

STRATEGI DAN TINJAUAN PERNIAGAAN

- ▶ 31 Strategi
- 32 Persekitaran Operasi
- 33 Penglibatan Pihak Berkepentingan
- 36 Perkara Material
- 42 Ulasan Pelaburan
- 45 Ulasan Perniagaan
- 58 Tinjauan Perniagaan



PELAN BOLEH UBAH TIGA TAHUN (2021-2023) KWSP

Seiring dengan visi untuk membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik, KWSP menumpukan usahanya untuk memastikan ahli mempunyai simpanan yang mencukupi dan mampan agar dapat melalui kehidupan yang bermatlamat dan bermakna semasa melalui tempoh persaraan. Pelan Boleh Ubah Tiga Tahun (3YRP) KWSP memberi tumpuan terhadap pengukuhan asas lima teras strategik ke arah merealisasikan visi KWSP. 3YRP juga mengetengahkan perkara yang menjadi keutamaan organisasi pada masa hadapan iaitu meningkatkan liputan dan kecukupan ahli, serta menggariskan aspirasi pelaburan lestari KWSP untuk mencapai portfolio patuh ESG sepenuhnya menjelang tahun 2030 dan portfolio neutral iklim menjelang tahun 2050.



PERSEKITARAN OPERASI

Sebagaimana yang dialami oleh negara lain, Malaysia juga terkesan oleh pandemik COVID-19 dengan mencatatkan lebih 32,000 kematian, berada di bawah Perintah Kawalan Pergerakan selama 452 hari dan ketika kemuncak pandemik, mengalami peningkatan kadar pengangguran sehingga 4.9%. Bagi menangani cabaran ini, KWSP memainkan peranannya dengan menyediakan kemudahan pengeluaran khas yang tidak terjangka dan mengurangkan kadar caruman mandatori untuk membantu ahli yang terjejas pendapatan dan mata pencarian disebabkan pandemik. Walaupun kemudahan ini melibatkan jumlah besar sebanyak RM86.2 bilion, KWSP berusaha untuk memastikan ahli mempunyai akses kepada bantuan yang diperlukan pada masa yang paling sukar dan terdesak.

Berdasarkan pemerhatian KWSP, dunia sedang melalui era tahap kepercayaan defisit yang memberi kesan terhadap kerajaan, pemimpin dan institusi. Dalam hal ini, KWSP perlu mengimbangi antara keperluan untuk melaksanakan mandat organisasi dengan keperluan untuk menjaga kebajikan pihak berkepentingan dalam persekitaran semasa. KWSP menangani cabaran ini dengan meneliti semula cadangan nilai yang dapat memenuhi keperluan ahli di semua peringkat kehidupan, di samping memberikan pengalaman pelanggan yang terbaik, memastikan penyampaian dan penyediaan kemudahan pengeluaran yang lancar serta melaksanakan pendekatan yang berfokuskan pelanggan.

Dunia juga sedang mengalami perubahan yang pantas. Malaysia dijangka menjadi negara penduduk menua menjelang tahun 2030 dan ini bermakna sebarang persediaan untuk menghadapinya perlu dibuat dalam tempoh lapan tahun sahaja. KWSP juga kini beroperasi dalam persekitaran peningkatan tenaga kerja yang bekerja secara bebas. Terdapat kira-kira 2.65 juta orang pekerja yang bekerja sendiri di negara ini dan setengah juta orang yang bekerja melalui platform gig. Mereka tidak tertakluk kepada perlindungan di bawah KWSP dan ini menimbulkan ketidakpastian dalam aspek pengurusan simpanan persaraan mereka.

Antara Trend Utama Lain Pada Tahun 2021



Kelestarian merupakan keperluan terbesar generasi hari ini kerana kesan pemanasan global berada pada tahap yang membimbangkan di peringkat antarabangsa.



Slowbalisation ialah bentuk globalisasi baharu yang wujud apabila jumlah perdagangan global berkurangan disebabkan oleh perang perdagangan dan pandemik.



Persekitaran kadar hasil yang rendah dijangka berterusan dan berkemungkinan tidak akan pulih untuk tempoh lima tahun yang akan datang.



Suara pelanggan diperkuat dan diperkasakan oleh saluran digital dan perkembangan dalam teknologi dan platform digital.



Transformasi digital kini dipercepatkan hasil daripada ekonomi sentuhan rendah dan berjarak (*low-touch, high-distance economy*) semasa pandemik.



Cara kerja, tenaga kerja dan persekitaran kerja telah berubah dan memerlukan penyesuaian dengan kemajuan teknologi.

Oleh itu, KWSP perlu membuat penambahbaikan berterusan dan memenuhi keperluan ahlinya yang sentiasa berkembang dan berusaha untuk menjadi institusi teladan yang bersedia menerima perubahan dan menangani cabaran. Ini termasuk mengkaji semula secara berkala skim sedia ada untuk menangani keperluan semasa dan masa depan dalam lingkungan landskap keselamatan sosial.

Dengan berbuat demikian, KWSP akan terus meningkatkan kapasiti inovasi dan pengurusan, termasuk mengguna pakai pendekatan pengurusan baharu, pengetahuan dan kemahiran, menerima pendigitalan dan kemajuan teknologi serta mempraktikkan penyediaan perkhidmatan cemerlang secara proaktif.

PENGLIBATAN PIHAK BERKEPENTINGAN













Pemahaman mendalam tentang perkara yang mustahak dan membimbangkan bagi pihak berkepentingan adalah penting dalam membangun dan melaksanakan strategi yang akan memacu penciptaan nilai merentasi setiap aspek organisasi. KWSP berusaha untuk menyediakan platform yang membolehkan komunikasi yang bermakna, seterusnya mendukung nilai KWSP sebagai organisasi keselamatan sosial yang telus dan terurus dengan memudahkan penglibatan bersama pihak berkepentingan.

Pada tahun 2021, KWSP mengenal pasti kumpulan pihak berkepentingan utamanya berdasarkan keupayaan mereka untuk mempengaruhi dan dipengaruhi oleh keputusan dan aktiviti KWSP dalam jangka pendek, sederhana dan panjang. Dengan mengambil kira kriteria yang telah ditetapkan, KWSP telah mengenal pasti lapan kumpulan pihak berkepentingan:

- | | |
|---|---------------------------------|
| (a) Ahli | (d) Majikan |
| (b) Lembaga, Panel Pelaburan dan Jawatankuasa Penasihat Syariah | (e) Pekerja |
| (c) Kerajaan dan Badan Kawal Selia | (f) Syarikat Penerima Pelaburan |
| | (g) Rakan Niaga |
| | (h) Komuniti Tempatan |

KWSP juga menyusun kategori pihak berkepentingan mengikut keutamaan bagi menentukan kedudukan setiap pihak berdasarkan tahap pergantungan dan pengaruh mereka terhadap KWSP. Hasil penyusunan ini adalah penting untuk membentuk strategi penglibatan masa hadapan dengan lebih baik bagi setiap pihak berkepentingan utama KWSP.

Frekuensi Penglibatan: ● Setiap hari ● Bulanan ● Suku Tahunan ● Dwitahunan ● Setiap Tahun Apabila diperlukan

Kumpulan Pihak Berkepentingan	Kaedah Penglibatan	Kebimbangan dan Keutamaan
 <p>Ahli</p> <p>Memainkan peranan penting, yang membolehkan KWSP menambah baik produk dan perkhidmatannya secara berterusan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Bantuan secara maya dwibahasa (melalui ELYA) ● Khidmat nasihat (melalui Khidmat Nasihat Persaraan (RAS)) ● Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC) ● Platform Janji Temu online Kaji selidik dan tinjauan Pelancaran inisiatif yang diumumkan melalui sumber media (iaitu laman web KWSP, saluran berita) Laman web KWSP (pertanyaan dan aduan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kecukupan simpanan persaraan dan pulangan pelaburan • Kepuasan pelanggan • Kemudahan transaksi dan interaksi • Pengurusan dana untuk menghasilkan kadar dividen yang tinggi
<p>Perkara Material</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> Prestasi Kewangan</div> <div style="text-align: center;"> Pengalaman Pelanggan</div> <div style="text-align: center;"> Privasi dan Keselamatan Data Pelanggan</div> <div style="text-align: center;"> Komunikasi dan Maklumat</div> <div style="text-align: center;"> Ketahanan Menghadapi Bencana Alam</div> <div style="text-align: center;"> Kehadiran Pasaran</div> </div>		
 <p>Lembaga, Panel Pelaburan dan Jawatankuasa Penasihat Syariah</p> <p>Berperanan untuk membentuk hala tuju dan memacu KWSP dalam mencipta nilai jangka panjang</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Mesyuarat Latihan dan forum 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengoptimumkan pulangan untuk simpanan ahli • Pengurusan dana untuk menghasilkan kadar dividen berprestasi tinggi • Prestasi pelaburan yang mampan • Peranan KWSP sebagai penasihat kewangan • Membina semula simpanan ahli
<p>Perkara Material</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> Prestasi Kewangan</div> <div style="text-align: center;"> Pelaburan Lestari</div> <div style="text-align: center;"> Polisi Awam</div> <div style="text-align: center;"> Ketelusan dan Etika Perniagaan</div> </div>		

Kumpulan Pihak Berkepentingan



Kerajaan dan Badan Kawal Selia

Memberi nasihat dan membentuk hala tuju KWSP dan melindungi ahlinya

Kaedah Penglibatan

- Temu bual
- Dialog dan persidangan
- Mesyuarat

Kebimbangan dan Keutamaan

- Melindungi kepentingan ahli
- Prestasi pelaburan yang mampan
- Membina semula simpanan ahli
- Mengintegrasikan ESG

Perkara Material

Prestasi Kewangan
 Pelaburan Lestari
 Polisi Awam
 Komunikasi dan Maklumat

Kumpulan Pihak Berkepentingan



Majikan

Memberi maklum balas untuk menambah baik produk dan membina kepercayaan jangka panjang terhadap sistem keselamatan sosial untuk pekerja

Kaedah Penglibatan

- Khidmat nasihat (melalui Khidmat Nasihat Majikan (EAS))
- Tinjauan penglibatan majikan

Kebimbangan dan Keutamaan

- Faedah daripada mencarum untuk simpanan persaraan pekerja (iaitu pengecualian cukai)

Perkara Material

Prestasi Kewangan
 Pengalaman Pelanggan
 Komunikasi dan Maklumat

Kumpulan Pihak Berkepentingan



Kakitangan

Kakitangan KWSP merupakan aset utama dalam melaksanakan mandat dan strategi organisasi

Kaedah Penglibatan

- Sesi pertemuan fizikal dan maya
- Tinjauan dan aktiviti penglibatan kakitangan
- Mesyuarat dan latihan

Kebimbangan dan Keutamaan

- Kesedaran awam tentang perkhidmatan sedia ada KWSP
- Rancangan masa depan KWSP (contohnya, peralihan kepada khidmat nasihat)
- Kepuasan pelanggan
- Perkembangan kerjaya
- Pembinaan keupayaan dan pendidikan
- Reputasi KWSP
- Kesejahteraan kakitangan
- Pengurusan imbuhan dan prestasi

Perkara Material

Prestasi Kewangan
 Pengalaman Pelanggan
 Komunikasi dan Maklumat

PENGLIBATAN PIHAK BERKEPENTINGAN

Kumpulan Pihak Berkepentingan



Syarikat Penerima Pelaburan

Memberikan input dan sokongan berharga mengenai hala tuju KWSP ke arah menjadi institusi lestari dan beretika

Kaedah Penglibatan

- Mesyuarat
- Dialog dan persidangan

Perkara Material

- Prestasi Kewangan
- Pelaburan Lestari
- Ketelusan dan Etika Perniagaan

Kebimbangan dan Keutamaan

- Prestasi kewangan yang kukuh
- Jangkaan pelaburan yang mampan
- Memastikan tadbir urus yang beretika dan telus
- Pengurusan risiko kewangan dan bukan kewangan yang berkesan
- Penjajaran Dasar Pelaburan Lestari KWSP dengan pelabur institusi lain dan keperluan kawal selia
- Kesan pelaksanaan polisi baharu ke atas perniagaan dan operasi syarikat penerima pelaburan

Kumpulan Pihak Berkepentingan



Rakan Niaga

Membolehkan KWSP membina hubungan industri yang kukuh sambil menerima idea-idea inovatif

Kaedah Penglibatan

- Mesyuarat
- Bayaran kepada vendor, tuntutan kakitangan dan bayaran pengeluaran
- Lawatan tapak
- Platform perolehan dalam talian (iaitu SAP Ariba)
- Pemantauan yang konsisten terhadap dana masuk dan pembayaran yang dilaksanakan melalui Sistem Pembayaran Bernilai Besar (iaitu RENTAS)

Perkara Material

- Prestasi Kewangan
- Pelaburan Lestari
- Ketelusan dan Etika Perniagaan
- Ketelusan dan Etika Perniagaan

Kebimbangan dan Keutamaan

- Prestasi, penyesuaian dan penyepaduan sistem
- Tadbir urus dan pematuhan
- Prestasi dan pematuhan terhadap mandat
- Kelestarian portfolio
- Peluang pelaburan
- Jangkaan pelaburan yang lestari
- Implikasi sosial dan alam sekitar rantaian bekalan KWSP
- Kecekapan dalam pengurusan pelaburan
- Pelaksanaan pembiayaan tepat pada masanya untuk pelaksanaan pembayaran kepada vendor, tuntutan kakitangan dan pembayaran pengeluaran
- Risiko reputasi kepada pihak yang terlibat, sekiranya pembayaran tidak tepat pada masanya

Kumpulan Pihak Berkepentingan



Komuniti Setempat

Membantu KWSP memahami bagaimana organisasi boleh bekerjasama dengan masyarakat untuk memperkasakan ekonomi tempatan dan membangunkan komuniti yang celik kewangan

Kaedah Penglibatan

- Program Protégé
- Kaji selidik
- Media maya dan interaksi radio, disiarkan secara langsung pada media sosial dan platform peribadi

Perkara Material

- Polisi Awam
- Komunikasi dan Maklumat
- Komuniti Tempatan

Kebimbangan dan Keutamaan

- Akses mudah kepada KWSP dan semua perkhidmatannya
- Kecukupan simpanan rakyat Malaysia
- Celik kewangan
- Rangkuman kewangan
- Perancangan persaraan
- Pemerksaan ekonomi masyarakat tempatan

PERKARA MATERIAL

MENENTUKAN PERKARA MATERIAL

Pada tahun 2021, KWSP telah membuat penilaian materialiti yang pertama untuk mentakrif dan menentukan kedudukan perkara-perkara material berkaitan ekonomi, alam sekitar, sosial dan tadbir urus yang berpotensi memberi kesan kepada KWSP dan pihak berkepentingan dalam jangka pendek, sederhana dan panjang. Pengenalpastian dan penentuan perkara-perkara material ini membolehkan KWSP mempertingkatkan dan membangunkan strategi, inisiatif dan sasaran masa depan, dengan mengambil kira keutamaan dan kebimbangan pihak berkepentingan.

Proses penilaian materialiti telah dilaksanakan melalui beberapa siri penglibatan, bermula dengan semakan dokumentasi dalaman, penilaian materialiti rakan industri, serta risiko, peluang dan trend baharu yang berpotensi memberi impak terhadap KWSP dan pihak berkepentingan. Ini membolehkan KWSP mengenal pasti senarai awal perkara-perkara material. Seterusnya, kaji selidik penilaian materialiti melibatkan kumpulan pihak berkepentingan utama KWSP telah dilaksanakan untuk mengumpul maklum balas tentang kepentingan perkara-perkara berkaitan ekonomi, alam sekitar, sosial dan tadbir urus yang dikenal pasti. Golongan terbesar yang terlibat dan memberi maklum balas dalam kaji selidik ini ialah kakitangan, majikan dan ahli.

Proses perundingan juga dijalankan untuk memudah cara perbincangan mendalam dengan pihak berkepentingan terpilih mengenai perkara-perkara material dan yang membimbangkan mereka, seterusnya meneroka bagaimana perkara-perkara ini boleh ditangani dalam strategi masa depan KWSP. Berikutnya, KWSP menganjurkan bengkel bersama dengan beberapa kakitangan terpilih bagi memperhalusi dan menyusun perkara-perkara yang material kepada KWSP bagi membangunkan matriks materialiti KWSP yang pertama. Matriks ini telah disahkan oleh Pengurusan Kanan KWSP.



Kenal Pasti

Mengenal pasti perkara material yang perlu dipertimbangkan oleh KWSP, berdasarkan semakan dalaman dokumentasi dan penilaian materialiti rakan industri serta risiko, peluang dan trend yang muncul yang berpotensi memberi kesan kepada KWSP dan pihak berkepentingan



Gabung

Menggabungkan perkara-perkara material berdasarkan input daripada pihak berkepentingan dalaman dan luaran, melalui kaji selidik penilaian materialiti dan perundingan



Atur Keutamaan

Mengatur kedudukan perkara-perkara material mengikut keutamaan melalui proses pengundian dengan pihak berkepentingan dalaman



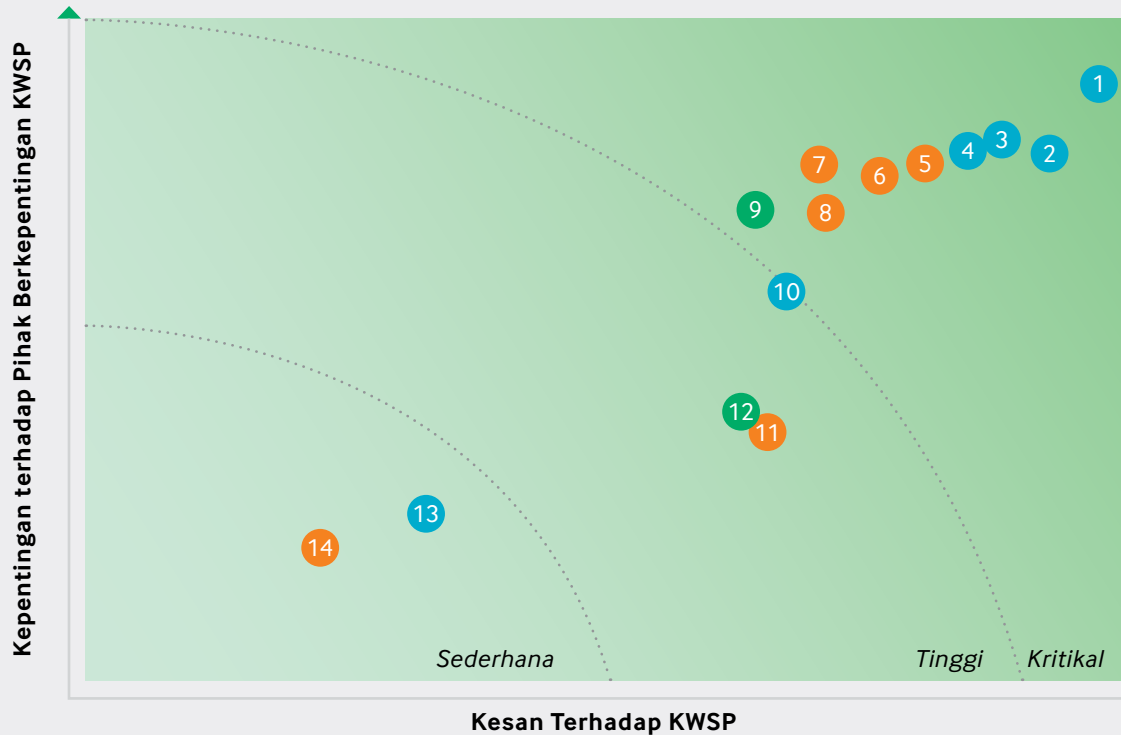
Sahkan

Pengesahan perkara-perkara material dan matriks materialiti yang diperakui oleh Pengurusan Kanan

Terdapat 14 perkara material yang telah dikenal pasti berdasarkan piawaian pelaporan antarabangsa, Piawaian GRI dan Rangka Kerja <IR> Antarabangsa. Hasil penilaian disertakan dalam matriks di bawah.





MATRIKS MATERIALITI





Matriks materialiti yang pertama ini menggambarkan keutamaan perkara-perkara berkaitan ekonomi, alam sekitar dan sosial kepada KWSP.







- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1 Prestasi Kewangan | 8 Komunikasi dan Maklumat |
| 2 Pengalaman Pelanggan | 9 Ketahanan Menghadapi Bencana Alam |
| 3 Pelaburan Lestari | 10 Kehadiran Pasaran |
| 4 Ketelusan dan Etika Perniagaan | 11 Kesihatan dan Keselamatan |
| 5 Polisi Awam | 12 Pengurusan Sumber Asli |
| 6 Privasi dan Keselamatan Data Pelanggan | 13 Pengurusan Pembekal |
| 7 Pengurusan Modal Insan | 14 Komuniti Tempatan |

Petunjuk: ● Ekonomi ● Sosial ● Alam Sekitar

EKONOMI				
Perkara Material	Pihak Berkepentingan	Risiko Berkaitan	Peluang	Teras Strategik 3YRP
 <p>Prestasi Kewangan Pendekatan KWSP untuk mengoptimumkan prestasi kewangan dan pelaburan bagi mengekalkan prestasi dan melindungi simpanan ahli.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ahli Kerajaan dan Badan Kawal Selia Rakan Niaga Pekerja Majikan Syarikat Penerima Pelaburan 	<ul style="list-style-type: none"> Reputasi Strategik Kewangan 	<ul style="list-style-type: none"> Pertumbuhan dana ahli yang lebih sihat Kepelbagaian aliran hasil Memupuk modal kewangan untuk menyokong pembangunan ekonomi Pelaburan yang memberi kesan positif kepada masyarakat dan alam sekitar Menghasilkan pulangan mampan jangka panjang untuk ahli 	<ul style="list-style-type: none"> Pelaburan Mampan
 <p>Pengalaman Pelanggan Usaha KWSP untuk mengekalkan kepuasan ahli dengan meningkatkan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan ahli yang semakin berkembang dan melaksanakan inisiatif untuk pengalaman ahli yang lebih baik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Majikan Ahli 	<ul style="list-style-type: none"> Reputasi Operasi 	<ul style="list-style-type: none"> Memberi kemudahan kepada ahli dan pihak berkepentingan untuk menggunakan perkhidmatan dan inisiatif KWSP Meningkatkan imej keseluruhan KWSP sebagai organisasi yang boleh dipercayai 	<ul style="list-style-type: none"> Berfokuskan Pelanggan Pembangunan Modal Insan Pengupayaan Digital
 <p>Pelaburan Lestari Integrasi faktor ESG dalam proses membuat keputusan pelaburan KWSP dalam usaha mencapai portfolio patuh ESG sepenuhnya dan neutral iklim.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Syarikat Penerima Pelaburan Rakan Niaga Kerajaan dan Badan Kawal Selia 	<ul style="list-style-type: none"> Reputasi Operasi Kewangan 	<ul style="list-style-type: none"> Keupayaan KWSP memainkan peranan pengawasan dalam menggalakkan pelaburan yang memberi impak positif sebagai pelabur terbesar dalam pasaran modal Malaysia Kepelbagaian pelaburan Kesediaan ke arah peralihan kepada ekonomi rendah karbon Melayani permintaan yang lebih besar untuk produk dan perkhidmatan yang mematuhi ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Pelaburan Mampan Menginstitusikan Kelestarian
 <p>Ketelusan dan Etika Perniagaan Standard dan norma tingkah laku yang diharapkan daripada semua yang berkaitan dengan KWSP, dan langkah-langkah yang dilaksanakan untuk menegakkan standard tingkah laku ini.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ahli Kakitangan Kerajaan dan Badan Kawal Selia Syarikat Penerima Pelaburan Rakan Niaga Majikan 	<ul style="list-style-type: none"> Operasi Reputasi Kewangan 	<ul style="list-style-type: none"> Mengekalkan reputasi KWSP sebagai sebuah organisasi yang berintegriti tinggi dalam kalangan pemegang kepentingannya Menggalakkan tumpuan yang kukuh terhadap etika dan integriti merentas budaya dalam KWSP 	<ul style="list-style-type: none"> Pembangunan Modal Insan Menginstitusikan Kelestarian

EKONOMI				
Perkara Material	Pihak Berkepentingan	Risiko Berkaitan	Peluang	Teras Strategik 3YRP
 <p>Kehadiran Pasaran Tahap kesedaran tentang peranan dan perkhidmatan KWSP dalam menguruskan dana persaraan ahli dan sumbangan kepada pembangunan ekonomi tempatan di seluruh operasinya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ahli Majikan Komuniti Tempatan Kakitangan 	<ul style="list-style-type: none"> Reputasi Strategik 	<ul style="list-style-type: none"> Kesedaran yang lebih baik dalam kalangan ahli tentang peranan KWSP Kesedaran yang lebih baik dalam kalangan ahli tentang kepentingan menjaga simpanan persaraan mereka dan menggalakkan celik kewangan 	<ul style="list-style-type: none"> Berfokuskan Pelanggan
 <p>Pengurusan Pembekal Usaha yang diambil untuk memastikan rantaian bekalan yang mampan dan mengurus perhubungan dengan rakan kongsi perniagaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Rakan Niaga Syarikat Penerima Pelaburan 	<ul style="list-style-type: none"> Reputasi 	<ul style="list-style-type: none"> Memperkuh reputasi KWSP sebagai organisasi yang bertanggungjawab terhadap alam sekitar dan sosial 	<ul style="list-style-type: none"> Menginstitusikan Kelestarian
SOSIAL				
Perkara Material	Pihak Berkepentingan	Risiko Berkaitan	Peluang	Teras Strategik 3YRP
 <p>Polisi Awam Standard etika yang tinggi dan ketelusan untuk memastikan amalan KWSP untuk mempengaruhi pembangunan polisi sejajar sepenuhnya dengan komitmen dan strategi kelestarian</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lembaga, Panel Pelaburan dan Jawatankuasa Penasihat Syariah Ahli Majikan 	<ul style="list-style-type: none"> Operasi 	<ul style="list-style-type: none"> Pembentukan dan pembangunan polisi awam dengan input daripada ahli dan pihak berkepentingan yang berkaitan 	<ul style="list-style-type: none"> Berfokuskan Pelanggan Menginstitusikan Kelestarian
 <p>Privasi dan Keselamatan Data Pelanggan Langkah-langkah yang diambil untuk memastikan data dikumpul digunakan dan disimpan dengan cara yang bertanggungjawab dan untuk mengukuhkan keselamatan siber KWSP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ahli Majikan Kakitangan Lembaga, Panel Pelaburan dan Jawatankuasa Penasihat Syariah 	<ul style="list-style-type: none"> Pematuhan Kewangan Reputasi 	<ul style="list-style-type: none"> Penambahbaikan berterusan teknologi digital KWSP untuk memastikan privasi dan keselamatan data pelanggan disimpan dan dilindungi dengan secukupnya Berkolaborasi dengan badan kawal selia industri untuk memastikan amalan terbaik digunakan untuk melindungi dan mengurus kerahsiaan data 	<ul style="list-style-type: none"> Pengupayaan Digital Berfokuskan Pelanggan

SOSIAL				
Perkara Material	Pihak Berkepentingan	Risiko Berkaitan	Peluang	Teras Strategik 3YRP
 <p>Pengurusan Modal Insan Pendekatan KWSP untuk mengurus kakitangan termasuk memastikan peluang yang sama untuk semua, pembinaan keupayaan, kesejahteraan dan hak mereka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kerajaan dan Badan Kawal Selia • Lembaga, Panel Pelaburan dan Jawatankuasa Penasihat Syariah • Kakitangan 	<ul style="list-style-type: none"> • Operasi • Reputasi • Kewangan 	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kepuasan kerja, produktiviti dan semangat keseluruhan di seluruh KWSP • Mendapatkan sumber manusia daripada golongan yang berprestasi tinggi dan pelbagai • Meningkatkan kesihatan mental dan fizikal kakitangan KWSP • Operasi yang lebih lancar dan dikendalikan dengan baik dengan kakitangan yang terlatih dan berdedikasi untuk menyediakan perkhidmatan berkualiti tinggi 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembangunan Modal Insan • Berfokuskan Pelanggan
 <p>Komunikasi dan Maklumat Pemasaran dan komunikasi perkhidmatan KWSP yang jujur, telus dan adil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ahli • Majikan • Syarikat Penerima Pelaburan 	<ul style="list-style-type: none"> • Reputasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kefahaman yang kukuh tentang inisiatif dan perkhidmatan KWSP dalam kalangan ahli dan orang awam • Memperkukuh imej KWSP sebagai sebuah organisasi yang jujur dan telus 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembangunan Modal Insan • Berfokuskan Pelanggan
 <p>Kesihatan dan Keselamatan Polisi dan prosedur KWSP untuk melindungi kakitangan, ahli dan majikan daripada bahaya yang tidak disengajakan atau disengajakan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pekerja • Lembaga, Panel Pelaburan dan Jawatankuasa Penasihat Syariah 	<ul style="list-style-type: none"> • Operasi • Reputasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggalakkan persekitaran kerja yang selamat dan sihat untuk kakitangan • Meningkatkan semangat dan produktiviti kakitangan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembangunan Modal Insan • Berfokuskan Pelanggan
 <p>Komuniti Tempatan Usaha untuk meningkatkan nilai yang disediakan oleh KWSP kepada masyarakat tempatan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ahli • Majikan • Komuniti Tempatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Reputasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Menjaga reputasi KWSP sebagai organisasi perlindungan sosial • Melaksanakan peranan KWSP dalam membangunkan negara 	<ul style="list-style-type: none"> • Menginstitusikan Kelestarian

ALAM SEKITAR				
Perkara Material	Pihak Berkepentingan	Risiko Berkaitan	Peluang	Teras Strategik 3YRP
 <p>Ketahanan Menghadapi Bencana Alam Pengurusan operasi perniagaan dalam menghadapi bencana alam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ahli Majikan Kakitangan 	<ul style="list-style-type: none"> Operasi Reputasi Iklim 	<ul style="list-style-type: none"> Akses tanpa had kepada KWSP dan perkhidmatannya untuk ahli dan pihak berkepentingan lain 	<ul style="list-style-type: none"> Menginstitusikan Kelestarian Berfokuskan Pelanggan
 <p>Pengurusan Sumber Asli Usaha KWSP untuk meminimumkan kesan terhadap alam sekitar dan mengoptimumkan penggunaan sumber.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Komuniti Tempatan Ahli Majikan 	<ul style="list-style-type: none"> Reputasi Iklim Pematuhan 	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan kecekapan dan mengurangkan kos dan pembaziran melalui pengurusan sumber asli yang efektif Memperkuh reputasi KWSP sebagai organisasi yang bertanggungjawab terhadap alam sekitar 	<ul style="list-style-type: none"> Menginstitusikan Kelestarian

U L A S A N P E L A B U R A N

Objektif utama pelaburan jangka panjang KWSP ialah untuk melindungi dan menambah nilai modal caruman ahli dan menjana pulangan yang stabil dalam jangka panjang mengikut had risiko yang boleh diterima. Ketika penularan wabak COVID-19 telah memasuki tahun kedua, KWSP terus memainkan peranannya dalam menyediakan jaminan sosial kepada negara melalui inisiatif-inisiatif khas. Walau bagaimanapun, inisiatif ini memberi kesan kepada aliran tunai dan telah menyebabkan KWSP mencatat caruman bersih negatif buat kali pertama dalam tempoh 20 tahun.

Tahun 2021 merupakan tahun kedua pandemik COVID-19 yang menyaksikan varian baharu seperti Delta dan Omicron menjadi lebih berleluasa dan terus merebak ke seluruh dunia. Namun, ini tidak menghalang pembukaan semula ekonomi berikutan peningkatan kadar vaksinasi dan pengenalan prosedur operasi standard (SOP) yang lebih ketat. Pembukaan semula sektor ekonomi menyumbang kepada pemulihan dan pertumbuhan ekonomi dan pasaran kewangan, terutamanya dalam kalangan pasaran maju seperti Amerika Syarikat. Walau bagaimanapun, masih terdapat ketidaktentuan dan turun naik pasaran yang ketara disebabkan oleh ketidakstabilan politik, isu tadbir urus korporat, gangguan rantai bekalan, kebimbangan inflasi, dasar monetari yang lebih ketat dan kebimbangan berkaitan COVID-19.

FTSE Bursa Malaysia KLCI (FBM KLCI) susut sebanyak 3.7% tahun ke tahun. Antara indeks yang dipantau oleh KWSP iaitu FTSE World Developed Index dan FTSE ASEAN All-Share Index mencatat pertumbuhan positif tahun ke tahun masing-masing sebanyak 19.2% dan 5.2%. Manakala Indeks MSCI AC Asia Pasifik ex-Jepun merosot 4.9% berbanding tahun sebelumnya.

Walaupun berdepan dengan cabaran ini, KWSP mencatatkan jumlah pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM68.89 bilion, yang mana RM6.91 bilion diperuntukkan kepada Simpanan Syariah. Jumlah ini merupakan peningkatan sebanyak 8.57% daripada RM63.45 bilion yang dijana pada tahun 2020. Pertumbuhan dalam pendapatan pelaburan adalah disebabkan oleh pemulihan ekonomi global yang telah menyumbang kepada pertumbuhan pasaran ekuiti.

SOROTAN PELABURAN

Perkara Material: 

Teras Strategik: 

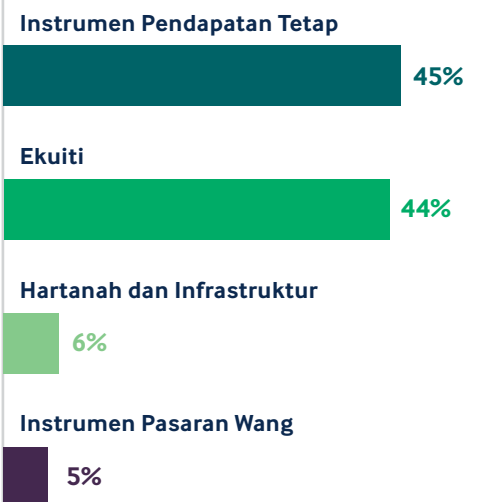
Tanggungjawab utama Bahagian Pelaburan adalah untuk memastikan KWSP mencapai objektif dan sasaran pelaburan yang berpandukan rangka kerja Alokasi Aset Strategik (SAA). Matlamat utama rangka kerja SAA adalah untuk mewujudkan alokasi aset yang pelbagai yang boleh memberikan keseimbangan optimum antara jangkaan risiko dan pulangan. Ini telah menyumbang kepada prestasi pelaburan yang positif pada tahun 2021 dengan memastikan KWSP kekal berdaya tahan terhadap kejutan dalam ekosistem kewangan yang belum pernah berlaku sebelum ini.

Secara keseluruhan, aset pelaburan meningkat kepada RM1.01 trilion pada tahun 2021 daripada RM1.00 trilion yang dicatatkan pada tahun 2020. Pada tahun ini, aset luar negara merupakan penyumbang kritikal kepada prestasi pelaburan KWSP dan meningkatkan pulangan keseluruhan. Sehingga 31 Disember 2021, 37% daripada aset pelaburan terletak di luar Malaysia.

Instrumen Pendapatan Tetap

Instrumen Pendapatan Tetap KWSP terdiri daripada pelaburan dalam Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Setara serta Pinjaman dan Bon untuk menghasilkan pulangan yang stabil. Pada tahun 2021, 29% daripada jumlah pendapatan kasar diperoleh daripada instrumen Pendapatan Tetap yang berjumlah RM19.50 bilion. ROI untuk kelas aset ini ialah 4.69%, kurang daripada 5.34% pada tahun 2020 disebabkan oleh keuntungan modal yang rendah dalam persekitaran kadar hasil yang meningkat pada tahun 2021.

KELAS ASET PADA TAHUN 2021



Ekuiti

Pada tahun 2021, KWSP mencatatkan pulangan tinggi merentas portfolio ekuiti hasil daripada pemulihan ekonomi di pasaran global. Ekuiti tersenarai luar negara mencatatkan ROI sebanyak 10.44%. Portfolio ekuiti persendirian juga menunjukkan prestasi yang baik dengan mencatatkan ROI sebanyak 19.01%. Secara keseluruhannya, kelas aset merekodkan ROI sebanyak 8.96% pada tahun 2021 yang merupakan 120 mata asas lebih tinggi daripada tahun 2020. Turun nilai untuk portfolio ekuiti tersenarai KWSP adalah RM1.16 bilion pada tahun 2021, kurang daripada RM7.71 bilion yang dicatatkan pada tahun 2020. Jumlah pendapatan yang disumbangkan oleh kelas aset ini berjumlah RM40.06 bilion atau 58% daripada jumlah pendapatan kasar.

Hartanah dan Infrastruktur

Pelaburan di bawah kelas aset ini dibuat terutamanya melalui syarikat bersekutu dan subsidiari dan berperanan untuk melindungi nilai terhadap inflasi. Pulangan yang dijana pada tahun 2021 berjumlah RM8.39 bilion dengan ROI sebanyak 6.53%, lebih tinggi daripada 5.84% yang dicatatkan pada tahun 2020.

Instrumen Pasaran Wang

Untuk memastikan aliran tunai dan kecairan yang sihat semasa tempoh pengeluaran yang tinggi, KWSP memperuntukkan 5% daripada aset pelaburan kepada instrumen pasaran wang. Jumlah ini adalah kurang daripada 5.5% yang dicatatkan pada tahun 2020, yang sebahagiannya disebabkan oleh pengeluaran luar biasa. Pada tahun 2021, pendapatan daripada instrumen pasaran wang berjumlah RM0.94 bilion, bersamaan 1.4% daripada jumlah pendapatan.

Selain menggunakan rangka kerja SAA untuk memandu amalan pelaburan, KWSP menggunakan strategi pengurusan kecairan dengan:

▼ **Memantau nisbah kecairan, seperti Nisbah Perlindungan Kecairan (LCR) dan Nisbah Pembiayaan Bersih (NFR) bagi menguruskan pelan dan aktiviti pelaburan bagi memastikan kedudukan kewangan yang sihat pada setiap masa;**

▼ **Memastikan peratusan tunai dan baki pasaran wang daripada jumlah aset di bawah pengurusan berada dalam julat Alokasi Aset Taktikal (TAA) untuk memenuhi keperluan pengeluaran ahli; dan**

▼ **Mempelbagaikan portfolio pelaburan merentasi pelbagai mandat, geografi dan profil kecairan untuk membolehkan KWSP kekal berdaya tahan pada mana-mana kitaran pasaran.**

Melalui inisiatif ini, KWSP telah berjaya mengekalkan baki tunai yang sihat pada akhir tahun walaupun terdapat aliran keluar yang ketara daripada pengeluaran ahli di samping menghasilkan kadar dividen yang melebihi jangkaan. Kadar dividen Simpanan Konvensional dan Simpanan Shariah menunjukkan bahawa prestasi KWSP pada tahun 2021 mengatasi prestasi pada tahun sebelum kemunculan COVID-19.

2021 Kadar Dividen




6.10%
Simpanan Konvensional

5.65%
Simpanan Shariah



📄 Maklumat lanjut mengenai prestasi kewangan KWSP boleh didapati di halaman 133 bahagian Kewangan Laporan Tahunan Bersepadu ini.

PELABURAN LESTARI

Perkara Material: 
Teras Strategik:  

Sebagai langkah untuk menangani krisis iklim global dan peningkatan cabaran alam sekitar, terdapat ekspektasi tinggi untuk pelabur mengambil inisiatif dengan memperuntukkan modal bagi menyelesaikan isu-isu tersebut. Sehubungan itu, KWSP berusaha untuk mengambil peluang mengintegrasikan kelestarian dalam proses pelaburan untuk menjana nilai dan memastikan masa depan yang lebih baik kepada organisasi, alam sekitar dan masyarakat.

KWSP telah menjadi penandatangan Prinsip Pelaburan Bertanggungjawab (UNPRI) sejak tahun 2019 dan komited untuk menerapkan pertimbangan ESG ketika membuat keputusan pelaburan. Dalam usaha mencapai portfolio patuh ESG sepenuhnya menjelang tahun 2030 dan portfolio neutral iklim menjelang tahun 2050, KWSP telah melaksanakan pelbagai inisiatif pelaburan lestari (SI), termasuk:

▼ **Menubuhkan Pusat Pelaburan Lestari (SIC) sebagai seksyen utama yang bertanggungjawab memacu agenda pelaburan lestari KWSP;**

▼ **Menjalankan penilaian kelestarian untuk semua cadangan pelaburan baharu – setiap cadangan mesti disemak oleh SIC, yang akan menganalisa risiko dan peluang ESG yang material; dan**

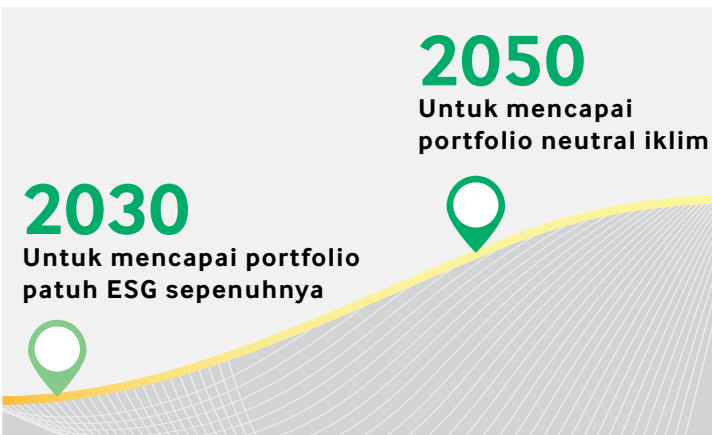
▼ **Menyediakan peluang membina keupayaan berkaitan pelaburan lestari kepada kakitangan.**

>150
penilaian kelestarian ke atas cadangan pelaburan baharu dilaksanakan pada tahun ini





Sebagai salah sebuah pelabur institusi terbesar di Malaysia, KWSP memainkan peranan penting dalam memacu agenda ESG negara. Pada tahun 2021, KWSP mengumumkan sasaran pelaburan lestariannya:



Bagi mencapai sasaran ini, KWSP telah melancarkan Polisi Pelaburan Lestari untuk rujukan dalaman pada tahun ini. Polisi ini membentuk pendekatan menyeluruh KWSP bagi pelaburan lestari dan mengintegrasikan faktor ESG ke dalam proses pelaburan dan penglibatan bersama pihak berkepentingan.

Untuk melengkapkan polisi ini, KWSP akan membangunkan Polisi Isu Keutamaan yang akan mentakrifkan pendirian KWSP terhadap faktor alam sekitar dan sosial yang berkaitan, bermula dengan perubahan iklim dan kesejahteraan tenaga kerja. Selain itu, KWSP juga akan membangunkan Polisi Sektor Keutamaan untuk mentakrifkan jangkaan ESG khusus untuk enam sektor utama: Minyak dan Gas, Minyak Sawit, Penjanaan Tenaga, Perlombongan, Pembinaan dan Perbankan.

Polisi Pelaburan Lestari, Polisi Isu Keutamaan dan Polisi Sektor Keutamaan dijangka dilancarkan pada suku pertama tahun 2022. Untuk memudahkan pembangunan polisi ini, sesi libat urus yang meluas telah dijalankan dengan syarikat penerima pelaburan, pengawal selia, pengurus dana dan pelabur institusi setara untuk mendapatkan maklum balas dan mengesahkan jangkaan ESG dalam polisi ini.

Pada masa hadapan, KWSP akan membangunkan Polisi Pengawasan yang akan memberikan panduan tindakan berdasarkan tahap kemajuan sesebuah syarikat penerima pelaburan dalam menguruskan polisi isu dan sektor. Setelah pelancaran Polisi Pelaburan Lestari serta polisi isu dan sektor, jangkaan ESG KWSP akan diintegrasikan ke dalam portfolio dan proses pelaburan.

ULASAN PERNIAGAAN

PERKHIDMATAN KEPADA AHLI DAN MAJIKAN

Perkara Material: 

Teras Strategik: 

Interaksi dan Transaksi Pelanggan

Operasi KWSP tertumpu kepada penyediaan perkhidmatan yang terbaik kepada ahli. Setakat 31 Disember 2021, KWSP merekodkan seramai 15.22 juta ahli berdaftar dan 421,643 ahli baharu pada 2021, meningkat sebanyak 2.22% daripada 14.89 juta ahli pada tahun 2020. Jumlah ahli aktif pada tahun 2021 meningkat sebanyak 1.33% daripada 7.59 juta pada tahun 2020 kepada 7.69 juta. Pada tahun 2021, KWSP menerima caruman berjumlah RM72.89 bilion, 2.82% melebihi RM70.89 bilion yang dikutip pada tahun 2020.

Di samping itu, jumlah ahli yang berdaftar di bawah Simpanan Syariah juga meningkat sebanyak 13.05% (yang akan berkuat kuasa pada 1 Januari 2022) kepada 1.26 juta ahli pada tahun 2021 daripada 1.12 juta ahli pada tahun 2020. Peningkatan ini disebabkan oleh ciri pada aplikasi mudah alih yang dilancarkan pada tahun 2020 yang membenarkan ahli bertukar dari Simpanan Konvensional ke Simpanan Syariah.

KWSP terlibat secara aktif dengan ahli terutamanya melalui aplikasi i-Akaun, laman KWSP, chatbot ELYA, kios pintar, perkhidmatan kaunter, perbualan langsung dan Pusat Perhubungan Pelanggan. Sebanyak 294.77 juta transaksi dan interaksi pelanggan telah direkodkan melalui saluran-saluran ini mewakili peningkatan sebanyak 33.99% berbanding tahun 2020.

Majoriti transaksi dan interaksi pelanggan iaitu sebanyak 98.37% yang direkodkan pada tahun 2021 adalah melalui platform layan diri KWSP iaitu, i-Akaun, laman web KWSP, chatbot ELYA dan kios pintar. KWSP juga mencatatkan penurunan jumlah muat turun aplikasi mudah alih i-Akaun dan e-Caruman masing-masing sebanyak 24.57% dan 60.84% berbanding tahun 2020.

Penurunan sebanyak 10.54% dalam urus niaga dan interaksi pelanggan secara bersemuka (daripada 1.70 juta pada tahun 2020 kepada 1.52 juta pada tahun 2021) di kaunter perkhidmatan KWSP berkemungkinan disebabkan oleh peningkatan penggunaan saluran layan diri yang memberikan kemudahan dan fleksibiliti kepada ahli dan majikan.

Walaupun SOP COVID-19 telah dilonggarkan, KWSP terus menggalakkan ahli untuk menempah slot janji temu melalui platform Janji Temu Online (JTO), sebuah platform dalam talian berasaskan awan, bagi ahli yang ingin mendapatkan Khidmat Nasihat Persaraan di kaunter KWSP. Sebanyak 49,250 janji temu telah dibuat melalui platform JTO pada tahun 2021.

Produk dan Perkhidmatan KWSP

KWSP menyasarkan penyediaan perkhidmatan yang dapat memenuhi keperluan ahli. Antara perkhidmatan yang disediakan termasuk:

Khidmat Nasihat Persaraan (RAS)

RAS merupakan perkhidmatan percuma yang disediakan kepada ahli di 52 buah cawangan KWSP. Perkhidmatan ini menawarkan perundingan mengenai perancangan persaraan, perancangan kewangan dan produk dan perkhidmatan KWSP lain. Perundingan perancangan persaraan disediakan oleh 87 orang pegawai yang berkelayakan dalam bidang perancangan kewangan dan persaraan. Pada tahun 2021, seramai 207,270 ahli menerima khidmat nasihat kewangan di kaunter KWSP dan saluran lain.



207,270
ahli menerima
khidmat nasihat
kewangan



Skim Pelaburan Ahli

Skim Pelaburan Ahli membolehkan ahli warga negara Malaysia melabur secara sukarela sebahagian daripada simpanan dalam Akaun 1 dengan Institusi Pengurusan Dana dan Syarikat Pengurusan Aset yang dilantik. Skim ini membolehkan ahli mempelbagaikan aliran pendapatan untuk persaraan mereka.

i-Invest

i-Invest ialah kemudahan layan diri dalam talian yang diperkenalkan pada Ogos 2019 untuk memberikan lebih fleksibiliti, fungsi dan kemudahan kepada ahli untuk melabur, berurus niaga dan memantau pelaburan unit amanah. Tahun ini, kemudahan itu dipertingkatkan untuk membolehkan ahli membeli sehingga lapan dana unit amanah daripada maksimum lima Institusi Pengurusan Dana dalam satu transaksi. Selain itu, pengguna juga dikehendaki melakukan penilaian kesesuaian pelaburan sebelum melaksanakan sebarang transaksi bagi memudahkan keputusan pelaburan termaklum berdasarkan tahap dan toleransi risiko mereka.



Sebagai sebahagian daripada usaha untuk meluaskan liputan, KWSP menggalakkan individu yang bekerja sendiri dan pekerja dalam sektor tidak formal untuk merancang dan menyimpan untuk persaraan. KWSP menyediakan peluang sedemikian kepada pekerja dalam sektor ini dengan menyediakan inisiatif caruman sukarela i-Saraan. Melalui inisiatif ini, ahli akan menerima sumbangan sebanyak 15% daripada kerajaan (tidak melebihi RM250 setahun) bagi caruman yang dibuat. Sumbangan kerajaan ini akan diperluaskan kepada ahli yang berumur antara 55 hingga 60 tahun sebagai sebahagian daripada langkah untuk meningkatkan taraf hidup di bawah Bajet 2022. Pada tahun ini, KWSP mendaftarkan 110,682 lebih ahli, 85.19% lebih dari tahun 2020, dan merekodkan caruman RM302.39 juta, meningkat sebanyak 35.53% dari tahun 2020.

Selain i-Saraan, suri rumah dan balu boleh menyimpan dengan KWSP melalui inisiatif i-Suri. Inisiatif ini memberi peluang kepada suri rumah dan balu menyimpan untuk masa depan mereka dan inisiatif ini adalah khusus untuk memastikan kesejahteraan suri rumah serta mengiktiraf sumbangan mereka kepada keluarga dan pembangunan negara. Pada tahun 2021, KWSP mendaftarkan 99,107 ahli baharu di bawah inisiatif ini dan menerima caruman sebanyak RM13.87 juta, meningkat sebanyak 40.21% dari tahun 2020.

Kemudahan Pengeluaran

Untuk meringankan cabaran kewangan yang dihadapi oleh ahli, KWSP meneruskan inisiatif luar biasa dan menerima permohonan untuk ahli mengeluarkan simpanan melalui kemudahan pengeluaran i-Sinar dan i-Citra, selain daripada i-Lestari yang dilancarkan pada tahun 2020. Melalui i-Citra, ahli dibenarkan membuat pengeluaran sehingga RM5,000 tertakluk kepada jumlah simpanan yang ada dalam Akaun 1 dan 2. Jumlah pengeluaran yang diluluskan akan dibayar untuk tempoh sehingga lima bulan, dengan bayaran bulanan tetap sebanyak RM1,000 sebulan. Kemudahan pengeluaran i-Sinar memberi peluang kepada ahli di bawah umur 55 tahun untuk mengeluarkan sehingga RM10,000 atau RM6,000, bergantung kepada baki Akaun 1. Pembayaran di bawah kemudahan i-Sinar dibuat secara berperingkat dalam tempoh enam bulan.

Kemudahan pengeluaran penuh dan sebahagian yang lain termasuk:



Maklumat lanjut mengenai kemudahan pengeluaran boleh didapati di Laman Web KWSP: <https://www.kwsp.gov.my/member/withdrawals>

Pada tahun 2021, KWSP telah meluluskan sebanyak 1.77 juta permohonan pengeluaran, tidak termasuk kemudahan pengeluaran i-Lestari, i-Sinar dan i-Citra, berjumlah RM44.68 bilion. Bagi kemudahan pengeluaran i-Lestari, i-Sinar dan i-Citra pula, jumlah permohonan dan amaun yang diluluskan ialah masing-masing sebanyak 320,523 berjumlah RM6.26 bilion, 6.57 juta berjumlah RM58.69 bilion dan 5.15 juta berjumlah RM21.29 bilion.

i-Lestari	i-Sinar	i-Citra
Bilangan Permohonan Diluluskan 320,523	Bilangan Permohonan Diluluskan 6.57 juta	Bilangan Permohonan Diluluskan 5.15 juta
Tempoh Permohonan Dibuka 1 April 2020 – 31 Mac 2021	Tempoh Permohonan Dibuka 1 Januari – 30 Jun 2021	Tempoh Permohonan Dibuka 12 Julai – 30 September 2021
Amaun Dibayar RM6.26 bilion	Amaun Dibayar RM58.69 bilion	Amaun Dibayar RM21.29 bilion

Penamaan

Selain membenarkan ahli mengeluarkan simpanan persaraan mereka, KWSP juga menggalakkan ahli menamakan individu untuk menerima dan menguruskan simpanan sekiranya berlaku kematian. Tahun ini, KWSP merekodkan sebanyak 150,799 penamaan baharu, iaitu pengurangan sebanyak 31.60% dari tahun 2020. Bagaimanapun, ini menyebabkan peningkatan keseluruhan sebanyak 0.77% dalam jumlah penamaan kepada 4.80 juta pada tahun 2021 daripada 4.76 juta pada tahun 2020.

Menguruskan Majikan

Pada tahun 2021, KWSP merekodkan sejumlah 550,825 majikan, iaitu peningkatan sebanyak 3.07% dari tahun 2020. Jabatan Penguatkuasaan bertanggungjawab menguruskan majikan dan mengambil tindakan ke atas majikan yang gagal mencarum bagi pihak pekerja mereka.

Majikan KWSP

550,825

meningkat sebanyak 3.07%
dari tahun 2020

KWSP tidak hanya menyediakan produk dan perkhidmatan kepada ahli sahaja. Khidmat Nasihat Majikan (EAS) merupakan perkhidmatan nasihat yang disediakan bagi membantu majikan mengurus dan melaksanakan tanggungjawab mereka secara strategik semasa menghadapi kesulitan kewangan.

Untuk membantu majikan melaksanakan tanggungjawab kewangan mereka, KWSP melaksanakan inisiatif yang memberikan pengecualian caj lewat bayar, memberikan kelonggaran kepada majikan untuk menghantar bayaran caruman sehingga akhir setiap bulan dan bukannya pada 15 haribulan. KWSP juga terus membantu majikan melalui inisiatif Employer Pay for Reduction (e-PaR) yang mengurangkan caj lewat bayar bagi majikan yang telah menjelaskan caruman tertunggak mereka. Jumlah caj lewat bayar dan dividen yang dikutip pada tahun ini ialah masing-masing RM21.90 juta dan RM28.11 juta.

Terdapat 17,100 majikan yang gagal mencarum pada tahun ini berbanding dengan 27,138 majikan pada tahun 2020, iaitu penurunan sebanyak 36.99%. Ini berpunca daripada kesan ekonomi yang berpanjangan akibat pandemik. KWSP berjaya mengutip RM3.17 bilion daripada majikan yang ingkar pada tahun 2021.



Majikan yang gagal mencarum adalah tertakluk kepada pendakwaan dan boleh dikenakan larangan keluar negara di bawah Seksyen 39 Akta KWSP 1991. Seramai 1,741 orang pengarah syarikat dilarang keluar negara pada tahun 2021, iaitu penurunan sebanyak 4.65% dari tahun 2020. Hasilnya, KWSP berjaya mengutip RM18.69 juta pada tahun 2021 untuk penyelesaian caruman. Di samping itu, terdapat sejumlah 1,686 kes pendakwaan baharu dan 1,303 saman sivil baharu pada tahun 2021.

Kepuasan pelanggan

Tinjauan pelanggan telah dijalankan oleh CMC untuk mengukur tahap kepuasan ahli dan memastikan bahawa KWSP sentiasa memenuhi jangkaan dan keperluan ahli. Tahun ini, KWSP mencatatkan skor kepuasan ahli sebanyak 93% yang melebihi purata industri sebanyak 80%.

Tahap Kepuasan Pelanggan

93%

melebihi purata industri
sebanyak 80%

PENDIGITALAN KWSP

Perkara Material:



Teras Strategik:



Untuk mencapai teras strategik yang digariskan dalam 3YRP, Bahagian Teknologi Digital (DTD) sedang memperluas keupayaan teknologi kritikal untuk menyokong KWSP dalam mencapai matlamatnya untuk menjadi organisasi keselamatan sosial yang dipercayai dan relevan serta yang menghubungkan, melibatkan dan memperkasakan ahli.

Pendekatan digital KWSP berpandukan pelan hala tuju Digitasi KWSP 2025 yang telah dibangunkan oleh DTD pada tahun 2020. Pelan hala tuju ini menetapkan lima bidang utama yang menggariskan pendekatan KWSP ke arah menjadi organisasi digital.

Teras Strategik Digitasi KWSP 2025



Teras Strategik 1
Menubuhkan Pasukan Teknologi Berprestasi Tinggi

Perkara kritikal dalam pendekatan ke arah mendigitalkan KWSP ialah memastikan bahawa KWSP mempunyai kemahiran dan pengetahuan yang diperlukan. Program latihan, pensijilan dan pembinaan keupayaan disediakan kepada kakitangan untuk meningkatkan keupayaan digital dan teknologi bagi memacu pendigitalan merentas KWSP. Pada tahun ini, KWSP menubuhkan Program Literasi Digital yang bertujuan untuk mempromosikan dan meningkatkan literasi dan ketangkasan digital keseluruhan kakitangan KWSP. Bagi bidang-bidang tertentu, perkongsian strategik diwujudkan untuk meningkatkan kecekapan dan sinergi berkaitan bagi menyokong pencapaian teras strategik ini.



Teras Strategik 2
Menyediakan Penyelesaian Inovatif dengan Pantas

KWSP berusaha untuk menyediakan penyelesaian inovatif bagi menyokong penyampaian perkhidmatan terbaik kepada pelanggan. Pada tahun 2021, KWSP telah menyampaikan pelbagai penyelesaian, termasuk penyelesaian perniagaan yang mengutamakan pelanggan, penyelesaian berkaitan individu dan penyelesaian ke arah kesejahteraan ahli. Penyelesaian yang dibangunkan oleh KWSP termasuk e-Payroll, i-Invest dan i-Sayang. KWSP terus mengguna pakai amalan *agile* dalam projek terpilih untuk menyampaikan nilai dengan pantas. Penyelesaian digital bagi kakitangan juga dilaksanakan untuk menyokong strategi Persekutaran Kerja Digital KWSP. Penyelesaian ini termasuk pelaksanaan:

- Alat produktiviti dan kerjasama untuk meningkatkan komunikasi dan kerjasama dalam pasukan melibatkan keseluruhan organisasi
- Rangkaian sosial korporat untuk membolehkan penglibatan dengan kakitangan



Teras Strategik 3
Menggembirakan Pelanggan dengan Perkhidmatan Cemerlang

KWSP berhasrat untuk menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada ahli dan majikan dengan memastikan kecemerlangan operasi dan menyediakan rangka kerja pengurusan perkhidmatan. Di samping itu, KWSP juga menjalankan tinjauan kepuasan pengalaman digital dalaman untuk mengukur pengalaman kakitangan berkaitan alat dan perkhidmatan yang dibangunkan oleh DTD. Pasukan teknologi digital juga menggunakan alat teknologi untuk meningkatkan proses dan kawalan pengurusan aplikasi pada tahun ini.



Teras Strategik 4
Memperkuh Daya Tahan Keselamatan Siber

Melindungi kerahsiaan, integriti dan keselamatan maklumat dan aset KWSP adalah penting untuk menjaga reputasi organisasi dan amanah yang diberikan oleh ahli serta majikan. KWSP telah mengguna pakai model kepercayaan sifar bagi operasi keselamatan siber serta meningkatkan kesedaran keselamatan siber dan latihan. KWSP telah menjalankan kempen kejuruteraan sosial untuk memastikan tahap kesedaran organisasi. KWSP juga telah meningkatkan analisis ancaman dan langganan kepada perisikan ancaman untuk mendapatkan maklumat tentang trend industri terkini.



Teras Strategik 5
Membangunkan Platform Teknologi Digital yang Teguh, Modular dan Boleh Skala

Platform teknologi digital membolehkan KWSP untuk menyampaikan produk dan perkhidmatan dengan cekap dan berkesan kepada ahli dan majikan. Pada tahun 2021, KWSP telah memodenkan platform dan aplikasi IT organisasi dan mempertingkatkan infrastruktur teknologi digital melalui peningkatan rangkaian kawasan luas (WAN), pembangunan pusat data yang dipacu perisian dan penggunaan strategi awan hibrid. Melalui inisiatif ini, KWSP menyasarkan untuk memastikan gangguan sistem yang minimum.

PRIVASI DATA DAN KESELAMATAN SIBER

Perkara Material: 

Teras Strategik:  

Keselamatan dan perlindungan data dan sistem adalah amat penting kepada KWSP dan ini digariskan dalam pelan hala tuju Digitasi KWSP 2025 yang menetapkan keselamatan siber sebagai salah satu daripada lima teras utama.

KWSP menggunakan pendekatan berasaskan risiko apabila menguruskan risiko teknologi dan keselamatan siber. KWSP telah membangunkan dan melaksanakan Rangka Kerja Pengurusan Risiko Teknologi untuk memastikan organisasi sentiasa memenuhi teknologi semasa dan masa hadapan serta keperluan ketahanan keselamatan siber. Memandangkan perkembangan pesat inisiatif digital KWSP, rangka kerja ini dibangunkan secara dinamik dan akan dikemas kini seiring dengan perkembangan semasa organisasi.

Selain itu, semua data pelanggan diuruskan berdasarkan Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (PDPA). Penyelesaian dan langkah digital dilaksanakan untuk meminimumkan risiko salah urus data dan mengurangkan ancaman keselamatan siber. Inisiatif yang telah dijalankan pada tahun 2021 termasuk:

▼
Mengguna pakai model keselamatan sifar kepercayaan untuk memastikan semua aspek keselamatan diuruskan;

▼
Meningkatkan analisis ancaman dan langganan kepada perisikan ancaman untuk kekal dikemas kini tentang trend industri terkini;

▼
Menjalankan program latihan dan kesedaran untuk memastikan pekerja dididik tentang dasar dan prosedur pengurusan data serta amalan terbaik untuk mengelak jenayah siber; dan

▼
Menjalankan kempen kejuruteraan sosial untuk memastikan tahap kesedaran di seluruh organisasi; dan

▼
Menjalankan simulasi serangan siber.

Pelaksanaan dan pemantauan inisiatif ini disokong oleh penguatkuasaan polisi dan garis panduan keselamatan IT. Polisi dan garis panduan ini terletak di bawah bidang kuasa pelbagai jabatan dan digubal berdasarkan keperluan kawal selia (iaitu PDPA), piawaian industri dan amalan terbaik. Polisi dan prosedur berkaitan IT termasuk:

Polisi / Garis Panduan	Penerangan
Polisi Pendedahan Maklumat Pihak Ketiga	Memberi panduan mengenai pengurusan data ahli dan permintaan daripada pihak ketiga yang ingin mendapatkan maklumat daripada KWSP.
Polisi Keselamatan Maklumat KWSP	Dikuatkuasakan untuk melindungi aset maklumat organisasi dengan: <ul style="list-style-type: none"> • Menjaga kerahsiaan, integriti dan ketersediaan • Mencegah kecurian, penyalahgunaan dan penyalahgunaan • Mewujudkan tanggungjawab dan akauntabiliti di seluruh organisasi untuk keselamatan maklumat • Menggalakkan budaya keselamatan maklumat di seluruh organisasi
Jadual Pelupusan Rekod Perniagaan Fungsional Tahun 2020	Memberi panduan untuk penyimpanan, pelupusan, pemusnahan atau pemindahan rekod ke Arkib Negara Malaysia untuk simpanan kekal.
Garis Panduan Pelabelan dan Pengendalian Klasifikasi Maklumat	Menentukan tahap klasifikasi dan prosedur pengendalian maklumat yang sesuai, yang menjadi asas bagi usaha perlindungan, kawalan akses, proses dan keperluan penyimpanan.
Rangka Kerja Perlindungan Kehilangan Data	<ul style="list-style-type: none"> • Melindungi semua bentuk data sensitif (iaitu data dalam pergerakan, data dalam keadaan rehat dan data yang digunakan pada titik akhir) daripada bocor dengan mengenal pasti dan memantau data tersebut. • Mengurangkan risiko pencerobohan data daripada komunikasi dan storan elektronik.

Dalam melangkah hadapan, KWSP berhasrat untuk memperkukuh tadbir urus data di seluruh organisasi dan telah memulakan projek Penubuhan Tadbir Urus Data Organisasi pada Oktober 2021. Projek ini bertujuan untuk mewujudkan fungsi pusat untuk mentadbir data di seluruh organisasi, memastikan data yang berkualiti untuk pelaporan yang tepat dan penilaian yang lebih baik, serta memupuk kesedaran tentang amalan tadbir urus data yang baik. Hasil projek ini akan merangkumi, antara lain, pembangunan Rangka Kerja dan Dasar Tadbir Urus Data. KWSP menyasarkan untuk mengoperasikan Rangka Kerja dan Dasar Tadbir Urus Data dan inisiatif sokongan lain pada tahun 2023 dan seterusnya.

PENGURUSAN MODAL INSAN

Perkara Material: 

Teras Strategik:  

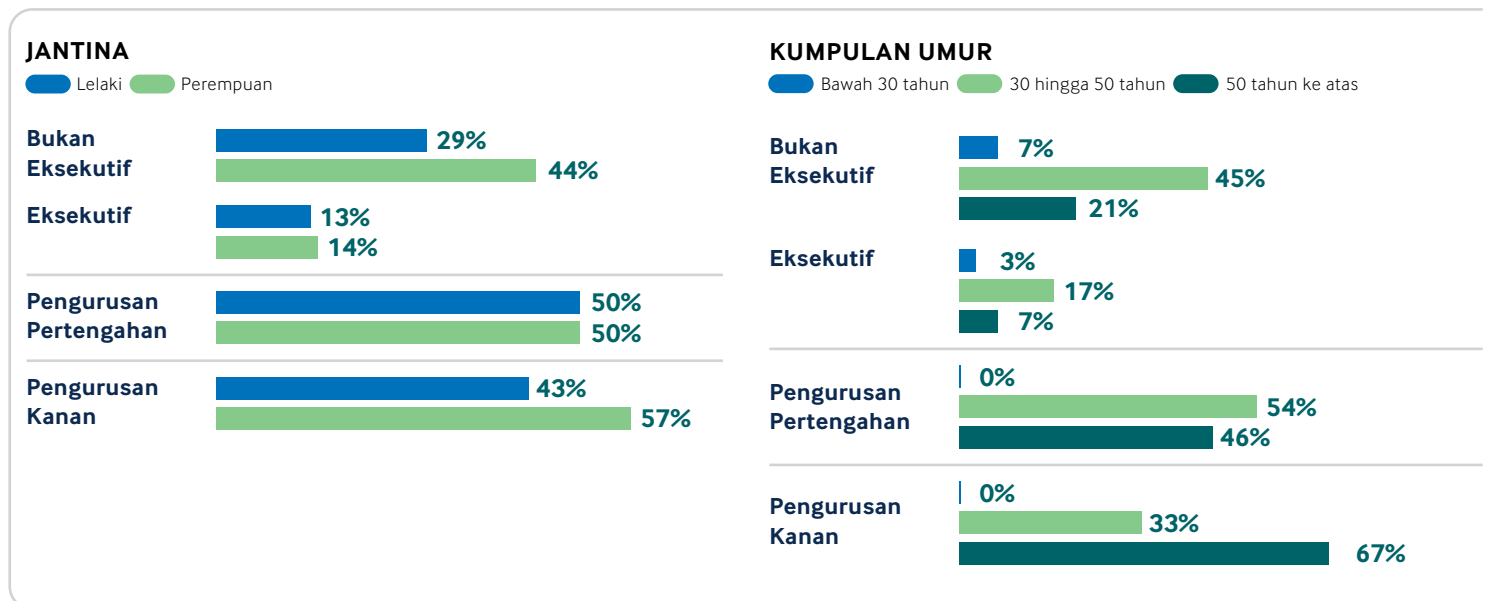
Kakitangan KWSP mempunyai pengaruh yang besar ke atas pencapaian organisasi dan memainkan peranan penting dalam memastikan kesinambungan perniagaan semasa berlakunya krisis dan bencana seperti pandemik COVID-19. Oleh itu, KWSP mengenal pasti dan mengekalkan kakitangan yang berdaya maju, berpengetahuan dan berkemahiran untuk memastikan kejayaan yang berterusan.

Tenaga Pekerja yang Pelbagai dan Inklusif

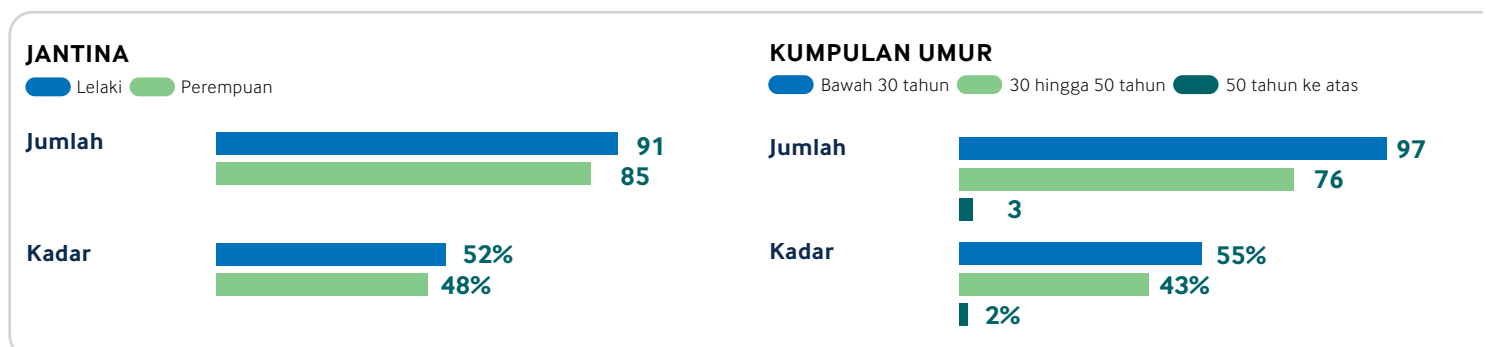
KWSP maklum bahawa tenaga kerja yang pelbagai dan inklusif dapat meningkatkan prestasi organisasi. Kakitangan diambil bekerja dan diberi peluang untuk memajukan kerjaya berdasarkan merit dan kemahiran. KWSP tidak membenarkan sebarang bentuk diskriminasi berdasarkan faktor seperti bangsa, jantina, kumpulan etnik, umur dan agama.

Pada tahun 2021, jumlah kakitangan KWSP ialah 5,801 orang. Jumlah pengambilan kakitangan baharu pada tahun 2021 ialah 176 orang dan jumlah kakitangan yang meninggalkan KWSP ialah 63 orang. Majoriti pengambilan baharu adalah kakitangan lelaki berumur di bawah 30 tahun, manakala majoriti kakitangan yang meninggalkan KWSP pada 2021 adalah wanita yang berumur di bawah 30 tahun. Tiada kakitangan yang berumur 50 tahun ke atas yang meninggalkan organisasi.

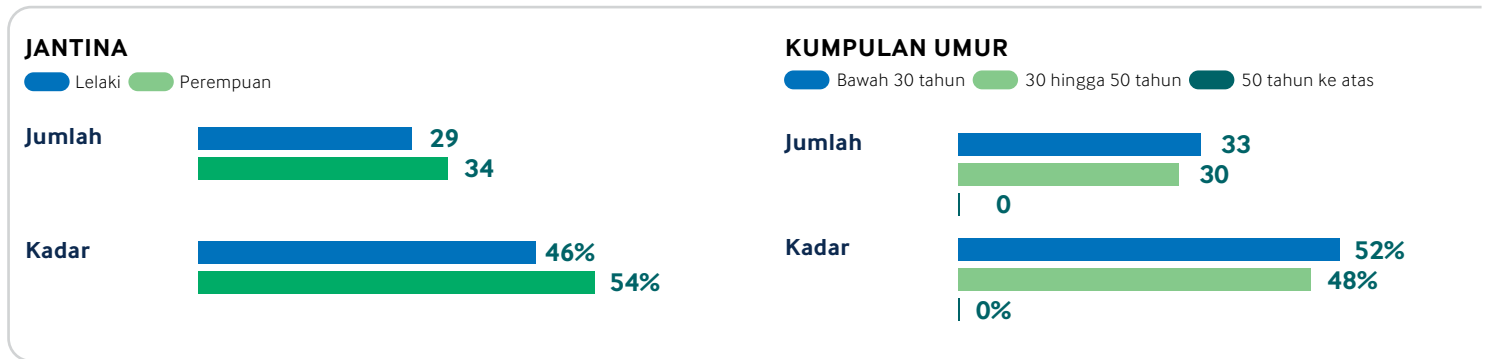
Kepelbagaian Tenaga Kerja



Kakitangan Baharu



Pusingan Ganti Pekerja



Kepelbagaian komposisi Lembaga dan Panel Pelaburan KWSP boleh didapati di halaman 105 bahagian Pengurusan Laporan Tahunan Bersepadu ini.

KWSP sedia menyokong pertumbuhan ekonomi tempatan dengan mendapatkan khidmat tenaga kerja tempatan, melainkan terdapat keperluan untuk sebaliknya. Pada tahun 2021, 100% tenaga kerja KWSP, Lembaga Pengarah dan Panel Pelaburan adalah warganegara Malaysia.

Kakitangan KWSP diberikan peluang yang sama rata untuk peningkatan dan kemajuan kerjaya berdasarkan merit dan prestasi. Kajian semula prestasi dan perkembangan kerjaya sering dijalankan untuk kakitangan sepenuh masa bagi mengenal pasti kakitangan berprestasi tinggi untuk kemajuan kerjaya. Pada tahun 2021, semua kakitangan telah menjalani proses penilaian prestasi.

Pembangunan Keupayaan

Program pembangunan keupayaan disediakan kepada kakitangan untuk membangunkan minda, tingkah laku dan kecekapan yang diperlukan untuk memacu transformasi dan membolehkan kakitangan mencapai potensi penuh mereka.

EPF Learning Campus (ELC) terus memainkan peranan penting dalam meningkatkan kemahiran dan membina keupayaan kakitangan KWSP dan pada tahun 2021, ELC memperkenalkan pelan pembelajaran wajib untuk kakitangan.

Pelan ini adalah unik untuk setiap kakitangan dan mereka perlu memenuhi petunjuk prestasi utama masing-masing (KPI) pada tahun tersebut. Untuk berbuat demikian, setiap kakitangan perlu melengkapkan tiga pembelajaran wajib bersama modul pembelajaran tambahan.

Tahun ini, beberapa program latihan telah dijalankan secara bersemuka berikutan kelonggaran sekatan pergerakan berkaitan dengan pandemik COVID-19. Walau bagaimanapun, KWSP terus memanfaatkan platform dalam talian untuk menjalankan program latihan. Program yang telah dilancarkan oleh ELC pada tahun 2021 termasuk:

- KEY 3.0
- Program Literasi Digital
- Program Celik Kewangan
- Program Kemasukan Baharu
- Program Teknikal dan Fungsian

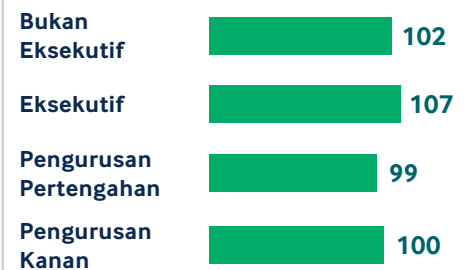
Tahun ini, KWSP melabur sebanyak RM6,048,979 dalam program dan inisiatif pembangunan keupayaan dan merekodkan 603,289 jumlah jam latihan di seluruh organisasi, dengan purata 104 jam latihan bagi setiap kakitangan.

104 jam

latihan (purata) bagi setiap kakitangan

Purata Jam Latihan

KATEGORI



Kesejahteraan Kakitangan

Pandemik COVID-19 telah memberi impak terhadap cara KWSP menguruskan modal insannya. Tahun ini, KWSP terus menyediakan pengaturan kerja yang fleksibel di bawah program MyFLEX untuk menghadkan bilangan kakitangan di pejabat sebagai langkah pencegahan penularan COVID-19. Program ini mula dilaksanakan pada tahun 2017 dan menyediakan lima pengaturan kerja fleksibel yang berbeza untuk memenuhi pelbagai keperluan penjadualan kakitangan.

Di samping melindungi kesihatan fizikal dan keselamatan kakitangan, KWSP juga sangat menitikberatkan kesejahteraan mental mereka. Sebagai sebahagian daripada usaha ini, inisiatif kesejahteraan kakitangan secara maya telah dilaksanakan. Ini termasuk pemeriksaan kesihatan mental dan penggunaan platform dalaman KWSP untuk mempromosi aktiviti bagi memastikan kakitangan kekal aktif di samping inisiatif untuk meningkatkan kesedaran tentang keseimbangan kerja-kehidupan dan kesejahteraan.

Inisiatif lain yang dianjurkan oleh KWSP untuk meningkatkan kesihatan mental dan kesejahteraan kakitangan termasuk:

- Menjalankan penilaian kesihatan mental untuk mengukur tahap kebahagiaan, tekanan, kebimbangan dan kemurungan keseluruhan tenaga kerja;
- Memperkenalkan kit alat pengurusan stres dan mengedarkannya kepada semua jabatan dan cawangan untuk memastikan ia boleh diakses oleh semua kakitangan; dan
- Membangunkan modul pembelajaran Kesejahteraan Mental 1.0.

Indeks Kesejahteraan Pekerja (EWI) diperkenalkan pada tahun 2021 untuk menggantikan KPI Kesejahteraan

sebelumnya. Memandangkan EWI baru sahaja diperkenalkan, tiada KPI ditetapkan pada tahun 2021. Walau bagaimanapun, usaha telah dilaksanakan untuk menghasilkan KPI EWI baharu bagi tahun 2022. Semua pegawai yang menguruskan EWI telah diberi taklimat mengenai EWI dan komponennya.

Gaji dan Faedah yang Adil

Kakitangan sepenuh masa diberikan imbuhan dan faedah yang kompetitif. Ini termasuk:

MANFAAT JANGKA PENDEK

- Gaji yang kompetitif berdasarkan piawaian gaji minimum
- Bonus
- Caruman keselamatan sosial
- Cuti tahunan
- Cuti sakit
- Cuti ibu bapa

MANFAAT JANGKA PANJANG

- Perubatan selepas bersara
- Ganjaran kepada pesara
- Pemberian wang tunai sebagai ganti cuti tahunan
- Pelan caruman yang ditentukan

Hak Kakitangan

KWSP menghormati hak kakitangan untuk menyertai kesatuan sekerja dan aktiviti perundingan kolektif. Tiga kesatuan sekerja yang diiktiraf KWSP ialah:

▶ **Kesatuan Kakitangan Lembaga KWSP (EPF Board Staff Union)** yang mewakili kakitangan bukan eksekutif di Semenanjung Malaysia

▶ **Kesatuan Anggota Lembaga KWSP Sarawak (Sarawak EPF Board Members Union)** yang mewakili kakitangan bukan eksekutif di Sarawak

▶ **Kesatuan Sekerja Anggota KWSP Sabah (Sabah EPF Member Trade Union)** yang mewakili kakitangan bukan eksekutif di Sabah

KESIHATAN DAN KESELAMATAN

Perkara Material: 

Teras Strategik:  

Pertimbangan utama untuk pelaksanaan polisi kesihatan dan keselamatan ialah memastikan persekitaran kerja yang kondusif di samping memastikan penguatkuasaan piawaian kesihatan dan keselamatan tertinggi di seluruh pejabat cawangan KWSP. KWSP percaya bahawa ini merupakan faktor utama dalam mengekalkan kepuasan kakitangan, ahli dan majikan.

Melindungi Kesihatan dan Keselamatan Kakitangan

Seksyen Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan ialah unit utama yang bertanggungjawab menguruskan hal-hal keselamatan dan kesihatan pekerjaan (OSH). Ini termasuk menilai potensi bahaya risiko di tempat kerja menggunakan prosedur Pengenalpastian Bahaya, Penilaian Risiko dan Kawalan Risiko (HIRARC), Penilaian Aspek dan Impak serta proses Permit untuk Bekerja (PTW).



Berdasarkan analisis yang telah dijalankan, tiada risiko kecederaan ketara yang telah dikenalpasti.

Sama seperti tahun 2020, langkah untuk meminimumkan penularan COVID-19 telah dilaksanakan di seluruh pejabat KWSP mengikut garis panduan Pentadbiran Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSHA) dan SOP Kerajaan yang berkaitan. Ini termasuk penubuhan dan penguatkuasaan Pusat Perintah COVID-19 yang bertanggungjawab untuk:

- Membentuk dan menguatkuasakan garis panduan dan SOP berdasarkan peraturan Kerajaan;
- Mengenakan ujian sendiri COVID-19 secara tetap ke atas semua kakitangan;
- Memperkasakan ketua bahagian, jabatan, wilayah dan cawangan mengenai pematuhan SOP untuk semua kakitangan;
- Menyediakan saluran pelaporan yang betul untuk kes positif dan hubungan tertutup;
- Menguruskan pembersihan penuh lokasi terjejas di semua premis KWSP; dan
- Menyediakan ujian COVID-19 untuk ahli keluarga apabila kakitangan disahkan positif.

Kakitangan digalakkan untuk mengambil bahagian dalam pembangunan, pelaksanaan dan penilaian inisiatif OSH melalui mesyuarat Jawatankuasa KKP setiap suku tahun. Di samping itu, kakitangan boleh melaporkan sesuatu bahaya dan insiden berkaitan kerja melalui sistem e-Aduan dan e-PTW.

Tahun ini, KWSP merekodkan 22 kecederaan berkaitan kerja dan sifar kematian sepanjang 11,135,000 jam bekerja. Kecederaan yang direkodkan berpunca daripada perjalanan berulang-alik ke tempat kerja dan ergonomik yang lemah yang membawa kepada gangguan muskuloskeletal.

Sebagai respons kepada insiden ini, KWSP menggunakan analisis punca di bawah prosedur penyiasatan insiden yang sejajar dengan piawaian yang diiktiraf di peringkat antarabangsa (iaitu, sistem pengurusan ISO 45001 dan ISO 14001).

Sebagai sebahagian daripada usaha KWSP untuk meningkatkan pengurusan kesihatan dan keselamatan di seluruh operasi KWSP, KWSP melaksanakan latihan OSH.

PROGRAM LATIHAN OSH YANG DIANJURKAN PADA TAHUN 2021



- Latihan Penyelaras OSHE
- Latihan Pertolongan Cemas Kecemasan
- Program Kesedaran untuk Jawatankuasa OSH
- Latihan Tindak Balas Keselamatan Kebakaran
- Tumpahan Bahan Kimia Kecemasan
- Latihan Pasukan Tindak Balas Kecemasan




Menjaga Kesihatan dan Keselamatan Ahli dan Majikan

Di samping menjaga kesihatan dan keselamatan kakitangan KWSP, usaha juga diambil untuk memastikan piawaian pengurusan kesihatan dan keselamatan tertinggi dilaksanakan di seluruh pejabat cawangan KWSP. Sepanjang tahun, KWSP sentiasa menyemak dan mengemas kini SOP KWSP mengikut garis panduan OSHA dan peraturan Kerajaan.

Seperti yang dinyatakan sebelum ini, ahli yang ingin mengunjungi pejabat cawangan KWSP untuk Khidmat Nasihat Ahli dikehendaki membuat temu janji melalui platform JTO untuk mengurangkan kesesakan di pejabat.

MEMASTIKAN TADBIR URUS YANG TEGUH

Perkara Material:  

Teras Strategik:   

Mengutamakan tingkah laku beretika adalah penting dalam mengekalkan kepercayaan dan reputasi KWSP sebagai pemegang amanah bagi hampir separuh daripada simpanan persaraan rakyat Malaysia. KWSP telah menguatkuasakan Pelan Integriti dan Pencegahan Rasuah selaras dengan Pelan Pencegahan Rasuah Nasional (NACP) Kerajaan Malaysia 2019-2023. Pelaksanaan Pelan tersebut berada di bawah bidang kuasa Jabatan Integriti & Tadbir Urus (JITU).

Melalui Pelan tersebut, KWSP telah menguatkuasakan Polisi Pencegahan Rasuah yang memperincikan pendirian sifar toleransi organisasi terhadap rasuah. Dasar ini membentuk dokumen panduan utama untuk semua perkara berkaitan integriti dan anti-rasuah dalam organisasi. Selain Polisi Pencegahan Rasuah, KWSP juga telah menguatkuasakan Polisi Tajaan dan Derma yang bertujuan memudahkan pengendalian tajaan dan derma mengikut amalan tadbir urus yang baik.

Komunikasi dasar dan rancangan integriti dan antirasuah melalui penganjuran pelbagai program dan aktiviti melibatkan kakitangan dijalankan sepanjang tahun. Ahli Lembaga juga dimaklumkan tentang dasar dan rancangan ini apabila dilantik sebagai ahli Lembaga.

Inisiatif lain yang dilaksanakan oleh KWSP termasuk:

▼ **Melantik Pegawai Integriti Bertauliah (CeIO) di bawah JITU selaras dengan keperluan yang ditetapkan oleh Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM); dan**

▼ **Melaksanakan mekanisme Pengurusan Risiko Rasuah (CRM) di 14 jabatan.**

Program integriti, kesedaran dan latihan berkaitan rasuah juga merupakan komponen utama Polisi Pencegahan Rasuah KWSP dan dilaksanakan untuk mendidik kakitangan mengenai integriti dan perkara berkaitan rasuah. Program ini telah dijalankan secara maya pada tahun ini agar KWSP dapat memainkan peranannya secara berterusan dalam melindungi kesihatan awam pada tempoh pandemik. Pada tahun 2021, 2,799 kakitangan dan dua ahli Lembaga telah menerima latihan antirasuah, mewakili 48.15% daripada tenaga kerja dan ahli Lembaga.

Selain latihan, KWSP juga mengadakan program kesedaran untuk mempertingkatkan pengetahuan kakitangan berkenaan anti rasuah. Sesi ini termasuk program Hari Integriti 2021 (HIT21), Ceramah Integriti dan Video Integriti.

KWSP juga berusaha untuk menghapuskan semua bentuk rasuah merentasi rantaian nilai bersama KWSP melalui pelaksanaan Pakatan Integriti oleh Jabatan Pengurusan Perolehan (JPPB). Pakatan Integriti bertujuan untuk menghalang petender atau pembida daripada menerima atau memberi rasuah.

KWSP tidak membenarkan sebarang bentuk tingkah laku yang tidak beretika. Sebarang insiden salah laku boleh disalurkan kepada KWSP melalui Saluran Pemberi Maklumat organisasi. Laporan insiden boleh dikemukakan melalui:

✉ speakup@epf.gov.my

☎ +603 2616 2121

🌐 <http://enquiry.kwsp.gov.my>

✉ Surat/bersemuka: Jabatan Integriti & Tadbir Urus, Bangunan KWSP, Jalan Raja Laut, 50350 Kuala Lumpur

Aduan tulen yang diterima melalui saluran ini akan diuruskan dengan mengikut secara rahsia dan disiasat secara telus dan adil. Insiden rasuah yang disahkan akan disalurkan kepada Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia. Tahun ini, KWSP tidak merekodkan sebarang insiden rasuah yang disahkan.



Maklumat lanjut mengenai langkah-langkah yang dilaksanakan oleh KWSP untuk menjaga kelakuan perniagaan yang beretika boleh didapati di halaman 70 dalam Pernyataan Tadbir Urus Korporat Laporan Tahunan Bersepadu ini.

MEMBINA RANTAIAN BEKALAN YANG BERDAYA TAHAN

Perkara Material:



Teras Strategik:



Mengekalkan hubungan dengan rakan kongsi perniagaan adalah penting untuk memastikan KWSP terus menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada ahli. KWSP menggunakan perkhidmatan lebih daripada 6,000 pembekal. Maka, adalah wajar KWSP mewujudkan langkah untuk meminimumkan kesan hulu (upstream) terhadap organisasi. Amalan perolehan organisasi tertakluk kepada Polisi Perolehan KWSP 2015 (Pindaan 2019) yang menjadi sumber rujukan bagi semua perkara berkaitan perolehan. Jabatan Pengurusan Perolehan Bekalan (JPPB) ditubuhkan untuk menyelia perolehan barangan dan perkhidmatan mengikut Polisi Perolehan KWSP.

Selain JPPB, Jawatankuasa Perolehan Pengurusan Strategik dan Bukan Strategik bertanggungjawab menguruskan hal-hal perolehan yang merangkumi perolehan kerja, perkhidmatan dan pembekalan barangan yang menumpukan kepada perolehan strategik dan yang berkaitan dengan operasi harian KWSP.

Sebelum melantik pembekal dan penyedia perkhidmatan, JPPB mengambil langkah usaha wajar yang menyeluruh untuk memastikan pelantikan pembida yang berkebolehan dan pihak ketiga yang boleh beroperasi sejajar dengan nilai dan jangkaan perniagaan KWSP. Penilaian pembekal dijalankan melalui penilaian teknikal dan komersial semasa proses tender.

KWSP juga telah membangunkan dan melaksanakan Tatakelakuan Pembekal (SCOC). SCOC menggariskan keperluan yang perlu dipenuhi pembekal berdaftar untuk meneruskan sesuatu proses perolehan. SCOC juga menggariskan kriteria alam sekitar dan sosial.



Tahun ini, sejumlah 3,333 pembekal baharu telah disaring mengikut kriteria yang dinyatakan sebelum pelantikan. Pembekal sedia ada juga disaring berdasarkan kriteria alam sekitar dan sosial apabila mereka mengemas kini profil dan untuk tender-tender tertentu. Tiada insiden ketidakpatuhan terhadap kriteria alam sekitar dan sosial yang ditetapkan telah direkodkan di seluruh rantaian bekalan KWSP pada tahun 2021.

Bagi membantu usaha pemulihan ekonomi domestik, KWSP memberikan sokongan kepada perniagaan tempatan. Hasilnya, 90.20% barangan dan perkhidmatan yang diperolehi dibekalkan oleh syarikat Malaysia. Ini berjumlah RM214,215,605.46 atau 94% daripada belanjawan perolehan yang dibelanjakan kepada pembekal tempatan.

RM214,215,605.46
atau 94% daripada belanjawan perolehan dibelanjakan kepada pembekal tempatan



PENGLIBATAN KOMUNITI

Perkara Material: 

Teras Strategik: 

Di samping memenuhi mandat untuk melindungi simpanan ahli persaraan di Malaysia, KWSP berusaha untuk memperjuangkan peningkatan sosioekonomi dan menggunakan sumber KWSP untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat setempat.

Pendekatan pelbagai serampang telah diambil untuk mengukuhkan agenda perlindungan sosial di peringkat nasional dengan mengambil kira matlamat KWSP untuk mempertingkatkan kecukupan dan

liputan perkhidmatan. Pada tahun 2021, KWSP mengadakan sesi libat urus dengan pihak berkepentingan utama termasuk kementerian, agensi kerajaan dan penyedia platform berkenaan agenda keselamatan sosial negara. KWSP kekal sebagai ahli Persatuan Keselamatan Sosial Antarabangsa (ISSA) dan Persatuan Keselamatan Sosial ASEAN (ASSA). Sebagai ahli organisasi ini, KWSP mengambil bahagian dalam pelbagai acara dan bengkel untuk berkongsi pengetahuan dan amalan terbaik dalam kalangan institusi keselamatan sosial lain untuk meningkatkan usaha perlindungan sosial di peringkat antarabangsa. KWSP juga menyediakan artikel yang memberi maklumat berkenaan perlindungan sosial dan menerbitkannya di laman web KWSP sebagai sebahagian daripada usaha perkongsian pengetahuan KWSP.

Pelbagai program, inisiatif dan kerjasama turut dilaksanakan sepanjang tahun sejajar dengan matlamat KWSP untuk meningkatkan perlindungan sosial. Program dan inisiatif ini termasuk:

Persidangan Kesejahteraan Sosial Antarabangsa ke-9 2021 (ISWC)¹

KWSP menganjurkan ISWC bersama-sama Unit Pelaksanaan dan Penyelarasan di Pejabat Perdana Menteri, Kementerian Kewangan Malaysia (MoF) dan ISSA untuk berkongsi pandangan mengenai tema '*The New Narrative: Turning the Tide on Inequality*'. Persidangan itu dihadiri lebih 2,000 orang peserta dari lebih 30 negara.

Kerjasama dengan Grab Malaysia untuk menggalakkan perancangan persaraan²

KWSP dan Grab Malaysia menandatangani Memorandum Persefahaman (MoU) untuk menggalakkan pemandu dan rakan kongsi penghantaran menyimpan untuk persaraan melalui caruman sukarela i-Saraan. Mulai 1 September 2021, rakan kongsi penghantaran akan diberi insentif oleh Grab Malaysia melalui sumbangan tambahan jika mereka mula menyimpan untuk persaraan melalui program i-Saraan. Melalui kerjasama ini, KWSP berhasrat untuk memberi kesedaran tentang kepentingan perancangan persaraan, terutamanya dalam keadaan ekonomi masa kini.

Derma kepada 1MillionDevices^{3,4}

Bahagian Teknologi Digital KWSP menyumbang sebanyak RM2,000.00 kepada kempen 1MillionDevices yang bertujuan menamatkan kemiskinan digital dan melengkapkan pelajar yang kurang bernasib baik dengan peranti digital di seluruh negara. Sumbangan ini amat penting untuk melengkapkan pelajar dengan kemahiran dan pengetahuan IT yang diperlukan untuk cemerlang dalam Revolusi Industri 4.0.

Meningkatkan Literasi Kewangan

Menurut Kajian Literasi Kewangan Malaysia RinggitPlus (RMFLS), tabiat kewangan individu di Malaysia terus membimbangkan, yang mana ketika ramai rakyat Malaysia masih terdedah kepada kejutan kewangan dan sejumlah besar pula terus berbelanja di luar kemampuan mereka.⁵

¹ KWSP - International Social Wellbeing Conference 2021 Discusses Turning Tide On Inequality

² KWSP - EPF Collaborates With Grab To Encourage Driver And Delivery-Partners To Save For Retirement

³ EPF Teams Up With 1MillionDevices to Provide Marginalised Children with Digital Devices - Goodnews

⁴ 1milliondevices.my - Help End Digital Poverty

⁵ RinggitPlus-Financial-Literacy-Survey-2021.pdf

ULASAN PERNIAGAAN

Peningkatan tahap celik kewangan di seluruh negara merupakan elemen penting dalam agenda KWSP dan KWSP terus melaksanakan inisiatif dan program untuk meningkatkan celik kewangan dan melengkapkan ahli serta kakitangan dengan pengetahuan yang diperlukan untuk membuat perancangan kewangan.

Inisiatif dan program ini termasuk:

Bekerjasama dengan Kementerian Sumber Manusia dan Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO) untuk membangunkan modul latihan keselamatan sosial;

Pelancaran dalam aplikasi mudah alih Belanjawanku;

Membangunkan rangka kerja pihak berkepentingan dan perkongsian sebagai sebahagian daripada Strategi Kebangsaan untuk literasi kewangan;

Pelancaran Belanjawanku 2021: Panduan Perbelanjaan untuk Rakyat Malaysia; dan

Program perancangan kewangan yang berterusan untuk mendidik kakitangan tentang simpanan persaraan.

KETAHANAN MENGHADAPI BENCANA ALAM

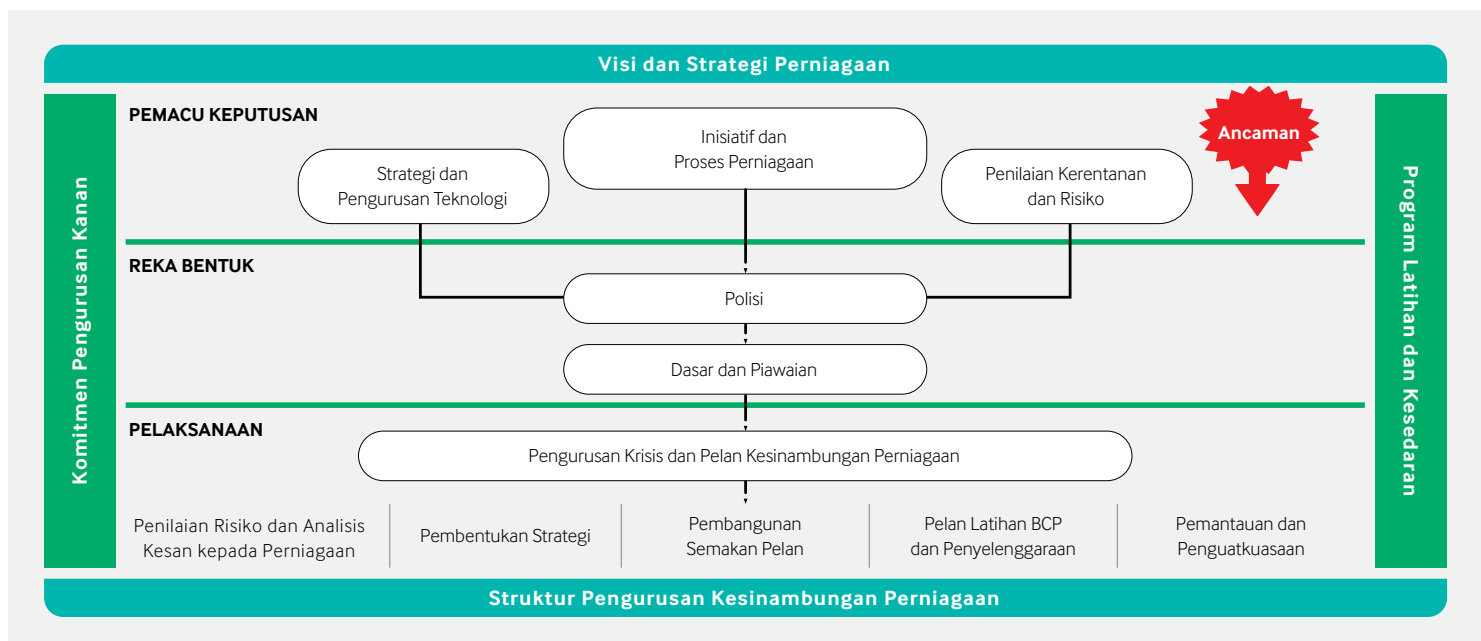
Perkara Material: 

Teras Strategik:  

Kekerapan bencana alam yang semakin meningkat sejak kebelakangan ini memberi ancaman kepada operasi KWSP di seluruh negara. Peristiwa yang tidak pernah berlaku sebelum ini seperti banjir telah mengganggu operasi dan keupayaan KWSP untuk menyediakan perkhidmatan kaunter kepada ahli dan majikan.

Untuk menguruskan risiko ini, KWSP telah pun mewujudkan Rangka Kerja Pengurusan Kesenambungan Perniagaan (BCM). Rangka kerja dan sistem ini dipantau, diuji dan dikemas kini secara berkala serta dimaklumkan kepada kakitangan. Ini memastikan KWSP kekal bersedia dan berdaya tahan terhadap bencana alam dan krisis-krisis yang lain. Tiga komponen utama pelan dan sistem BCM ialah: Kesediaan Sumber Manusia, Kesediaan Infrastruktur dan Kesediaan Rancangan.

Rajah di bawah menunjukkan komponen Rangka Kerja Pengurusan Kesenambungan Perniagaan KWSP:



Rangka Kerja Pengurusan Kesinambungan Perniagaan disemak secara berkala dan dikemas kini berdasarkan fungsi kerja semasa bagi memastikan kesediaan organisasi pada setiap masa. Skop rancangan ini adalah menyeluruh dan merangkumi semua jabatan dan cawangan KWSP serta mereka yang bekerja dari rumah.

Sistem dan peralatan di pusat pemulihan bencana KWSP telah diuji untuk memastikan kesediaan dan fungsi optimum sekiranya berlaku bencana. Elemen kesiapsiagaan ini terbukti penting semasa kejadian banjir yang berlaku pada Disember 2021.

Sebagai sebahagian daripada usaha untuk memastikan kesediaan organisasi, KWSP juga menjalankan latihan simulasi krisis serangan siber *tabletop*, yang diadakan pada 1 April 2021. Simulasi itu meliputi pelbagai senario dan memperkukuh kesiapsiagaan organisasi dalam menghadapi bencana dan ancaman berkaitan digital dan teknologi. Ini penting semasa kita meneruskan perjalanan ke arah menjadi organisasi digital.

MENGEHADKAN KESAN TERHADAP ALAM SEKITAR KWSP

Perkara Material: 

Teras Strategik: 

Di peringkat global, pihak berkepentingan semakin mengutamakan pengurusan persekitaran semula jadi dan kelestarian jangka panjang berbanding keuntungan jangka pendek. Sebagai respons kepada jangkaan pihak berkepentingan, KWSP berhasrat untuk meminimumkan kesan ke atas alam sekitar bukan sahaja dengan membiayai peluang pembangunan lestari malah menggabungkan inisiatif kelestarian merentas operasi.

Penggunaan dan Kecekapan Tenaga

KWSP maklum akan kewajipannya untuk meminimumkan kesan alam sekitar dengan memantau dan mengurangkan penggunaan elektrik di keseluruhan

operasi organisasi. Elektrik daripada grid digunakan terutamanya untuk menggerakkan operasi harian di seluruh pejabat dan cawangan.

KWSP telah melaksanakan beberapa langkah di seluruh pejabat dan cawangan untuk meminimumkan kesan alam sekitar, termasuk langkah-langkah berikut:

- Mendapat pensijilan Bangunan Rendah Karbon (LCB) secara sukarela daripada Pihak Berkuasa Pembangunan Tenaga Lestari (SEDA);
- Memantau Indeks Tenaga Bangunan (BEI) untuk semua bangunan dan menasihatkan untuk mengekalkan standard BEI 220 kWj setiap m² setahun dan ke bawah; dan
- Memperbaiki semula cawangan KWSP untuk meningkatkan kecekapan tenaga (iaitu memasang lampu LED, menggantikan penyaman udara dan unit penyejuk yang lapuk dengan jenis penyongsang).

Selaras dengan inisiatif KWSP untuk mengintegrasikan kelestarian alam sekitar dalam operasi harian, ibu pejabat KWSP baharu yang terletak di Kwasa Damansara dijangka siap pada penghujung tahun 2021. Kakitangan KWSP pula akan mula berpindah ke premis baharu bermula pada suku kedua tahun 2022. Ibu pejabat baharu ini mempamerkan usaha sedar KWSP ke arah meminimumkan kesan terhadap alam sekitar kerana bangunan itu akan dilengkapi dengan ciri hijau seperti kuasa yang dibekalkan daripada panel solar, prinsip reka bentuk yang cekap sumber dan mengurangkan pencemaran.

Air dan Efluen

Air digunakan terutamanya untuk tujuan kebersihan (iaitu tandas dan pembersihan) dan sistem mekanikal dan elektrik (iaitu pemanasan, pengudaraan dan sistem penyaman udara). Untuk memastikan KWSP terus menggunakan air secara bertanggungjawab, pemantauan bil dan penggunaan air di semua premis dilaksanakan. Jabatan Pengurusan Harta akan mengambil langkah-langkah

yang perlu untuk menangani sebarang keabnormalan jika ia berlaku.

Efluen yang dilepaskan oleh KWSP diuruskan mengikut keperluan peraturan. Pemantauan berkala dijalankan untuk memastikan KWSP tidak melebihi had yang dibenarkan yang ditetapkan di bawah Standard B Peraturan-Peraturan Kualiti Alam Sekeliling (Kumbahan) 2009.

Pengurusan Sisa

Semua sisa yang berpunca daripada operasi harian KWSP diuruskan dan dilupuskan oleh vendor pihak ketiga mengikut peraturan yang ditetapkan oleh Jabatan Alam Sekitar.

Untuk jenis sisa terpilih (iaitu kartrij toner), KWSP menggunakan pendekatan pengurusan sisa yang teliti untuk mengelakkan pencemaran alam sekitar yang tidak diingini. Ini kerana kartrij toner dianggap sebagai sisa kimia berbahaya disebabkan oleh kewujudan zarah halus seperti habuk. Sama seperti sisa am, KWSP melantik vendor pihak ketiga untuk menguruskan sisa ini. Walau bagaimanapun, KWSP membuat tapisan terhadap vendor pihak ketiga sebelum pelantikan untuk memastikan mereka mempunyai pensijilan yang diperlukan sebagai sebahagian daripada usaha wajar organisasi.

Di samping itu, KWSP sedang melancarkan inisiatif di seluruh cawangan dan jabatan untuk memacu peralihan ke arah menjadi organisasi tanpa kertas. Inisiatif ini termasuk mewujudkan KPI tanpa kertas merentas cawangan dan jabatan, serta mempertingkatkan proses dan sistem digital untuk menghapuskan penggunaan kertas, jika boleh, untuk mengurangkan kesan terhadap alam sekitar.

Semua data mengenai pengurusan sisa dilaporkan ke Jabatan Pengurusan Harta dua kali setahun oleh cawangan masing-masing.

TINJAUAN PERNIAGAAN



Kerajaan yakin bahawa ekonomi domestik dapat bertahan dalam menghadapi sebarang cabaran kerana wujudnya asas-asas ekonomi yang kukuh. Keluaran dalam negara kasar (KDNK) Malaysia dijangka mencecah antara 5.5% hingga 6.5% pada tahun 2022 apabila pemacu pertumbuhan ekonomi seperti perdagangan global kembali pulih, harga komoditi kembali stabil dan sentimen pengguna dan perniagaan semakin positif.

Berikutan pemulihan ekonomi global dan pelaksanaan langkah-langkah rangsangan fiskal di bawah Pelan Pemulihan Ekonomi Negara, KWSP berpeluang memanfaatkan suasana persekitaran ekonomi yang memberangsangkan untuk meningkatkan lagi prestasi pelaburannya.

Daripada aspek perniagaan, KWSP akan memberi tumpuan kepada meningkatkan kecukupan simpanan, liputan perlindungan, perkhidmatan dan pengalaman pelanggan serta kepercayaan terhadap organisasi, seperti berikut:



Kecukupan

Membantu ahli membina semula simpanan persaraan mereka melalui produk dan perkhidmatan KWSP bagi mencapai jumlah simpanan asas yang diperlukan



Liputan

Meluaskan liputan perlindungan kepada lebih ramai ahli merangkumi seluruh tenaga kerja di Malaysia, termasuk mereka yang berada dalam sektor tidak formal dan berkhidmat secara kontrak



Perkhidmatan dan Pengalaman

Meningkatkan perkhidmatan yang diberikan kepada ahli dan majikan dan mencari peluang untuk menambah baik produk yang ditawarkan



Kepercayaan

Meningkatkan tahap kepercayaan dalam kalangan ahli terhadap KWSP dengan melaksanakan mandat organisasi dan berusaha untuk melindungi dana simpanan persaraan

Melalui inisiatif yang dilaksanakan, KWSP berharap dapat membantu ahli menuju ke arah persaraan yang bermaruah dengan memastikan simpanan persaraan yang mencukupi, dan meneruskan visi organisasi untuk membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik.