, simpanan dan pelaburan
- Mengemaskini profil termasuk alamat, surat-menyurat
- Menyemak transaksi caruman KWSP terkini
- Menyemak log aktiviti i-Akaun

i-Akaun Majikan

- Menggunakan Perkhidmatan e-Caruman
- Menggunakan Perkhidmatan e-CTML
- Mendaftarkan ahli baru KWSP
- Menyemak nombor KWSP pekerja
- Menyemak Transaksi caruman KWSP terkini
- Mengakses kalkulator syer dividen bagi majikan Kerajaan

"Setakat Disember 2016, sejumlah 3,934,318 juta ahli dan majikan telah mengaktifkan i-Akaun mereka."

BERSAMA I-AKAUN: BILA-BILA MASA DAN DI MANA JUA

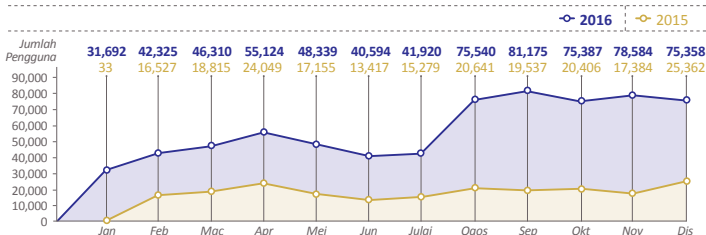
Pengenalan i-Akaun pada tahun 2004 adalah satu pencapaian yang amat signifikan ke arah sistem pencapaian perkhidmatan KWSP yang lebih mampan dan mantap kepada pelanggan. i-Akaun menjadi gerbang utama untuk ahli dan majikan mendapatkan perkhidmatan utama KWSP secara atas talian termasuklah untuk informasi terkini,

memantau akaun, menyemak bayaran, status pengeluaran, mengemaskini profil, membuat permohonan pengeluaran, membuat bayaran caruman dan lain-lain fungsi perkhidmatan secara di hujung jari dan dengan beberapa klik sahaja.

Pada tahun 2014, KWSP terus membuat penambhaikan dengan memperkenalkan i-Akaun app mudah alih bagi kedua-

dua versi Android dan IOS menjadikannya semakin mudah didekati. Ahli dan majikan kini boleh mengakses penyata caruman mereka, menyemak dan mengemaskini profil, menerima informasi terbaru mengenai produk dan perkhidmatan KWSP dengan begitu mudah. Setakat akhir 2016, sebanyak 3.36 juta ahli dan 578 ribu majikan telah mendaftar dan mengaktifkan i-Akaun mereka.

Muat Turun Aplikasi Mobile (Android dan iOS)



PERMOHONAN PENGELUARAN KINI LEBIH MUDAH DENGAN E-PENGELUARAN

Menerusi i-Akaun, ahli boleh membuat permohonan pengeluaran di bawah Skim Pengeluaran Perumahan dan Pendidikan secara atas talian melalui fungsi e-Pengeluaran. Kemudahan e-Pengeluaran yang mula diperkenalkan pada tahun 2013 menawarkan kemudahan kepada ahli membuat permohonan pengeluaran perumahan dan seterusnya diperluaskan untuk permohonan pengeluaran pendidikan pada tahun 2016. Kemudahan terbaharu ini membolehkan ahli membuat permohonan pengeluaran secara atas talian bagi membiayai kos atau menyelesaikan pinjaman pendidikan mereka atau anak mereka di institusi pengajian tinggi.

Di dalam fungsi e-Pengeluaran yang telah ditambahbaik ini, ahli boleh membuat permohonan pengeluaran secara atas talian, tertakluk kepada syarat dan terma yang ditetapkan, untuk:

1. Pengeluaran Perumahan

- Mengurang atau menyelesaikan baki pinjaman perumahan
- Bayaran balik pinjaman perumahan secara ansuran bulanan
- Membeli atau membina rumah

2. Pengeluaran Pendidikan

- Membiayai pengajian ahli atau anak ahli yang mengikuti pengajian di Institusi Pengajian Tinggi tempatan yang menyertai e-Pengeluaran
- Menyelesaikan baki pinjaman pendidikan yang diperolehi daripada Institusi Pemberi Pinjaman

Sebanyak lapan buah bank menyertai fasiliti e-Pengeluaran perumahan yang terdiri daripada RHB Islamic, Maybank, Bank Islam, OCBC, BSN, AmBank, UOB dan CIMB.

Manakala setakat ini, 10 Institusi Pengajian Tinggi sedang dinilai untuk menyertai fungsi e-Pengeluaran pendidikan di mana tiga daripadanya telah pun turut serta iaitu Universiti Islam Antarabangsa, Universiti Multimedia dan Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN).

KIOS KWSP: SUATU KEISTIMEWAAN

Walaupun kemudahan i-Akaun dapat memaparkan maklumat dan penyata akaun ahli secara atas talian, ada kalanya penyata dan maklumat dalam bentuk salinan fizikal adalah diperlukan oleh ahli. Untuk tujuan tersebut, perkhidmatan kiosk secara layan diri disediakan di kesemua 67 pejabat cawangan KWSP, UTC dan premis pihak ketiga. Setakat Disember 2016, terdapat 2,517 unit kiosk KWSP di seluruh negara dan sejumlah 10.7 juta cetakan penyata ahli direkodkan melalui kiosk ini.

Selain fungsi semakan dan cetakan penyata ahli, ciri-ciri terbaharu yang diperkenalkan di kiosk adalah mengemas kini maklumat perhubungan, mendaftar i-Akaun dan mendaftar sebagai ahli KWSP.



Menteri Kewangan II, Datuk Johari Abdul Ghani, mencetak penyata KWSP beliau, selepas mengadakan mesyuarat bersama Pengurusan Kanan KWSP di Ibu Pejabat KWSP, Jalan Raja Laut, Kuala Lumpur pada Mei 2016.

Susulan daripada rumusan rundingan awam yang dijalankan oleh KWSP pada tahun 2015, 71 peratus responden bersetuju diwujudkan opsyen kepada ahli KWSP yang mahukan simpanan KWSP mereka dilaburkan dan diuruskan secara patuh syariah. Selaras dengan kehendak ahli ini, KWSP kini menawarkan pilihan kepada ahli untuk menyertai Skim Simpanan Syariah. Pendaftaran untuk menyertai Skim Simpanan Syariah untuk alokasi dana tahun 2017 mula dilaksanakan mulai 8 Ogos 2016 dan ditawarkan kepada semua ahli tanpa mengira warganegara, agama dan bangsa.

Untuk tujuan pendaftaran, ahli yang memilih untuk beralih kepada Skim Simpanan Syariah perlu membuat pendaftaran dengan hadir sendiri dan membawa bersama dokumen pengenalan diri untuk semakan dan pengesahan identiti di mana-mana kaunter pejabat cawangan KWSP di seluruh negara. Pendaftaran Simpanan Syariah adalah berkonsepkan 'siapa cepat, dia dapat' memandangkan alokasi dana yang terhad. Proses pendaftaran Simpanan Syariah adalah berbentuk 'hassle free' yang memudahkan pendaftaran dan dapat disempurnakan dalam waktu yang singkat.

ISU, CABARAN DAN PENGURUSANNYA

Pendekatan berstruktur 4M1E (Man, Method, Material, Machine & Environment) yang diambil membolehkan pihak Pengurusan menangani secara berkesan sebarang isu dan cabaran yang mungkin timbul akibat bilangan tinggi kehadiran ahli di pejabat-pejabat cawangan semasa proses pendaftaran Simpanan Syariah. Jabatan Rangkaian Perkhidmatan (JRaP) dan Jabatan Transformasi Operasi (JTOP) dengan kerjasama semua pihak yang terlibat telah menyediakan Plan A, B dan C (yang bergantung kepada keadaan) bagi menangani sebarang krisis dan cabaran yang mungkin timbul semasa proses pendaftaran Simpanan Syariah agar pejabat cawangan boleh mengenal pasti, mengawal dan mengambil tindakan sewajarnya untuk menangani segala masalah yang timbul pada masa yang berkenaan.

Persediaan pendaftaran Simpanan Syariah ini bermula dengan penyediaan manual operasi yang mudah difahami, sistem yang 'robust', latihan yang komprehensif kepada semua pihak yang terlibat di Ibu Pejabat dan Pejabat Cawangan serta penyediaan 120 kakitangan tambahan di semua cawangan.

Selain itu, pelan komunikasi turut dibuat secara berkala menerusi media massa dan media sosial seperti Facebook dan Twitter untuk menasihatkan ahli yang ingin membuat pendaftaran Simpanan Syariah bukan di waktu puncak dan di pejabat cawangan yang kurang menjadi tumpuan ahli.

STRATEGI PENDAFTARAN SIMPANAN SHARIAH

Cabaran Pengurusan seterusnya adalah untuk merangka strategi seterusnya bagi memastikan jumlah pendaftaran Simpanan Syariah secara konsisten sepanjang tahun 2016. Antara faktor yang diambil kira adalah perancangan dan pelan tindakan menghadapi kehadiran bilangan ahli yang meningkat dalam tempoh waktu tertentu termasuk musim cuti sekolah, cuti perayaan dan minggu terakhir pendaftaran. Di samping itu, perkembangan semasa di setiap pejabat cawangan dan isu-isu yang timbul mungkin menjadi viral dalam media sosial juga sentiasa dipantau.

Selanjutnya, dua inisiatif tambahan yang dilaksanakan untuk memantau dan menangani sebarang isu yang timbul adalah:

- Mewujudkan Command Response Center (CRC)
- Menggerakkan 15 'Mobile Team' Syariah Go mulai 5 September 2016



Ahli KWSP membanjiri Ibu Pejabat KWSP Jalan Raja Laut, Kuala Lumpur pada hari pertama Pendaftaran Simpanan Syariah, 8 Ogos 2016.



Laporan berita oleh akhbar New Straits Times bertarikh 9 Ogos 2016 tentang jumlah ahli membuat pilihan menukar simpanan mereka ke Simpanan Syariah apabila pendaftaran mula dibuka di seluruh negara pada 8 Ogos 2016. Laporan tersebut juga menyebut tentang lawatan Menteri Kewangan II, Datuk Johari Abdul Ghani ke Ibu Pejabat KWSP di Jalan Raja Laut, Kuala Lumpur dengan disambut Pengerusi KWSP, Tan Sri Samsudin Osman dan Ketua Pegawai Eksekutif, Datuk Shahriil Ridza Ridzuan.

Pengurusan KWSP turut menyediakan pendaftaran Simpanan Syariah melalui dua kaedah 'Syariah Go' seperti berikut:

Kaedah	Penerangan	Bilangan Pekerja
Reach In	<p>Pekerja hadir ke cawangan KWSP untuk membuat pendaftaran dan kaunter khas disediakan.</p> <p>KWSP Cawangan akan menghubungi majikan untuk hadir ke kaunter khas bagi pendaftaran Simpanan Syariah.</p>	Tiada had
Reach out	<p>Pasukan CRC akan menghantar e-mel kepada majikan yang melebihi 50 pekerja dan salurkan maklumat majikan yang berminat kepada Mobile Team KWSP.</p> <p>Mobile Team KWSP pergi ke lokasi majikan untuk mendaftarkan Simpanan Syariah.</p> <p>CRC mengumpul Statistik Pendaftaran Simpanan Syariah Mobile Team KWSP.</p>	Sekurang-kurangnya 50 pekerja berminat untuk membuat pendaftaran Simpanan Syariah

Setakat Disember 2016, jumlah pendaftaran Simpanan Syariah melalui program outreach 'Syariah Go' adalah sebanyak 54,355 dengan alokasi dana berjumlah RM3.61 bilion melalui 970 program pendaftaran Simpanan Syariah yang dilaksanakan di premis majikan.

Jumlah Pendaftaran Simpanan Syariah Mengikut Negeri setakat 23 Disember 2016

Negeri	Jumlah
Johor	60,134
Kedah/Perlis	47,425
Kelantan	24,381
Kuala Lumpur	131,491
Melaka	17,838
Negeri Sembilan	20,354
Pahang	35,734
Perak	37,331
Pulau Pinang	36,474
Sabah	10,793
Sarawak	9,667
Selangor	165,206
Terengganu	38,209
Jumlah	635,037



Laman media sosial dipenuhi berita dan gambar dari netizen sepanjang pembukaan pendaftaran Simpanan Syariah di seluruh negara pada 8 Ogos 2016.

PURATA SIMPANAN AHLI AKTIF YANG BERUMUR 54 TAHUN MENGIKUT JANTINA

Tahun	Lelaki			Perempuan		
	Bilangan Ahli	Jumlah Simpanan (RM)	Purata Simpanan (RM)	Bilangan Ahli	Jumlah Simpanan (RM)	Purata Simpanan (RM)
2008	35,415	5,322,180,264	150,280	17,607	1,705,344,178	96,856
2009	36,387	5,794,733,417	159,253	18,552	1,886,638,751	101,695
2010	40,542	6,507,302,076	160,508	21,486	2,360,738,881	109,873
2011	40,004	6,657,338,898	166,417	22,354	2,647,519,595	118,436
2012	43,230	7,581,549,702	175,377	24,921	3,206,896,233	128,682
2013	45,805	8,427,983,030	183,997	27,363	3,765,478,721	137,612
2014	47,135	9,385,899,753	199,128	29,289	4,382,090,266	149,616
2015	49,878	10,719,311,181	214,911	31,768	5,155,803,817	162,296
2016	50,223	11,201,215,794	223,030	32,109	5,618,243,593	174,974

PURATA SIMPANAN AHLI YANG BERUMUR 54 TAHUN

Tahun	Ahli Aktif			Ahli Tidak Aktif		
	Bilangan Ahli	Jumlah Simpanan (RM)	Purata Simpanan (RM)	Bilangan Ahli	Jumlah Simpanan (RM)	Purata Simpanan (RM)
2008	53,022	7,027,524,442	132,540	130,653	2,860,548,303	21,894
2009	54,939	7,681,372,168	139,816	134,556	3,055,433,736	22,708
2010	62,028	8,868,040,956	142,968	148,844	3,528,282,764	23,705
2011	62,358	9,304,858,493	149,217	146,172	3,418,820,359	23,389
2012	68,151	10,788,445,936	158,302	157,425	3,802,693,654	24,156
2013	73,168	12,193,461,751	166,650	160,131	4,203,516,072	26,250
2014	76,424	13,767,990,019	180,153	166,131	4,578,149,209	27,557
2015	81,646	15,875,114,998	194,438	169,425	5,343,743,319	31,540
2016	82,332	16,819,459,387	204,288	170,844	5,812,652,311	34,023

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dividen tahun 2016

SENARAI 30 PEGANGAN EKUITI TERTINGGI BERDASARKAN PERATUS DARIPADA TERBITAN SAHAM SETAKAT 31 DISEMBER 2016

Bil.	Kaunter	Jumlah
1	MALAYSIA BUILDING SOCIETY BHD	65.40%
2	RHB BANK BHD	40.84%
3	MALYSIAN RESOURCES CORP BHD	34.00%
4	TELEKOM MALAYSIA BHD	17.23%
5	ALLIANCE FINANCIAL GROUP BHD	16.37%
6	UMW HOLDINGS BHD	16.20%
7	CIMB GROUP HOLDINGS BHD	16.13%
8	MALAYAN BANKING BHD	15.86%
9	AXIATA GROUP BHD	15.59%
10	MBM RESOURCES BHD	15.50%
11	TENAGA NASIONAL BHD	15.32%
12	AMMB HOLDINGS BHD	14.96%
13	KUALA LUMPUR KEPONG BHD	14.72%
14	IJM CORPORATION BHD	14.71%
15	UNITED PLANTATIONS BHD	14.70%
16	YINSON HOLDINGS BHD	14.06%
17	DIALOG GROUP BHD	13.55%
18	MALAKOFF CORPORATION BHD	13.41%
19	IJM PLANTATIONS BHD	13.34%
20	MEDIA PRIMA BHD	13.23%
21	KPJ HEALTHCARE BHD	13.15%
22	GENTING PLANTATIONS BHD	12.97%
23	SAPURA-KENCANA PETROLEUM BHD	12.87%
24	MALAYSIA AIRPORTS HOLDINGS BHD	12.79%
25	HONG LEONG BANK BHD	12.68%
26	DIGI.COM BHD	12.64%
27	BIMB HOLDINGS BHD	12.44%
28	GLOBETRONICS TECHNOLOGY BHD	12.43%
29	PUBLIC BANK BHD	12.35%
30	AXIS REITS MANAGERS BHD	12.35%

BAHAGIAN STRATEGI



TUNKU ALIZAKRI RAJA MUHAMMAD ALIAS
Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif

“Menyedari bahawa KWSP bakal menghadapi pelbagai kompleksiti kesan daripada persekitaran operasi yang mencabar, adalah menjadi suatu kepentingan bagi pelan boleh ubah lima-tahun (5YRP) 2016-2020 menjadi dokumen yang menggariskan protokol pembuat keputusan kami.”

Tahun 2016 merupakan tahun di mana semua pelan dan strategi untuk menangani isu yang dihadapi organisasi, ahli kami serta negara secara amnya mula membuahkan hasil. Sejak tiga tahun lalu, kami mula merangka proses strategi tahunan bersepadu yang diterajui Rancangan Boleh Ubah Lima Tahun yang menjadi asas kepada semua keputusan berkenaan KWSP. Cita-cita kami memperkasakan ahli dalam perancangan persaraan mula dipertingkatkan dengan penguasaan Khidmat Nasihat Persaraan (RAS) ke seluruh negara. Tambahan lagi, selepas beberapa aktiviti dan usaha melobi yang dilakukan secara gigih bersama kumpulan pihak berkepentingan di semua peringkat, pihak Kerajaan telah menetapkan batu asas untuk infrastruktur perlindungan sosial yang holistik lewat tahun lepas. Kejayaan seperti ini, antara lain, memberi isyarat bahawa KWSP berada pada landasan yang benar untuk memulakan agenda transformasinya menjadi sebuah dana simpanan persaraan bertaraf dunia yang dihormati kerana profesionalisme dan berintegriti.

PERANCANGAN STRATEGIK: PELAN BOLEH UBAH LIMA-TAHUN YANG DINAMIK

Menyedari bahawa KWSP bakal menghadapi pelbagai kompleksiti kesan daripada persekitaran operasi yang mencabar, ini termasuk perkembangan serta desakan ahli agar penyelesaian isu ketidakcukupan pendapatan persaraan ditemui, risiko jangka hayat, keadaan pasaran yang tidak menentu serta kemajuan teknologi yang pantas; menjadi suatu kepentingan bagi pelan boleh ubah lima-tahun (5YRP) 2016-2020 menjadi dokumen yang menggariskan protokol pembuat keputusan kami.

Sewaktu ia mula diperkenalkan pada tahun 2015, pelbagai aktiviti libat urus dalaman dilakukan untuk memastikan semua anggota memahami dan

menghayati keperluan wujudnya proses perancangan yang fleksibel dan bersesuaian, tetapi pada masa yang sama, masih tertumpu kepada peningkatan mutu perkhidmatan, penambahbaikan tahap automasi dan kompetensi. Sebagai satu dokumen yang dinamik dan mampu berevolusi, 5YRP 2016-2020 diterangkan secara mendalam menerusi pelbagai saluran termasuk Sesi Bual Bicara bersama KPE, mesyuarat Pengurusan di peringkat negeri dan rantau serta penerapan menerusi modul pembelajaran atas talian, yang diperhebatkan lagi menerusi pemakluman berkala melalui saluran komunikasi dalaman. Ini bagi memastikan semua anggota KWSP, tidak kira fungsi dan tahap, dibimbing oleh satu visi bersama untuk membantu ahli mencapai kehidupan yang lebih baik.

Setelah beberapa penambahbaikan dibuat, 5YRP 2016-2020 telah memperkukuhkan enam teras strategik yang diperlukan untuk memastikan kecewerlangan Pelaburan, Kecemerlangan Operasi, Kecemerlangan Pelanggan, Keselamatan Persaraan, Pembangunan Insan dan ICT serta Pembangunan Kemampuan. Kesemua inisiatif dan pelan yang dikenal pasti untuk semua bidang tersebut adalah dirangka untuk meningkatkan prestasi organisasi yang akan memberi nilai tambah kepada ahli kami dan kumpulan pihak berkepentingan yang utama.

MEMPERTAHANKAN KESELAMATAN PERSARAAN

Bukan setakat memainkan peranan sebagai dana simpanan persaraan, kami juga berjaya menetapkan kedudukan sebagai organisasi keselamatan sosial yang terulung.

Setakat akhir 2016, kami telah berjaya memperluaskan 18 Kaunter RAS ke cawangan KWSP seluruh negara. RAS mula diperkenalkan sejak 2014, apabila

KWSP mula berubah daripada peranan tradisionalnya iaitu menguruskan Pelaburan dan segala urusan hubungan transaksi ke arah perkhidmatan yang fokus kepada peranan penasihat. Kami merancang untuk terus menawarkan RAS di 10 cawangan menjelang 2017, dan pada 2018, perkhidmatan ini bakal ditawarkan di semua 67 cawangan KWSP. Ini termasuk memperkenalkan RAS bergerak (mobile), sebagai perkhidmatan untuk kawasan luar bandar. Antara detik yang penting bagi KWSP ialah penerimaan anugerah 2016 Pensions & Investments WorldPensionSummit Innovation Awards untuk inisiatif RAS di Hague, Netherlands.



Akhar Berita Harian bertarikh 21 November 2016 yang melaporkan kemenangan KWSP dalam kategori Komunikasi bagi Anugerah Pensions & Investment WorldPensionSummit Innovation 2016. Anugerah tersebut mengiktiraf pencapaian KWSP memperkenalkan inisiatif RAS.

BAHAGIAN STRATEGI



EPF: Make sure there's enough



Right move: Samsudin (left) with EPF deputy chief executive officer (strategy) Tunku Alizakri Raja Muhammad Alias showing a report by EPF.

Those who opt to cut contribution should ensure funds cover retirement



Panel of experts



Tunku Alizakri Raja Muhammad Alias
Deputy CEO (Strategy), Employees' Provident Fund

Prior to joining the EPF, Tunku Alizakri was the chief marketing officer and chief operating officer of The Hill Leadership and Governance Centre. He has also held the positions of director of strategic management at Bank Nippon, director and head of strategy and corporate affairs at Digi Telekomunikasi, and vice-president and head of group strategic planning at Malayan Banking Ltd.



Harry Smorenberg
Founder and chairman of the World Pension Summit, The Netherlands

A financial services marketing and positioning strategist, Harry Smorenberg is founder and chairman of the World Pension Summit, a global platform for cross-border knowledge sharing and networking on the issue of pension. He is also a member of the International Advisory Board of the Europe-China Institute, Nanyang University in the Netherlands, chairman of the Editorial Advisory Board of Banking & Finance Europe, founder and chairman of the Transatlantic and the International EPIC Payment Summit, and CEO of the Socially Driven Outcomes Foundation. Smorenberg is also CEO of the Emerging Corporate Consultancy based in Amsterdam.



Meik Wiking
CEO of the Happiness Research Institute, Denmark

Founded in 2013, the Happiness Research Institute is an independent think-tank based in Copenhagen that focuses on life satisfaction, happiness and quality of life. Wiking is also research associate for Denmark at the World Database of Happiness and founding member of The Latin American Network for Wellbeing and Quality of Life Policies. He has previously worked for the Danish Ministry of Foreign Affairs, Working Group on Foreign Affairs, Working Group on the Transatlantic Partnership, and as a senior advisor for the think-tank Monday Morning. Meik Wiking has written several books and reports on happiness, subjective well-being, and quality of life and his books are translated into over 10 languages.



Gil (Guillermo) Penalosa
Founder and chairman of 80 Cities, Canada

Gil Penalosa is founder and chairman of 80 Cities, a non-profit organization based in Toronto, Ontario that creates safe and happy cities that prioritize people's well-being. The organization believes that if a public space is tailored for an 8-year-old and an 80-year-old, then it will work well for all people. Penalosa is also chair of the Board for World Urban Parks, board member of the City Parks Alliance, senior advisor with America Walks, and senior advisor with American Trails Organizations. The president and CEO of Gil Penalosa & Associates. He has authored chapters in three books - Building Great Cities, ingredients for Success, Facsimile, IV, Equity, and Resilient Sustainable Cities.

Akhbar The Star bertarikh 11 Ogos 2016 melaporkan tentang Persidangan Keselamatan Sosial (ISSC) yang dianjurkan KWSP setiap tahun. Kali ini, akhbar tersebut membuat liputan khas semasa sidang meja bulat media di luar persidangan. Peserta sidang meja bulat - Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (Strategi) Tunku Alizakri Raja Muhammad Alias serta penceramah antarabangsa Gil Penalosa dari Kanada, Meik Wiking dari Denmark dan Harry Smorenberg dari Belanda - membincangkan betapa pentingnya kerajaan dan penggubal polisi mencari penyelesaian untuk meningkatkan tahap kesejahteraan populasi menua dan agar golongan ini diperkenalkan semula dalam lanskap ekonomi dan sosial.

Kami juga telah mengumumkan kuantum Simpanan Asas yang telah dinaikkan dari RM196,800 kepada RM228,000 berkuatkuasa 1 Januari 2017. Simpanan Asas bertujuan memberikan panduan jumlah minimum yang diperlukan ahli apabila mencapai umur 55 tahun. Tumpuan kami kepada mempromosikan celik kewangan dan kecukupan simpanan persaraan jelas membuahkan hasil apabila 41 peratus ahli aktif mencapai tahap Simpanan Asas manakala 30 peratus ahli memilih pengeluaran Fleksi dari pengeluaran penuh apabila mencapai umur 55 tahun. Kami terus mensasarkan 50 peratus ahli mencapai Simpanan Asas sebagai pencapaian strategik, termasuk 10 peratus meliputi pekerja dari sektor tidak formal.

Tambahan lagi, KWSP secara proaktif telah membangunkan kandungan khas mengenai perancangan persaraan bersama Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) dan bakal bekerjasama dengan Perbadanan Ekonomi Digital Malaysia (MDEC) menerusi platform e-rezeki dan e-usahawan untuk mempromosi simpanan persaraan di kalangan golongan yang bekerja sendiri.

Memandangkan pentingnya kewujudan satu sistem pendidikan kewangan yang teguh dan komprehensif di peringkat nasional, Bank Negara Malaysia (BNM) telah mengumumkan penubuhan Rangkaian Pendidikan Kewangan (Financial Education Network – FEN) pada November 2016. Objektif Rangkaian FE adalah untuk menyelaras, membangunkan dan memacu strategi pendidikan kewangan untuk Malaysia, serta berfungsi sebagai platform antara agensi untuk meningkatkan impak inisiatif pendidikan kewangan, pada masa yang sama mengenal pasti peluang baru untuk memperbaiki tahap celik kewangan di kalangan rakyat Malaysia. Ahlinya terdiri daripada BNM, AKPK, Suruhanjaya Sekuriti, Perbadanan Insurans Deposit Malaysia (PIDM) dan KWSP.

MENERAJUI PERBUALAN MENGENAI PERSARAAN

Menurut unjuran Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB), Malaysia dijangka mencapai tahap negara menua menjelang 2030, di mana 14 peratus daripada populasinya – bersamaan 5.2 juta orang – berumur 60 tahun ke atas. Perbualan yang bernas dipelopori KWSP di kalangan pihak berkepentingan terpilih selama beberapa tahun mula membuahkan hasil dengan penubuhan Majlis Perlindungan Sosial Malaysia (Malaysian Social Protection Council - MYSPEC) yang bakal memantau perkembangan platform keselamatan sosial yang teguh untuk semua masyarakat Malaysia.

Antara platform yang terkemuka ialah acara tahunan, Persidangan Keselamatan Sosial Antarabangsa (International Social Security Conference - ISSC) anjuran KWSP di mana perbualan mengenai persaraan menjadi tumpuan pakar dalam dan luar negara. ISSC 2016 menentang pakar daripada Denmark, Kanada, Jepun, Hong Kong, Singapura dan Malaysia yang membincangkan langkah-langkah mengoptimasi peluang dalam bidang kesihatan, penglibatan dan keselamatan bagi meningkatkan kualiti hidup masyarakat yang semakin tua. Bertemakan 'Penuaan Aktif: Hidup Lama dan Bahagia', persidangan tersebut menyaksikan seramai 368 orang dalam perbincangan mengenai penuaan dan gaya hidup aktif, penubuhan komuniti mesra-umur serta penglibatan generasi berumur dalam lanskap pembangunan ekonomi dan sosial.

Tahun ini juga menyaksikan KWSP turun padang di peringkat akar umbi untuk terus berkomunikasi tentang kepentingan perancangan kewangan dan persaraan kepada ahli dan orang awam menerusi program Taklimat Awam 2016 dan persiapan menghadapi persaraan.

Setakat 31 Disember 2016, sejumlah 213 taklimat telah dianjurkan dengan penglibatan 14,782 orang yang didedahkan kepada topik mengenai perkhidmatan dan produk KWSP termasuk RAS.

PEMBANGUNAN INSAN

Oleh kerana setiap organisasi tidak mampu mencapai kejayaan tanpa tenaga dan penglibatan anggotanya maka KWSP meletakkan agenda pembangunan sumber insan sebagai satu keutamaan. Kami sentiasa aktif memelopori peningkatan tahap kemahiran anggota dan membekalkan set kemahiran baru agar mereka mampu beroperasi dalam persekitaran bisnes global. Dengan memberi penekanan terhadap usaha memberi peluang kepada mereka untuk melihat dari perspektif yang lebih luas serta pendedahan kepada amalan terbaik dalam masa yang paling singkat, kami telah mewujudkan Accelerated Development Programme (ADP) bermula tahun 2015. Objektif utama ADP adalah untuk menyediakan kumpulan pemimpin pelapis yang berkebolehan dan mencukupi demi memenuhi keperluan KWSP masa kini dan masa hadapan.

MENGEMBALIKAN NILAI

Usaha kami ini ternyata membuahkan hasil apabila kami diterima sebagai majikan terpilih di kalangan graduan apabila kami dianugerahkan gelaran 'HR Asia: Best Companies to Work For in Asia (Malaysia)' selama dua tahun berturut-turut. Anugerah ini mengiktiraf inisiatif yang diwujudkan bagi menjamin kadar libat urus yang tinggi, kecekapan serta prestasi tinggi di kalangan anggota. Daripada sejumlah 280 organisasi yang bersaing untuk anugerah tersebut, KWSP menganggotai barisan pemenang.

BAHAGIAN STRATEGI

MENGURUSKAN EKSPEKTASI DAN PERSEPSI AWAM

Berhadapan dengan keadaan di mana tahap kepercayaan terhadap institusi awam yang semakin menurun sejak kebelakangan ini serta tugas menguruskan dana persaraan yang mempunyai hampir 15 juta ahli dari pelbagai lapisan masyarakat, memang amat mencabar.

Seringkali berhadapan dengan tohmahan, maklumat yang ketinggalan zaman serta tuduhan tidak berasas yang berulang kali ditimbulkan menerusi media sosial dan mesej WhatsApp, KWSP menangani isu ini menerusi Facebook, Twitter dan mesej WhatsApp - sesuatu yang baru bagi kami tetapi jelas penting untuk menguruskan isu dengan pantas demi menjaga reputasi organisasi. Dipertimbangkan sebagai alat pengurusan reputasi sesebuah organisasi. Dalam era media sosial yang menyebarkan maklumat dengan pantas umpama api yang menyemarak, kami sedar akan kepentingan memberi penjelasan dengan cepat untuk menangkis salah faham pada peringkat awal, seperti tuduhan melenyapkan simpanan pesara dan dakwaan yang palsu sama sekali, iaitu KWSP memberikan insentif RM2,500 untuk semua warga tua.

Pengurusan persepsi awam amat penting dijadikan pertimbangan dalam semua inisiatif kami sepanjang tahun. Pengenalan Simpanan Syariah misalnya, menerima pelbagai reaksi dan keraguan pada awalnya namun, kami berjaya mencatatkan lebih kurang 60 peratus daripada jumlah alokasi RM100 bilion menjelang tarikh tutup pendaftaran. Ini adalah hasil tindakan proaktif kami memberi penerangan menerusi media sepanjang tempoh pendaftaran serta taklimat menerusi beberapa platform industri dan awam.

KWSP menyedari bahawa cabaran meyakinkan ahli dalam kemampuan kami serta melaksanakan amanah yang diberikan akan menjadi semakin rumit. Namun, kami terus teguh dalam melaksanakan mandat dan untuk terus menetapkan visi kami “Membantu Ahli Mencapai Masa Depan yang Lebih Baik” sentiasa di fikiran serta untuk terus tulus dalam “Melindungi Simpanan Ahli dan Menyediakan Perkhidmatan Terbaik”.



Kehadiran media yang begitu ramai membuat liputan mengenai pelancaran Simpanan Syariah pada hari pertama pendaftaran 8 Ogos 2016 di Ibu Pejabat KWSP, Jalan Raja Laut. Datuk Shahril ditemubual mengenai Simpanan Syariah yang dibuka kepada semua ahli, tanpa mengira kaum atau agama.

Prestasi KadSkor Korporat setakat Disember 2016

Perspektif	Objektif Strategik	Petunjuk Prestasi Utama (KPI)	Pencapaian
Pelanggan	Menguuhkan kepercayaan awam	Skor bersih tahap kepercayaan	37.21%
	Memastikan keselamatan persaraan ahli	Peratus ahli aktif dengan Simpanan Asas	41.00%
	Meningkatkan pengalaman pelanggan	Penarafan pengalaman pelanggan	94.10%
Kewangan	Mengoptimumkan pulangan pelaburan berdasarkan risiko	Pulangan pelaburan berdasarkan risiko	0.0002%
		Kadar dividen sebenar untuk tempoh tiga tahun berturut-turut	3.83%
	Menyediakan pengurusan kos yang cekap	Perbelanjaan purata bagi setiap aset di bawah Pengurusan	0.249
Proses	Meningkatkan tadbir urus, risiko & pematuhan	Indeks tadbir urus korporat	96.69%
	Meningkatkan kecekapan	% Indeks kecekapan proses teras	97.44%
		% indeks kadar kesilapan proses teras	1.95%
	Meningkatkan tahap celik kewangan	Indeks celik kewangan	31%
		- Peratus pilihan pengeluaran fleksibel - Penarafan kecekapan RAS	99.85%
Meningkatkan mutu produk dan perkhidmatan	Jumlah penerimaan untuk perkhidmatan layan diri	82.23%	
	- Perkhidmatan layan diri untuk ahli - Perkhidmatan layan diri untuk majikan	51.87%	
Keupayaan Organisasi	<i>Living Our Values Everyday</i>	Penarafan nilai	94%
	Meningkatkan kompetensi	Indeks Kompetensi - Peratus untuk 1:2 bakat tersedia untuk jawatan penting - Accelerator Development Programme (ADP) - Pelan Tindakan Pembelanjaraan Korporat (CLRM) - Pensijilan	3
	Memacu pelaksanaan strategi	Indeks pelaksanaan inisiatif strategik (dalam jangka masa dan bajet)	8.83

BAHAGIAN STRATEGI

KAJIAN KES

EPF LEARNING CENTRE (ELC) SEBAGAI PUSAT KECEMERLANGAN SERANTAU DALAM BIDANG KESELAMATAN SOSIAL



EPF LEARNING CENTRE

EPF Learning Centre (ELC) telah menjalani penambahbaikan yang ketara untuk mengukuhkan kedudukannya sebagai pusat kecemerlangan serantau dalam bidang keselamatan sosial. Peranan ELC bukan setakat menawarkan latihan dan meningkatkan kecekapan tenaga kerja KWSP tetapi juga memainkan peranan mencungkil bakat dan mengasah kepakaran industri tempatan dan serantau dalam bidang keselamatan sosial. Tambahan lagi, ELC membantu mencapai objektif pembelajaran menerusi kedua-dua kaedah latihan setempat dan menerusi medium elektronik atas talian, seperti kursus i-Learning.

Pusat pembelajaran kami telah mengalami transformasi yang amat menarik. Lokasinya di Bangi, Selangor kini dilengkapi dengan kemudahan dan infrastruktur moden. Dalam usaha untuk terus memodenkan persekitarannya, penambahbaikan juga dibuat untuk mengubah ELC menjadi pusat pembelajaran yang memberi inspirasi serta menawarkan pengalaman pembelajaran yang kreatif. Fasa 1 pengubahsuaian telah tamat pada Oktober 2016, meliputi bilik-bilik kuliah dan seminar, Dewan Makan dan tempat penginapan diberi nafas baru dengan penambahan ruang luas. Fasa 2 kini masih dalam pembangunan.

Dengan kemudahan yang lebih baik, ELC mampu menawarkan kursus secara lebih profesional serta menjamin pengalaman pembelajaran yang menepati ekspektasi tinggi dari majikan dan pekerja.



ELC SEBAGAI PUSAT KECEMERLANGAN KESELAMATAN SOSIAL

Selain daripada penambahbaikan fizikal, tahun 2016 telah menyaksikan kami menyahut cabaran bagaimana menjadikan ELC sebagai pusat kecemerlangan Keselamatan Sosial. Satu kerjasama buat julung kalinya antara KWSP dan International Training Centre of the International Labor Organization (ITCILO) berjaya dilaksanakan pada tahun 2016 di mana kami menganjurkan Kursus Eksekutif bertajuk 'Designing and

Extending the Social Protection System in Malaysia' pada 15-19 Ogos 2016, dengan penglibatan 60 delegasi dari Cambodia, Vietnam, Brunei dan Malaysia. Ini merupakan titik tolak kerjasama bersama organisasi keselamatan sosial yang lain untuk masa hadapan.



Perwakilan KWSP dan International Training Centre of the International Labour Organisation (ITCILO) berada di EPF Learning Centre sempena usahasama menganjurkan Kursus Eksekutif bertajuk 'Designing and Extending the Social Protection System in Malaysia' pada 15-19 Ogos 2016.

PELAN TINDAKAN PEMBELAJARAN KORPORAT (CLRM)

KWSP komited dalam membangunkan kemampuan profesional anggotanya. Kumpulan eksekutif digalakkan mengambil pensijilan profesional agar mereka sentiasa sama taraf dengan tahap piawaian industri. Perkara yang sering diutamakan dalam usaha mencapai tahap ekspektasi yang tinggi oleh Pengurusan KWSP dan anggota, kami telah merangka program yang selaras dengan matlamat 5YRP. Dengan mengambil kira keperluan set kemahiran dan kompetensi yang baru untuk menyokong keperluan masa depan KWSP, Pelan Tindakan Pembelajaran Korporat (CLRM) direka untuk membangunkan kompetensi profesional dan menaik taraf kemahiran anggota bukan eksekutif, sekaligus mencapai tahap kemahiran dan kecekapan yang lebih tinggi.

Bermula tahun 2014, fasa pertama CLRM berjaya dilaksanakan sepenuhnya pada Disember 2016 dengan jumlah keseluruhan 183 sesi yang melibatkan 4,764 peserta dari seluruh KWSP. Kejayaan ini diteruskan dengan CLRM yang diperbaiki mulai 2017 hingga 2020, di mana pendekatan yang digunakan lebih diperhalusi menerusi beberapa pusingan penilaian. Langkah penambahbaikan adalah berdasarkan impak dan pengajaran yang didapati daripada kitaran CLRM terdahulu.

Melalui CLRM, sejumlah besar anggota eksekutif telah memperoleh pensijilan profesional dalam tahun 2016 dalam akreditasi terkenal seperti Chartered Financial Analyst (CFA), Certified Training Professional, Shariah Registered Financial Planner, STQB Certified Tester Foundation in Instructional and

Courseware Development, Advanced Financial Modelling serta Forensic Project Management Practitioner and Quantitative and Risk Management.

KAEDAH MENAIK TARAF BAKAT DAN LATIHAN

Komitmen kami meningkatkan kemahiran bakat dalaman juga diperluaskan kepada kumpulan bukan eksekutif. Penawaran kursus Certificate of Office Administration (COA) yang dirangka untuk pembangunan peribadi anggota bukan eksekutif bertujuan membekalkan mereka dengan kompetensi yang diperlukan untuk kenaikan pangkat. Pada tahun 2016, tiga sesi COA berjaya dilaksanakan melibatkan 60 peserta. Tambahan lagi, seramai 11 anggota kini mendapat pensijilan Certified Training Professionals (CTP), manakala enam anggota berjaya mendapatkan pensijilan Professional Certificate in Human Resource, yang dikendalikan oleh Australian Human Resource Institute.

Kami juga menggalakkan staf perkhidmatan kaunter menjalani latihan tambahan sebagai pegawai RAS, selaras dengan sasaran mengurangkan perkhidmatan kaunter serta mengubah kadar semasa jumlah transaksi atas talian kepada 80 peratus transaksi menjelang 2020. Pegawai RAS juga perlu menjalani program Registered Financial Planner (RFP) yang ditawarkan menerusi Malaysian Financial Planning Council (MFPC) di bawah seliaan Suruhanjaya Sekuriti, termasuk menjalani program pelatih dengan agensi penasihat kewangan yang lain selama enam bulan sebelum memegang jawatan.

Selain daripada pembelajaran formal dalam bilik kuliah, kaedah pembelajaran lain juga diperkenalkan menerusi portal e-Learning KWSP yang menawarkan 30 kursus atas talian untuk anggota. Kursus atas talian ini merangkumi topik mengenai produk KWSP, kemahiran insaniah, pembangunan interpersonal dan kursus fungsional. Antara kursus yang baru diperkenalkan tahun ini adalah Pengenalan kepada Keselamatan Sosial dan Pengenalan kepada Simpanan Syariah yang telah mendapat sambutan hebat daripada anggota bukan eksekutif.

PENDIDIKAN UNTUK MAJIKAN

Selain menganjurkan latihan dalaman, KWSP juga komited untuk menawarkan sokongan terhadap kumpulan majikan di seluruh negara. Dalam usaha untuk meningkatkan kesedaran dan memberi sokongan kepada majikan memainkan peranan dan tanggungjawab mereka, terutamanya kepada pekerja, kami telah menganjurkan 23 sesi Kursus Employers Obligation towards EPF Act sepanjang 2016, melibatkan 620 majikan. Tahun ini juga menyaksikan KWSP mengadakan 34 sesi Bengkel Tanggungjawab Majikan terhadap Anggota yang melibatkan 1,119 majikan.

Visi dan Misi KWSP berperanan menjadi panduan untuk menyeragam dan menjelaskan bagaimana kami beroperasi untuk memastikan anggota kami boleh memahami dan mengamalkannya dalam urusan profesional harian mereka. Ini secara tidak langsung akan membentuk budaya kerja kebolehpayaan mencapai prestasi, langkah yang bakal diambil mengikut ketentuan masa dan kos untuk memberikan perkhidmatan terbaik kepada pihak berkepentingan kami.

LATAR BELAKANG VISI, MISI DAN NILAI BERSAMA

Sejak 2002, kami telah memperkenalkan visi dan misi kami dalam bagaimana kami memenuhi keperluan ahli dan majikan, anggota kami dan negara secara amnya.

Cara ini telah diteruskan sehingga 2008, kemudian KWSP memperkenalkan nilai korporat: Integriti, Mengutamakan Pelanggan, Penambahbaikan Berterusan dan Kerja Berpasukan untuk menyokong Visi kami menjadi "Organisasi Penerima Perlindungan Sosial Dunia dan Agensi Kerajaan Terbaik di Malaysia". Evolusi visi dan misi kami berterusan sehingga pada 2010 apabila kami menjelaskan Visi kami sebagai "Organisasi Perlindungan Sosial Beraraf Dunia dalam Menyediakan Simpanan Persaraan kepada Rakyat Malaysia" manakala Misi kami adalah untuk "Menyediakan Skim Simpanan Persaraan Terbaik."

Kami sedar masih wujud ketakpastian dari segi ekspektasi antara peranan sebagai organisasi Perlindungan Sosial dan pemahaman di kalangan pihak berkepentingan tentang apa yang kami lakukan kepada mereka, begitu juga dengan cabaran sebenar seharian

yang mereka dihadapi semasa persediaan untuk menghadapi persaraan. Keadaan ini telah memaksa kami berusaha mengurangkan kekeliruan mengenai terminologi berkaitan erti perlindungan persaraan dan meringkaskan penjelasan kami bagi meningkatkan pemahaman di kalangan pihak berkepentingan kami serta erti pengwujudan KWSP adalah untuk membantu mereka memperoleh persaraan yang selesa.

Mulai tahun 2015, kami mula membuat penilaian jika terdapat keperluan untuk menyemak semula kenyataan korporat sedia ada untuk memastikan agar ia masih relevan dengan hala tuju pengurusan strategik. Sebarang perubahan yang dibuat mestilah selari dengan aspirasi pengurusan terhadap hala tuju masa depan organisasi apabila KWSP berhadapan dengan perubahan yang akan memberi kesan kepada negara dalam skop perancangan persaraan dan perlindungan sosial.

Perancangan Penting Memacu Visi dan Misi Baharu



PRINSIP ASAS DALAM MEMPERINCIKAN KENYATAAN KAMI

Intipati semakan Misi mestilah kekal dalam lingkungan mandat KWSP, manakala Visi mestilah menyampaikan hasrat asal mandat KWSP. Kedua-dua kenyataan perlu singkat dan ringkas, selain boleh diterima baik oleh semua pihak berkepentingan - anggota, ahli, majikan, dan Kerajaan. Paling utama, semua kenyataan perlu ada kaitan dengan penjenamaan KWSP dengan mesej yang konsisten. (Lihat Artikel Fokus 2: Penjenamaan KWSP, muka surat 89)

MISI DAN VISI KAMI

Apakah maksud Visi baru kami?

Membantu Ahli Mencapai Masa Depan yang Lebih Baik

Kepada Ahli
KWSP sentiasa mencari jalan untuk membantu ahli mencapai simpanan mencukupi untuk persaraan yang selesa. Kami juga membantu ahli membuat persediaan dengan menyediakan pengeluaran pra-persaraan untuk perumahan, pendidikan dan kesihatan. KWSP juga memberi khidmat nasihat kepada ahli untuk memahami perancangan kewangan dan persaraan dengan lebih baik, serta pentingnya bagi mereka untuk mempelbagaikan pelaburan dan simpanan.

Kepada Majikan
KWSP menawarkan kaedah yang berkesan agar majikan dapat memberi ganjaran kepada pekerja, serta pada waktu yang sama merendahkan kos pengurusan manfaat pekerja dan caruman. Ini merupakan nilai tambah kepada syarikat dari segi berpotensi menarik pekerja baru.

Kepada Anggota Kami
KWSP memberikan anggota kami prospek pembangunan kerjaya dan ruang untuk perkembangan peribadi, tahap kepuasan kerja selaras dengan kewujudan KWSP yang membuat keputusan pelaburan yang baik serta memberi pulangan dan menyampaikan perkhidmatan dengan cekap serta nasihat yang berguna kepada ahli. Kami sentiasa berusaha merangka polisi sumber manusia yang bersesuaian dengan penjenamaan kerjaya yang baik.

Kepada Negara
KWSP terus menggerakkan pertumbuhan ekonomi menerusi aktiviti pelaburan dan pembiayaan projek infrastruktur. Kami juga memberikan input bermas kepada Kerajaan dari aspek dasar sosio-ekonomi dan membantu menyemai budaya suka menyimpan di kalangan rakyat dengan meningkatkan tahap celik kewangan negara.

Apakah maksud Misi baru kami?

Melindungi Simpanan Ahli dan Menyediakan Perkhidmatan Terbaik



Sejak 1951, tanda jenama KWSP diwakili reka bentuk logo dan warnanya yang menzahirkan komitmen kami sebagai dana persaraan. Seiring dengan peredaran masa serta perubahan demografik dan keperluan ahli, kami dapati perlu adanya kesinambungan antara penjenamaan kami dengan mesej semasa untuk pihak berkepentingan. Mulai 2014, kami telah melaksanakan rancangan penjenamaan yang sederhana untuk mengemas kini dan memodenkan tanda jenama dan kini bakal menambah baik penampilan kesemua pusat interaksi dengan pelanggan.

Evolusi Lambang Kami

LAMBANG ASAL

1

Warna asas logo: hitam, merah, emas, biru dan putih

3

KWSP dalam tulisan khat mempunyai pelbagai elemen kecil dalam bulatan



2

Nama penuh Kumpulan Wang Simpanan Pekerja dalam bulatan

LAMBANG SELEPAS PEMBAHARUAN

1

Warna asas dikurangkan menjadi tiga iaitu merah, biru dan emas (warna putih juga dikekalkan). Biru KWSP melambangkan kepercayaan dan kestabilan, Merah KWSP melambangkan kemesraan dan keprihatinan kami, manakala dan Emas KWSP melambangkan kemakmuran serta masa depan yang cerah.

3

Penggunaan white space (ruang putih) antara jalur merah dan garisan emas lingkaran bulatan luar dan dalam logo untuk kejelasan.

5

Nama penuh Kumpulan Wang Simpanan Pekerja dalam bulatan dikeluarkan untuk tujuan kejelasan. Apabila logo dikesilkan kepada saiz minima 20 mm (Contoh penggunaan dalam kad nama korporat), nama penuh tidak dapat dibaca.



KWSP
EPF

2

KWSP dalam tulisan khat dikemaskini (elemen kecil dikeluarkan) dan dimodenkan agar menjadi lebih ringkas. Ini menambahkan kejelasan dan kesahihan tulisan.

4

Warna tulisan khat berubah daripada warna hitam kepada biru, untuk ketekalan.

6

KWSP-EPF bertujuan untuk mengukuhkan identiti nama organisasi dalam Bahasa Malaysia dan Bahasa Inggeris bagi membezakan dengan pengurus dana yang serupa di negara lain (seperti India, Sri Lanka dan sebagainya)

Pemodenan jenama kami diselaraskan dengan nilai asas and disuarakan sebagai perwatakan kami ketika berinteraksi bersama pihak berkepentingan kami.

Mengutamakan Pelanggan



KWSP memastikan ahli sentiasa mendapat pengalaman pelanggan yang positif tidak kira menerusi mana-mana saluran seperti kios, telefon, bersemuka, menerusi e-mel atau surat menyurat. Kami berusaha untuk terus menawarkan perkhidmatan yang cepat, tepat dan mesra pelanggan.

Penambahbaikan Berterusan



Dalam persekitaran operasi yang sering berubah, KWSP menggalakkan semua anggotanya untuk meningkatkan kemahiran dan prestasi menerusi latihan agar dapat mengaplikasikan teknologi terbaru untuk menjamin perkhidmatan yang cekap dan berkesan.

Integriti



Semua anggota perlu menjalankan tugas dengan penuh integriti dan menegakkan kebenaran. KWSP mengamalkan toleransi sifar terhadap sebarang pelanggaran etika dan integriti.

Semangat Kerja Berpasukan



Kami percaya dengan mengamalkan semangat berpasukan untuk meningkatkan produktiviti serta menggalakkan anggota memecahkan silo untuk mewujudkan persekitaran yang lebih bertenaga.