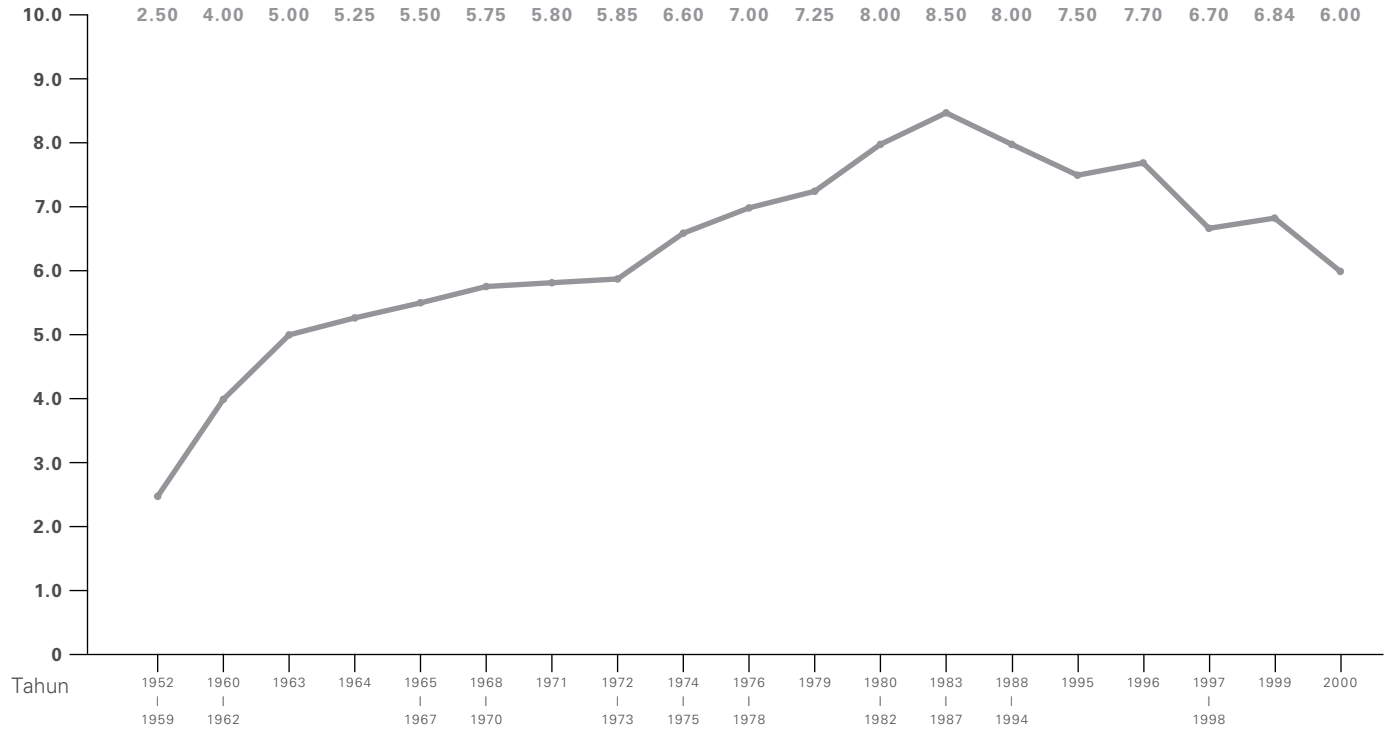


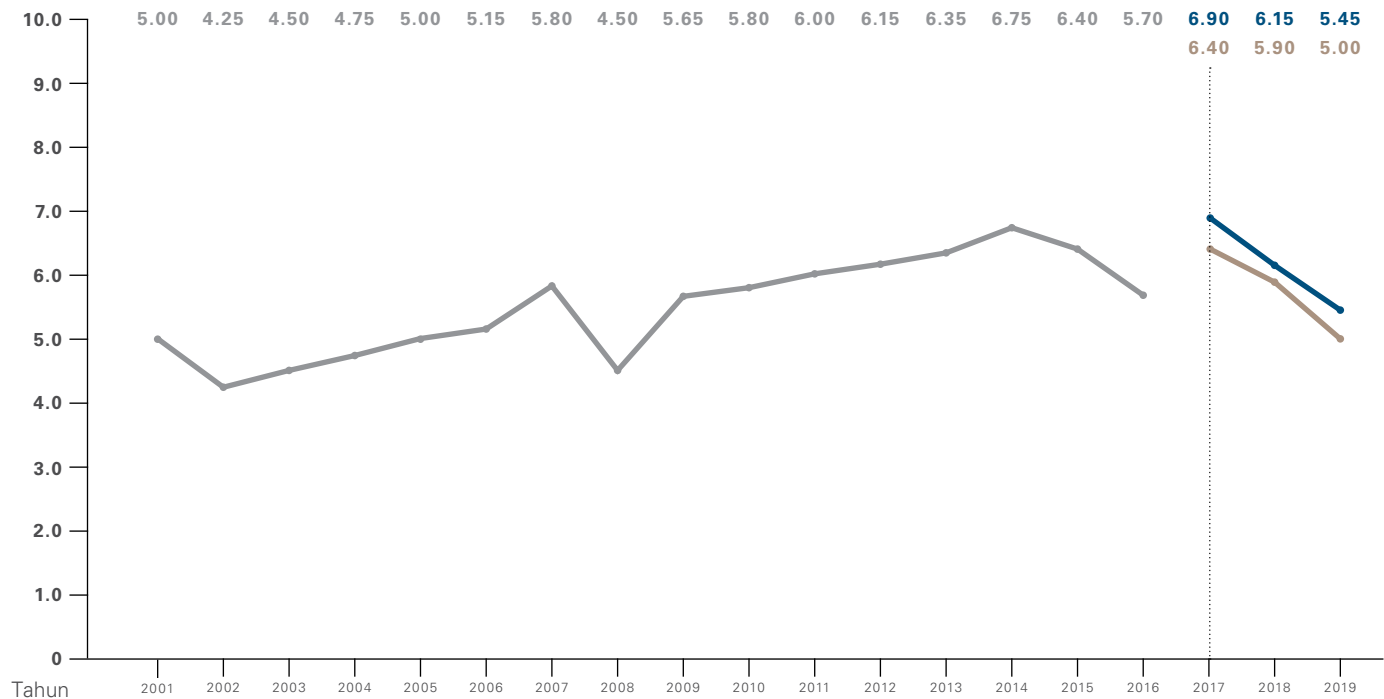
STATISTIK

KADAR DIVIDEN

Peratus (%)



Peratus (%)



- Simpanan Konvensional
- Simpanan Shariah

**SENARAI 30 PEGANGAN EKUITI TERTINGGI BERDASARKAN PERATUS DARIPADA TERBITAN SAHAM SETAKAT
31 DISEMBER 2019**

No	Kaunter	Jumlah%
1.	Malaysia Building Society Bhd	64.48%
2.	RHB Bank Bhd	41.55%
3.	Malaysian Resources Corporation Bhd	35.85%
4.	Telekom Malaysia Bhd	16.20%
5.	Axiata Group Bhd	16.20%
6.	IJM Corp Bhd	15.60%
7.	Tenaga Nasional Bhd	15.54%
8.	Sunway Reit Bhd	14.91%
9.	Axis Real Estate Investment Bhd	14.02%
10.	Aeon Co. (M) Bhd	13.73%
11.	Sime Darby Plantation Berhad	13.66%
12.	Kuala Lumpur Kepong Bhd	13.61%
13.	IJM Plantations Bhd	13.45%
14.	Panasonic Manufacturing Malaysia Bhd	13.43%
15.	Digi.com Bhd	13.22%
16.	Alliance Bank Malaysia Bhd	12.93%
17.	Public Bank Bhd	12.82%
18.	Gamuda Bhd	12.67%
19.	CIMB Group Holdings Bhd	12.67%
20.	United Plantations Bhd	12.49%
21.	BIMB Holdings Bhd	12.45%
22.	Malayan Banking Bhd	12.44%
23.	SP Setia Bhd	12.31%
24.	PPB Group Bhd	12.30%
25.	Yinson Holdings Bhd	12.19%
26.	Malaysia Airports Holdings Bhd	12.15%
27.	MRCB-Quill REIT	12.09%
28.	Petronas Gas Bhd	12.08%
29.	Media Prima Bhd	11.73%
30.	Cahaya Mata Sarawak Bhd	11.69%

STATISTIK

PENGELUARAN MENGIKUT SKIM

Tahun	2019		2018	
	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)
Skim Pengeluaran				
55 Tahun	441,376	15,920,504,550	379,504	15,810,003,592
50 Tahun	157,291	4,617,493,415	160,751	4,712,680,608
Hilang Upaya	5,821	467,210,536	5,347	391,038,106
Meninggalkan Negara	4,132	437,102,971	4,032	392,456,135
Beli Rumah Pertama	99,280	2,326,197,915	91,074	2,149,948,937
Beli Rumah Kedua	5,216	214,896,132	5,147	214,335,855
Ansuran Bulanan Pinjaman Perumahan	2,281,335	2,237,909,683	1,748,506	2,001,339,134
Mengurangkan/Menyelesaikan Baki Pinjaman Perumahan	103,110	1,271,681,009	112,518	1,447,916,201
Kesihatan	8,228	82,350,228	6,972	67,403,964
Kematian	65,747	1,961,714,928	62,658	1,715,602,371
Bayaran Berkala	516	900,993	587	1,122,730
Skim Pelaburan Ahli	556,130	5,640,324,723	851,933	9,251,295,326
Pekerja Berpencen/Pesara Pilihan	82,626	2,327,308,586	76,395	2,259,743,254
Pendidikan	101,239	1,157,231,920	140,769	1,319,456,484
Skim Bayaran Bulanan	63	79,522	61	76,842
Pengeluaran Melebihi RM1 Juta	13,565	1,553,231,588	8,018	1,518,976,786
Mengerjakan Haji	777	2,173,872	427	1,209,732
60 Tahun	289,036	4,557,680,814	238,551	4,330,245,142
Pengeluaran Rumah Prima	36	11,520	13	3,820
Jumlah	4,215,524	44,776,004,907	3,893,263	47,584,855,018
Dividen Tahunan*	3,114	56,401,957	2,816	56,771,016
i) Faedah Tambahan Kematian	22,186	55,465,000	21,387	53,485,571
ii) Faedah Tambahan Hilang Upaya	1,033	5,165,000	883	4,415,000
Jumlah (i dan ii)	23,219	60,630,000	22,270	57,900,571

Tahun	2017		2016		2015	
	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)
Skim Pengeluaran						
55 Tahun	384,795	17,757,759,010	597,771	22,292,814,380	530,459	21,400,282,188
50 Tahun	154,063	4,738,729,140	156,991	4,855,680,128	148,699	4,831,008,499
Hilang Upaya	5,117	384,862,946	4,986	360,187,080	4,659	331,060,249
Meninggalkan Negara	4,377	427,410,624	4,467	445,244,745	3,833	377,363,471
Beli Rumah Pertama	86,642	2,107,996,219	83,401	2,002,008,099	89,071	2,108,847,723
Beli Rumah Kedua	5,259	230,516,514	5,752	248,452,755	6,483	287,952,489
Ansuran Bulanan Pinjaman Perumahan	1,916,877	1,825,859,748	1,781,735	1,666,932,871	1,551,508	1,375,789,117
Mengurangkan/Menyelesaikan Baki Pinjaman Perumahan	130,604	1,702,566,769	148,368	1,956,998,548	164,033	2,212,036,347
Kesihatan	6,266	58,183,038	6,101	57,000,845	5,692	51,766,353
Kematian	58,281	1,520,975,212	56,172	1,386,616,927	52,127	1,233,878,032
Bayaran Berkala	719	1,391,202	1,159	2,553,546	1,745	3,586,456
Skim Pelaburan Ahli	747,243	8,788,079,682	710,064	6,305,355,131	602,262	5,855,745,390
Pekerja Berpencen/Pesara Pilihan	118,146	2,484,663,943	51,230	2,157,264,348	48,688	1,972,703,781
Pendidikan	89,328	1,695,206,787	86,725	1,459,203,497	65,787	578,180,407
Skim Bayaran Bulanan	77	86,357	98	108,725	104	116,982
Pengeluaran Melebihi RM1 Juta	6,882	1,320,100,522	6,143	1,369,448,593	5,471	1,390,499,668
Mengerjakan Haji	705	1,965,567	415	1,151,035	390	1,044,974
60 Tahun	170,963	4,106,433,535				
Pengeluaran Rumah Prima	2	19,140				
Jumlah	3,886,346	49,152,805,954	3,701,578	46,567,021,253	3,281,011	44,011,862,123
Dividen Tahunan*	2,566	44,006,013	2,267	42,372,125	1,971	39,595,874
i) Faedah Tambahan Kematian	18,225	45,565,000	18,180	45,459,162	17,201	43,007,028
ii) Faedah Tambahan Hilang Upaya	864	4,320,000	821	4,105,000	771	3,857,000
Jumlah (i dan ii)	19,089	49,885,000	19,001	49,564,162	17,972	46,864,028

* Pengeluaran dividen tahunan 2019 diselaraskan dengan belanja dividen tahun semasa

PROFIL AHLI AKTIF MENGIKUT LINGKUNGAN SIMPANAN DAN JANTINA SETAKAT 31 DISEMBER 2019

Lingkungan Simpanan (RM)	Bilangan Lelaki	Bilangan Perempuan	Jumlah	Simpanan (RM)
<1-1,000	190,247	193,202	383,449	184,880,073
1,001-2,000	144,224	123,284	267,508	394,398,779
2,001-3,000	115,977	98,957	214,934	534,593,186
3,001-4,000	98,538	83,220	181,758	634,419,240
4,001-5,000	89,574	76,148	165,722	744,362,644
5,001-6,000	82,710	70,534	153,244	842,021,332
6,001-7,000	76,595	65,759	142,354	924,583,448
7,001-8,000	72,875	62,590	135,465	1,015,683,771
8,001-9,000	69,087	59,031	128,118	1,088,703,366
9,001-10,000	65,145	55,746	120,891	1,147,954,487
10,001-15,000	278,662	237,813	516,475	6,401,372,059
15,001-20,000	225,496	192,127	417,623	7,278,352,678
20,001-25,000	193,277	163,998	357,275	8,019,865,404
25,001-30,000	167,048	143,199	310,247	8,511,932,500
30,001-35,000	146,927	124,005	270,932	8,793,637,107
35,001-40,000	130,401	110,067	240,468	9,005,131,470
40,001-45,000	117,617	97,731	215,348	9,144,039,279
45,001-50,000	107,379	88,002	195,381	9,272,834,368
50,001-55,000	99,762	80,730	180,492	9,469,783,846
55,001-60,000	93,809	74,771	168,580	9,692,652,153
60,001-65,000	87,331	68,523	155,854	9,736,564,057
65,001-70,000	80,910	63,025	143,935	9,712,194,062
70,001-75,000	75,704	57,833	133,537	9,676,390,137
75,001-80,000	70,312	53,786	124,098	9,613,757,011
80,001-85,000	66,226	50,515	116,741	9,627,816,201
85,001-90,000	61,730	46,422	108,152	9,459,497,081
90,001-95,000	57,943	43,471	101,414	9,378,265,936
95,001-100,000	53,947	40,600	94,547	9,215,920,502
100,001-150,000	393,480	293,856	687,336	84,189,081,885
150,001-200,000	221,773	166,650	388,423	67,127,516,187
200,001-250,000	133,360	100,360	233,720	52,095,673,507
250,001-300,000	81,928	63,089	145,017	39,609,520,529
300,001-350,000	54,120	42,451	96,571	31,232,158,615
350,001-400,000	37,678	28,958	66,636	24,884,637,219
400,001-450,000	27,530	20,883	48,413	20,512,685,166
450,001-500,000	21,242	15,258	36,500	17,294,221,642
500,001-600,000	30,228	20,680	50,908	27,786,747,473
600,001-700,000	19,504	12,418	31,922	20,630,677,346
700,001-800,000	13,691	7,978	21,669	16,183,347,133
800,001-900,000	9,865	5,382	15,247	12,923,502,630
900,001-1,000,000	7,356	3,915	11,271	10,683,318,112
> 1,000,000	34,260	13,827	48,087	81,249,221,894
Jumlah	4,205,468	3,420,794	7,626,262	675,923,915,512

Sumber: Sistem Business Intelligence (BI) KWSP

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dengan dividen tahun 2019

STATISTIK

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 - 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%	10%

Tahun	Pekerja	Majikan	Jumlah
Januari 2018 - Disember 2018			
Ahli berumur di bawah 60 tahun			
Pendapatan RM5,000 dan kurang	11%	13%	24%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	11%	12%	23%
Ahli berumur 60 tahun sehingga 75 tahun			
Pendapatan RM5,000 dan kurang	5.5%	6.5%	12%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	5.5%	6%	11.5%
Januari 2019			
Ahli berumur di bawah 60 tahun			
Pendapatan RM5,000 dan kurang	11%	13%	24%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	11%	12%	23%
Ahli berumur 60 tahun sehingga 75 tahun			
Pendapatan RM5,000 dan kurang	-	4%	4%
Pendapatan lebih daripada RM5,000	-	4%	4%

PROFIL AHLI AKTIF MENGIKUT LINGKUNGAN UMUR DAN JANTINA SETAKAT 31 DISEMBER 2019

Kumpulan Umur (Tahun)	Bilangan Lelaki	Bilangan Perempuan	Jumlah Ahli	Jumlah Ahli (%)	Kumulatif (%)	Jumlah Simpanan (RM)	Jumlah Simpanan (%)	Kumulatif (%)
<16	745	473	1,218	0.02	0.02	1,058,087	0.00	0.00
16-25	974,437	821,908	1,796,345	23.55	23.57	15,724,769,831	2.33	2.33
26-30	741,386	651,197	1,392,583	18.26	41.83	45,045,881,461	6.66	8.99
31-35	620,856	504,077	1,124,933	14.75	56.58	77,823,187,678	11.51	20.50
36-40	484,690	390,131	874,821	11.47	68.05	98,482,152,800	14.57	35.07
41-45	406,013	335,379	741,392	9.72	77.77	119,169,357,952	17.63	52.71
46-50	350,951	281,887	632,838	8.30	86.07	127,665,982,142	18.89	71.59
51-55	286,685	219,319	506,004	6.64	92.71	103,684,526,960	15.34	86.93
56-60	193,962	140,240	334,202	4.38	97.09	50,099,043,466	7.41	94.34
61-65	90,417	51,182	141,599	1.86	98.95	23,005,840,107	3.40	97.75
66-70	39,933	19,049	58,982	0.77	99.72	10,108,112,414	1.50	99.24
71-75	12,973	5,173	18,146	0.24	99.96	4,102,568,482	0.61	99.85
76-80	2,234	726	2,960	0.04	100.00	956,560,334	0.14	99.99
81-85	168	43	211	0.00	100.00	50,442,721	0.01	100.00
>85	18	10	28	0.00	100.00	4,431,076	0.00	100.00
Jumlah Besar	4,205,468	3,420,794	7,626,262	100.00		675,923,915,512	100.00	

Sumber: Sistem Business Intelligence (BI) KWSP

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dengan dividen tahun 2019

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
2017	51,579	12,062,316,509	233,861	33,198	6,067,433,813	182,765
2018	55,250	12,858,768,219	232,738	39,010	6,922,796,631	177,462
2019	53,955	14,041,957,159	260,253	40,916	7,575,416,308	185,146

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	132,539.78	130,653	2,860,548,303	21,894
2009	54,939	7,681,372,168	139,816.38	134,556	3,055,433,736	22,708
2010	62,028	8,868,040,956	142,968.35	148,844	3,528,282,764	23,705
2011	62,358	9,304,858,493	149,216.76	146,172	3,418,820,359	23,389
2012	68,151	10,788,445,936	158,302.09	157,425	3,802,693,654	24,156
2013	73,168	12,193,461,751	166,650.20	160,131	4,203,516,072	26,250
2014	76,424	13,767,990,019	180,152.70	166,131	4,578,149,209	27,557
2015	81,646	15,875,114,998	194,438.37	169,425	5,343,743,319	31,540
2016	82,332	16,819,459,387	204,288.24	170,844	5,812,652,311	34,023
2017	84,777	18,129,750,322	213,852.23	147,160	6,456,208,469	43,872
2018	94,260	19,781,564,850	209,861.71	151,577	6,660,005,444	43,938
2019	94,871	21,617,373,467	227,860.71	151,021	7,412,652,489	49,084

Sumber: Sistem Business Intelligence (BI) KWSP

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dengan dividen tahunan

BAHAGIAN PELABURAN



DATO' MOHAMAD NASIR AB LATIF

Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (Pelaburan)

Tahun 2019 merupakan satu lagi tahun yang penuh dengan cabaran bagi pasaran pelaburan yang banyak dipengaruhi oleh peningkatan turun naik pasaran yang disebabkan oleh perang dagang yang berterusan antara Amerika Syarikat (AS) dan China, peningkatan sentimen perlindungan perdagangan, pelonggaran dasar monetari yang agresif dan ketidakstabilan geopolitik dari Hong Kong hingga ke Iran serta rundingan sukar Brexit yang menjejaskan sentimen.

Pertumbuhan ekonomi global juga berada pada tahap yang paling lemah sejak krisis kewangan global 2008/2009 apabila ketidakpastian polisi perdagangan dan geopolitik menyebabkan kelembapan di China dan ekonomi maju AS, Jepun, dan Kesatuan Eropah.

Walaupun menghadapi pelbagai cabaran, KWSP berjaya mencatatkan satu lagi prestasi tahunan yang baik dengan mengisytiharkan dividen sebanyak 5.45% bagi Simpanan Konvensional, dan 5.00% bagi Simpanan Syariah, jauh lebih tinggi daripada kadar minimum 2.50% yang dimandatkan oleh Akta KWSP 1991. Bagi purata tiga tahun berturut-turut, dividen sebenar bagi Simpanan Konvensional adalah sebanyak 4.33%, iaitu 2.33% melebihi sasaran purata tiga tahun berturut-turut kami iaitu 2.00%. Bagi Simpanan Syariah, dividen sebenar bagi purata tiga tahun berturut-turut adalah sebanyak 3.93%, lebih tinggi daripada sasaran 2.00%.

OBJEKTIF

Bahagian Pelaburan menguruskan dana pelaburan KWSP dengan dua objektif utama pelaburan jangka panjang:

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

SASARAN STRATEGIK

Bagi memastikan objektif ini tercapai, KWSP menetapkan dua sasaran strategik pelaburan:

- Mengisytiharkan dividen nominal tahunan sekurang-kurangnya 2.50%; dan
- Mengisytiharkan sekurang-kurangnya 2% kadar dividen sebenar (dilaraskan untuk inflasi) bagi purata tiga tahun berturut-turut.

Bagi memastikan sasaran strategik pelaburan ini tercapai, pelaburan KWSP adalah berpandukan Alokasi Aset Strategik (SAA) untuk mengoptimumkan pulangan jangka panjang dalam had toleransi risiko yang ditetapkan.

Selain daripada SAA, KWSP juga mematuhi Alokasi Aset Taktikal (TAA) yang membolehkan pengurus portfolio melabur dalam julat SAA yang dibenarkan untuk mengambil peluang ke atas keadaan pasaran semasa. Sementara itu, pandangan jangka sederhana ke atas pasaran juga diambil kira dalam Alokasi Aset Dinamik (DAA) yang dikaji semula pada setiap suku tahun.

ALOKASI ASET STRATEGIK (SAA)

SAA KWSP, satu rangka kerja yang dikaji semula setiap tiga tahun, adalah bertujuan untuk mengoptimumkan pulangan pelaburan

BAHAGIAN PELABURAN

jangka panjang dalam had toleransi risiko yang ditetapkan. Ini adalah bagi mengambil kira keadaan pasaran semasa, perubahan kepada keperluan kawal selia, polisi perakaunan, dan kekangan pelaburan.

Di bawah SAA, setiap kelas aset berperanan untuk memastikan KWSP mencapai objektif pelaburannya yang mana Instrumen Berpendapatan Tetap merupakan teras kepada keseluruhan portfolio bagi memelihara simpanan ahli dengan menyediakan aliran pendapatan yang stabil melalui bayaran faedah. Ekuiti pula menyediakan penambahan pulangan kepada portfolio dengan meningkatkan nilai simpanan ahli melalui pulangan yang melebihi kadar inflasi. Aset Hartanah dan Infrastruktur juga berfungsi sebagai instrumen lindung nilai terhadap

inflasi melalui pendapatan sewa dan penambahan nilai modal. Alokasi kepada Instrumen Pasaran Wang adalah bagi memenuhi operasi harian KWSP, termasuk pelaburan, pengeluaran simpanan ahli dan perbelanjaan operasi.

Kajian semula ke atas SAA sebelum ini dibuat pada tahun 2016, yang berkuatkuasa bagi tahun 2016 hingga 2019 dengan peruntukan sebanyak 51% daripada aset pelaburan KWSP dalam Instrumen Berpendapatan Tetap, 36% dalam Ekuiti, 10% dalam Hartanah dan Infrastruktur, serta 3% dalam Instrumen Pasaran Wang.

Pada tahun 2019, kami mengkaji semula SAA bagi tempoh efektif tahun 2020 hingga 2022. Rangka kerja hasil kajian semula ini akan memastikan objektif untuk

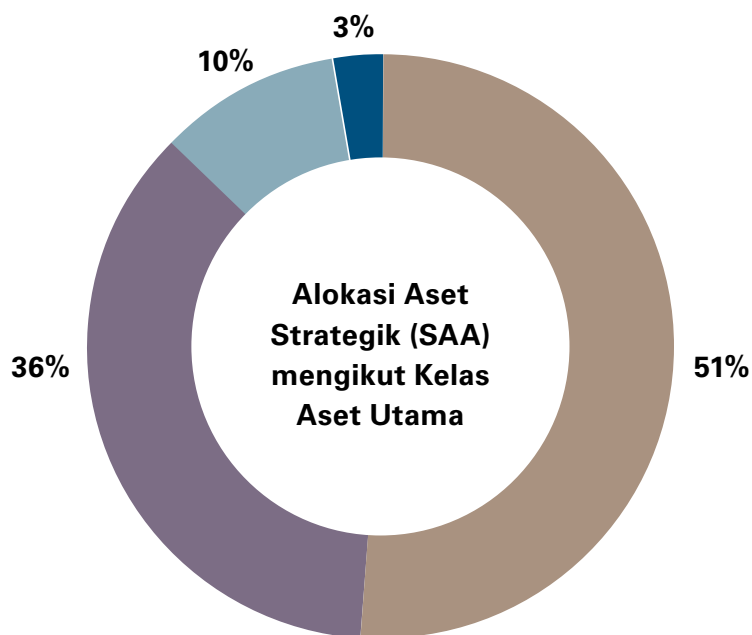
memelihara dan menambah nilai simpanan ahli tercapai, sejajar dengan visi KWSP untuk membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik.

SOROTAN PELABURAN

Tahun 2019 menyaksikan peningkatan ketidaktentuan dan turun naik pasaran. Pertikaian perdagangan AS-China yang bertambah buruk menyebabkan bertambahnya sekatan perdagangan. Tahun ini juga menyaksikan pergolakan politik di Hong Kong yang menyebabkan ketidaktentuan pasaran dan pertumbuhan ekonomi yang negatif. Ini ditambah lagi dengan kesukaran rundingan berhubung Brexit yang menambahkan lagi ketidaktentuan dalam pasaran maju yang utama.

Faktor-faktor ini memperlambatkan aktiviti perdagangan dengan ketara, memburukkan lagi penurunan dalam sentimen dan aktiviti perniagaan, serta mengakibatkan kelembapan pertumbuhan ekonomi global yang nyata dalam ekonomi maju dan pasaran pesat membangun. Terdapat usaha yang selari oleh bank-bank pusat utama untuk mengambil langkah agresif dalam menyokong ekonomi masing-masing melalui pengurangan kadar faedah, dengan Rizab Persekutuan AS menurunkan kadar faedah mereka sebanyak tiga kali sementara Bank Pusat Eropah memulakan semula program pelonggaran kuantitatifnya. Bank Negara Malaysia juga menurunkan Kadar Dasar Semalaman kepada 3% pada bulan Mei 2019, buat pertama kalinya dalam tempoh tiga tahun.

Ketidaktentuan ini menyebabkan ketidakstabilan prestasi pasaran yang mana sebahagian besar indeks yang digunakan oleh KWSP berakhir lebih rendah daripada paras tertinggi pada tahun 2018 walaupun



- **Instrumen Berpendapatan Tetap**
 - Pemeliharaan Modal
- **Ekuiti**
 - Peningkatan Pulangan
- **Hartanah dan Infrastruktur**
 - Perlindungan Inflasi
- **Instrumen Pasaran Wang**
 - Operasi Harian

BAHAGIAN PELABURAN

bertambah baik berbanding harga penutup pada tahun sebelumnya. Ekuiti pasaran membangun secara umumnya menyaksikan aliran keluar dana pada tahun 2019 sementara pasaran bon menyaksikan peningkatan penilaian yang disokong oleh pelabur yang mencari kestabilan dalam persekitaran turun naik pasaran.

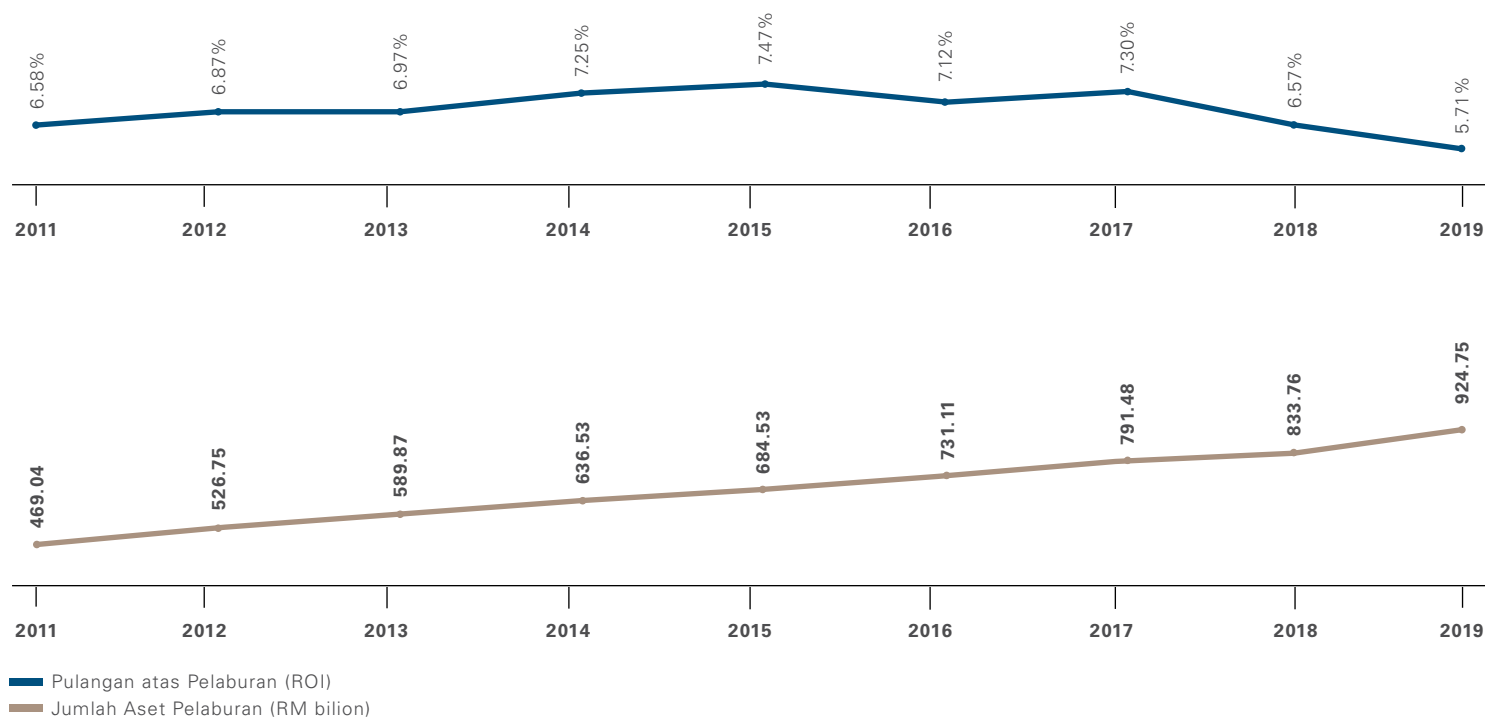
Bagi tahun 2019, KWSP menyaksikan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM50.91 bilion, penurunan sebanyak 1% daripada pendapatan pelaburan kasar tahun 2018 sebanyak RM51.42 bilion. Instrumen Berpendapatan Tetap terus memberikan pulangan yang stabil dalam persekitaran turun naik pasaran pada tahun 2019 dengan peningkatan ketara dalam keuntungan modal disebabkan oleh kadar pulangan pasaran yang lebih rendah yang memberi peluang untuk memanfaatkan keuntungan. Portfolio Berpendapatan Tetap mengurangkan impak penurunan prestasi

portfolio Ekuiti manakala Hartanah dan Infrastruktur terus memberikan pendapatan dividen yang stabil.

Daripada jumlah pendapatan pelaburan kasar, sebanyak RM32.82 bilion telah diperuntukkan kepada portfolio konvensional dan RM18.09 bilion kepada portfolio syariah. Daripada peruntukan portfolio syariah, kira-kira satu perempat dialokasikan kepada Simpanan Syariah dan selebihnya adalah kepada Simpanan Konvensional.

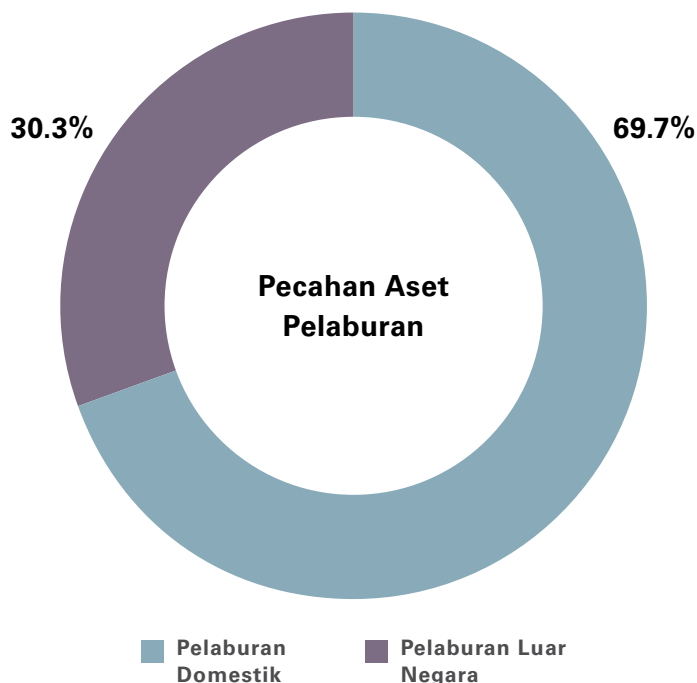
Pendapatan pelaburan kasar bagi tahun berkenaan adalah bersamaan dengan kadar pulangan atas pelaburan (ROI) sebanyak 5.71%, berbanding 6.57% yang dicatatkan pada tahun 2018. Prestasi KWSP kekal baik di sebalik persekitaran pasaran yang mencabar, mencatatkan ROI tahunan selama tiga tahun sebanyak 6.53% sepanjang tempoh 2017-2019.

PULANGAN ATAS PELABURAN (ROI) DENGAN JUMLAH ASET PELABURAN (DALAM RM BILION)



BAHAGIAN PELABURAN

Sebagai sebahagian daripada strategi kepelbagaian pelaburan kami, KWSP terus mengembangkan aset global sepanjang beberapa tahun, dengan melabur di lebih 40 negara dan dalam 28 mata wang. Pegangan luar negara ini menyumbang sebanyak 30.3% daripada jumlah aset setakat 31 Disember 2019 dan menyumbang sebanyak 41.0% kepada pendapatan pelaburan kasar kami. ROI bagi pelaburan asing adalah sebanyak 7.78% sementara ROI pelaburan domestik adalah sebanyak 4.90% pada tahun 2019.



Terdapat rosot nilai bersih ke atas aset kewangan sebanyak RM88.78 juta bagi tahun dalam tinjauan berbanding RM26.38 juta yang diiktiraf pada tahun 2018. Mengikuti piawaian perakaunan MFRS 9, rosot nilai bagi instrumen ekuiti tersenarai yang dikelaskan sebagai nilai saksama melalui pendapatan komprehensif yang lain (FVOCI) tidak perlu dilaksanakan. Walau bagaimanapun, untuk memastikan portfolio tersebut kekal sihat, KWSP mengiktiraf Turun Nilai Kos sebanyak RM1.15 bilion ke atas ekuiti tersenarainya bagi tahun 2019.

Setelah mengambil kira rosot nilai bersih ke atas aset kewangan, turun nilai ekuiti tersenarai, keuntungan atau kerugian yang belum nyata daripada urusan niaga antara syarikat, perbelanjaan pelaburan, perbelanjaan operasi, caj berkanun, serta dividen atas pengeluaran, jumlah agihan dividen bagi tahun 2019 adalah sebanyak RM45.82 bilion, yang mana RM41.68 bilion adalah untuk Simpanan Konvensional dengan kadar dividen 5.45%, manakala RM4.14 bilion adalah untuk Simpanan Syariah dengan kadar dividen 5.00%.

Jumlah agihan dividen terus meningkat sejajar dengan pertumbuhan simpanan ahli KWSP. Jumlah agihan dividen yang diperlukan untuk setiap 1.00% dividen pada tahun 2019 bagi Simpanan Konvensional adalah sebanyak RM7.65 bilion berbanding RM6.99 bilion pada tahun 2018. Bagi Simpanan Syariah, jumlah agihan dividen yang diperlukan untuk setiap 1.00% dividen pada tahun 2019 adalah sebanyak RM0.83 bilion berbanding dengan RM0.73 bilion pada tahun 2018.

Bagi purata tiga tahun berturut-turut, dividen sebenar bagi Simpanan Konvensional adalah sebanyak 4.33%, iaitu 2.33% melebihi sasaran purata tiga tahun berturut-turut kami pada 2.00%. Secara nominal, dividen yang diisytiharkan bagi Simpanan Konvensional juga 2.95% melebihi peratusan yang dimandatkan di bawah Akta KWSP 1991, iaitu kadar dividen nominal sekurang-kurangnya 2.50% diisytiharkan pada setiap tahun. Bagi Simpanan Syariah, dividen sebenar bagi purata tiga tahun berturut-turut adalah sebanyak 3.93%, lebih tinggi daripada sasaran 2.00%.

Pada 31 Disember 2019, jumlah aset pelaburan adalah sebanyak RM924.75 bilion (termasuk baki tunai dan bank). Daripada jumlah tersebut, 49% adalah dalam Instrumen Berpendapatan Tetap bagi tujuan pemeliharaan modal. Pendedahan dalam Ekuiti adalah sebanyak 39%. Instrumen Pasaran Wang merangkumi 7%, sementara Hartanah dan Infrastruktur merangkumi 5% lagi.

Daripada jumlah pelaburan tersebut, 63% adalah dalam portfolio konvensional dengan selebihnya dilaburkan dalam portfolio syariah.

BAHAGIAN PELABURAN

SEKURITI KERAJAAN MALAYSIA (SKM) DAN BON SAMA TARAF

Pelaburan KWSP dalam SKM & Bon Sama Taraf sebagai sebahagian daripada portfolio Instrumen Berpendapatan Tetap terus memberi aliran pendapatan yang stabil ketika keadaan turun naik pasaran. Pulangan pelaburan bagi kelas aset ini meningkat berikutan pulangan pasaran yang lebih rendah disebabkan aliran pelaburan pasaran kepada aset yang lebih selamat seperti bon kerajaan dan bon sama taraf yang meningkatkan penilaian aset tersebut.

Pegangan KWSP dalam SKM & Bon Sama Taraf adalah berjumlah RM253.50 bilion setakat 31 Disember 2019 iaitu 9% lebih tinggi berbanding tahun 2018.

SKM & Bon Sama Taraf mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM11.04 bilion iaitu 15% lebih tinggi daripada tahun 2018. ROI dicatatkan adalah sebanyak 4.59%, 23 mata asas lebih tinggi berbanding ROI pada tahun sebelumnya sebanyak 4.36%.

PINJAMAN DAN BON

Pegangan KWSP dalam Pinjaman dan Bon yang terdiri daripada pelaburan domestik dan global meningkat sebanyak 7% kepada RM200.69 bilion berbanding tahun 2018.

Pinjaman dan Bon menyumbang sebanyak RM10.66 bilion kepada pendapatan pelaburan kasar pada tahun 2019, peningkatan sebanyak 21% berbanding tahun sebelumnya. ROI meningkat kepada 5.44% berbanding dengan 4.84% pada tahun 2018. Pulangan aset ini berbanding SKM & Bon Sama Taraf kekal baik dengan perbezaan pulangan sebanyak 0.85% pada tahun 2019 berbanding 0.48% pada tahun 2018.

EKUITI

Portfolio ekuiti terdiri daripada ekuiti tersenarai dan persendirian dalam pasaran domestik dan global meningkat sebanyak 10% kepada RM360.44 bilion setakat Disember 2019 berbanding dengan tahun sebelumnya. Peningkatan ini adalah selari dengan kenaikan pegangan ekuiti luar negara dan pengukuhan mata wang asing berbanding Ringgit Malaysia.

Walaupun terdapat penurunan pendapatan sebanyak 20% berbanding tahun 2018, kelas aset tersebut kekal sebagai penyumbang utama kepada pendapatan pelaburan kasar menyumbang sebanyak 47% atau RM24.11 bilion. ROI bagi kelas aset ini adalah sebanyak 7.08% pada tahun 2019, berbanding dengan 9.74% pada tahun sebelumnya. Ekuiti terus memainkan peranan penting dalam meningkatkan pulangan keseluruhan portfolio pelaburan KWSP, yang memastikan tercapainya objektif pertama pelaburan kami, "untuk melindungi dan menambah nilai simpanan ahli".

INSTRUMEN PASARAN WANG

KWSP menyasarkan untuk mencapai keseimbangan antara baki tunai yang baik bagi memenuhi keperluan pengeluaran ahli-ahli, perbelanjaan pentadbiran serta kegunaan pelaburan dan pada masa yang sama mengoptimumkan pulangan dengan meminimumkan pegangan dalam kelas aset ini.

Setakat hujung tahun 2019, sejumlah RM62.75 bilion atau 7% daripada aset pelaburan KWSP telah dilaburkan dalam Instrumen Pasaran Wang, baki tunai sebanyak 30% lebih tinggi daripada tahun 2018. Kelas aset ini mencatatkan pendapatan pelaburan sebanyak RM1.94 bilion atau bersamaan ROI sebanyak 3.78%.

HARTANAH DAN INFRASTRUKTUR

Strategi jangka panjang KWSP adalah untuk terus meningkatkan pendedahan kepada pelaburan Hartanah dan Infrastruktur. Sebilangan besar pelaburan KWSP dalam kelas aset ini adalah melalui syarikat bersekutu dan anak syarikat, dengan pendapatan dividen daripada syarikat-syarikat tersebut merangkumi majoriti daripada sumbangan kepada pendapatan pelaburan kasar.

Pada tahun ini, Hartanah dan Infrastruktur mencatatkan pertumbuhan sebanyak 19% kepada RM47.37 bilion, atau RM7.47 bilion lebih tinggi daripada RM39.90 bilion yang dicapai pada tahun sebelumnya. Pendapatan pelaburan kasar pada tahun 2019 meningkat sebanyak 51% kepada RM3.16 bilion berbanding dengan tahun 2018.

Ini adalah bersamaan dengan ROI sebanyak 4.89% bagi 2019 berbanding dengan 4.88% yang dicatatkan pada tahun 2018 memberikan premium dengan melindungi nilai terhadap inflasi melalui pembayaran sewa dan peningkatan nilai aset-aset.

BAHAGIAN PELABURAN

**i-INVEST DAN SKIM PELABURAN AHLI**

Sebagai sebahagian daripada langkah-langkah digitalisasi KWSP dan untuk memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada ahli-ahli, KWSP melancarkan i-Invest pada bulan Ogos 2019 untuk membolehkan ahli yang layak, termasuklah mereka yang berumur 55 tahun ke atas untuk melabur dalam unit amanah terus melalui i-Akaun KWSP.

Kemudahan platform dalam talian ini merupakan satu langkah ke hadapan bagi Skim Pelaburan Ahli (SPA) KWSP, yang diperkenalkan pada bulan November 1996 untuk membolehkan ahli yang layak memindahkan sebahagian daripada simpanan mereka secara sukarela dari Akaun 1 dan melabur melalui Institusi Pengurusan Dana (IPD) lantikan KWSP yang terdiri daripada Syarikat Pengurusan Unit Amanah dan Syarikat Pengurusan Aset.

Setakat Disember 2019, SPA KWSP mempunyai 0.96 juta ahli yang melabur melalui skim ini. Jumlah dana yang diluluskan telah mencapai 387 dengan aset di bawah pengurusan telah meningkat kepada RM53.6 bilion dengan 22 IPD dilantik.

i-Invest memberikan lebih fleksibiliti, fungsi dan kemudahan kepada ahli untuk melabur, membuat transaksi, dan memantau pelaburan unit amanah mereka. Ciri-ciri lain i-Invest termasuk paparan menyeluruh pegangan ahli, amaun yang layak untuk pelaburan dan instrumen perbandingan dana. Di samping itu, ahli-ahli memperoleh manfaat daripada caj jualan yang lebih rendah pada kadar maksimum 0.5% berbanding dengan kadar semasa 3% untuk transaksi luar talian dan yang biasa melalui ejen.

Sejak pelancaran i-Invest, KWSP telah merekodkan lebih 10,000 transaksi bernilai RM81.8 juta setakat 31 Disember 2019, dan kami yakin lebih ramai lagi ahli akan memanfaatkannya.

PELABURAN MESRA ALAM SEKITAR, SOSIAL DAN TADBIR URUS (PELABURAN ESG)

Pada April 2019, KWSP menandatangani Prinsip Pelaburan Bertanggungjawab (PRI) yang disokong oleh Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu iaitu peneraju utama pelaburan bertanggungjawab di dunia, dalam usaha untuk mempertingkatkan komitmen KWSP terhadap pelaburan mampan yang

mana pertimbangan terhadap ESG menjadi semakin penting dalam meningkatkan daya tahan portfolio.

Meskipun KWSP secara tradisi ialah pelabur yang beretika, iaitu tidak terlibat dengan pelaburan berunsur alkohol, tembakau, perjudian, persenjataan dan tenaga nuklear, enam prinsip panduan PRI telah memacu perjalanan kemampanan KWSP sebagai asas untuk memberi penekanan yang lebih kukuh terhadap impak pelaburan ke atas alam sekitar dan masyarakat di samping membangunkan tadbir urus korporat yang kukuh dalam kalangan syarikat penerima pelaburan KWSP.

Menyedari akan pentingnya tadbir urus korporat yang mantap dan pemilikan aktif, KWSP memperkenalkan edisi pertama Prinsip Tadbir Urus Korporat & Garis Panduan Pengundian pada tahun 2010 yang sejak itu telah dikemas kini secara berkala. Seterusnya, pada bulan Januari 2017, KWSP menjadi penandatangan kepada Kod Malaysia bagi Pelabur Institusi untuk terus menggalakkan tadbir urus korporat yang baik dalam kalangan syarikat korporat di Malaysia.

Di ambang peralihan dunia ke era VUCA, penerapan faktor-faktor ESG dalam pertimbangan pelaburan bukan lagi sesuatu yang “baik untuk dilaksanakan, tetapi adalah suatu keperluan”, memandangkan kemampuannya untuk mengukuhkan struktur pengurusan risiko di samping membuka peluang bagi penciptaan nilai. Memandangkan telah banyak bukti yang menunjukkan saham-saham ESG berdaya tahan ketika berlakunya krisis, pertimbangan terhadap ESG akan menjadi lebih meyakinkan dalam melangkah ke dekad yang baharu. Justeru, KWSP berharap untuk mewujudkan nilai yang lebih baik kepada semua pihak berkepentingan, terutamanya ahli KWSP.

KWASA DAMANSARA - MODEL PERBANDARAN MAMPAN

Kwasa Land Sdn. Bhd., subsidiari milik penuh Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) yang ditubuhkan pada 2010, merupakan pemaju utama bandar Kwasa Damansara dengan keluasan 2,257 ekar yang terletak di bahagian barat Kuala Lumpur.



Penyelesaian ekologi akan menjadi asas dalam mengimbangi aktiviti komersil dan rekreasi di Kwasa Damansara.

Bandar Kwasa Damansara yang dianggap sebagai sebuah kawasan primer terakhir di bahagian tengah Lembah Klang dirancang dengan mengutamakan kemampanan jangka panjang yang bertepatan dengan amalan korporat KWSP untuk mewujudkan portfolionya yang menitikberatkan alam sekitar, sosial dan tadbir urus (ESG).

Objektif yang digariskan dalam Projek Pembangunan Strategik Greater Kuala Lumpur di bawah Rancangan Malaysia ke-10 yang diumumkan pada 2010 juga telah diambil kira dalam merancang bandar ini. Objektif tersebut termasuk pembangunan Kwasa Damansara sebagai sebuah bandar yang mesra alam sekitar dan dengan infrastruktur yang berhubung sepenuhnya dalam tempoh 20 hingga 25 tahun.

Prinsip pembangunan Kwasa Land iaitu 'Hijau, Berhubung & Inklusif' mencerminkan komitmen KWSP yang menetapkan kemampanan jangka panjang sebagai komponen penting dalam prinsip reka bentuk dan perancangan bandar yang menawarkan peluang untuk pertumbuhan sosial, alam sekitar dan ekonomi. Di samping itu, Kwasa

Damansara juga disasarkan sebagai sebuah lokasi pilihan untuk kediaman, kerja dan riadah dalam beberapa tahun akan datang.

Sejajar dengan matlamatnya dalam memelihara alam sekitar dan sasaran tahap karbon yang rendah, Kwasa Damansara akan dilengkapi dengan kawasan hijau seluas 259 ekar dan infrastruktur binaan mampan serta kegiatan kemasyarakatan untuk memulihara dan meningkatkan biodiversiti di kawasan tersebut.

PENGURUSAN SUMBER DAN EKOLOGI

Pengurusan sumber merupakan fokus utama dalam memastikan pembangunan bandar yang mampan. Di Kwasa Damansara, BIOECODS yang merupakan sistem pengurusan air menggunakan sistem pengangkutan dua peringkat yang menyalurkan air yang dikumpulkan daripada bangunan, infrastruktur dan utiliti dengan lebih efisien dengan menyaring bahan pencemaran terlebih dahulu. Sistem ini akan digunakan sebagai penyelesaian mampan secara ekologi sekiranya berlaku banjir kilat, pencemaran sungai dan kekurangan air di keseluruhan bandar tersebut.

KWASA DAMANSARA - MODEL PERBANDARAN MAMPAN



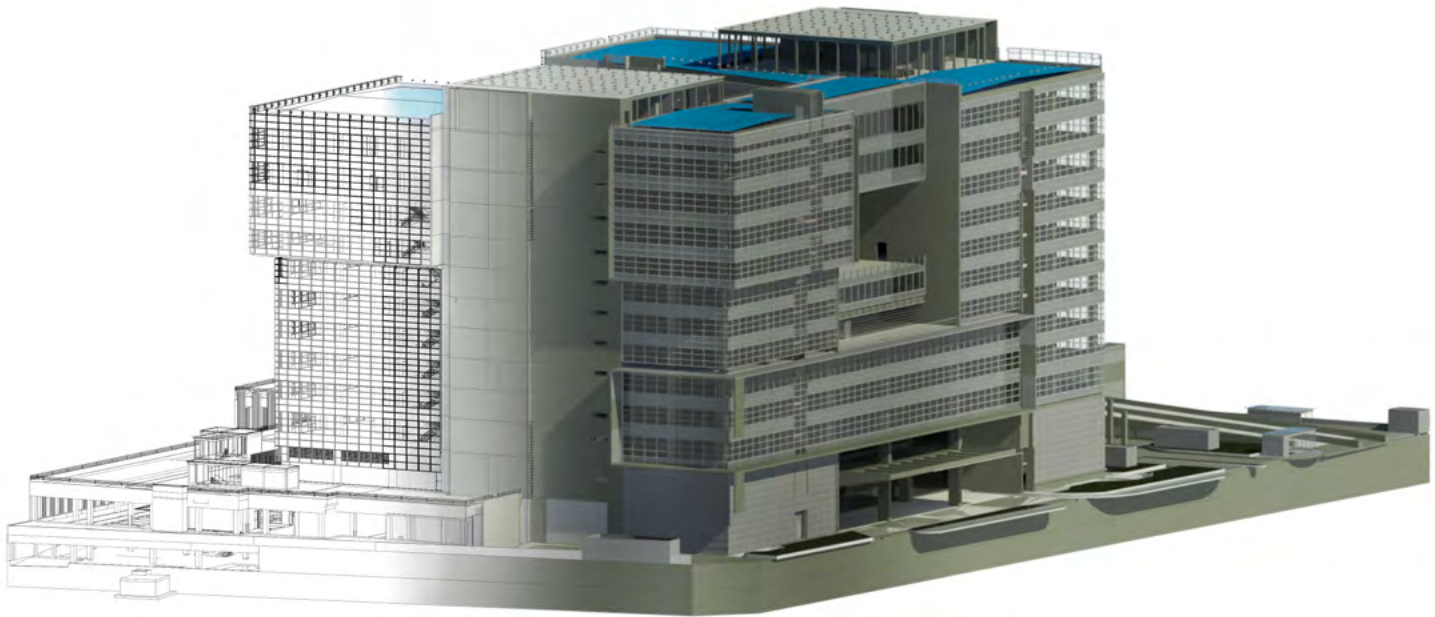
Saliran berumput penapisan secara bio ini dibangunkan oleh Pusat Penyelidikan Kejuruteraan Sungai dan Saliran Bandar (REDAC), menggantikan sistem saluran terbuka konvensional yang tidak lagi berkesan dalam menyelesaikan isu banjir kilat dan pencemaran air. Sistem tersebut menggunakan kaedah landskap yang strategik melalui penggunaan tumbuhan akuatik dan paya bakau untuk meningkatkan kualiti dan penyaringan air.

Kecekapan tenaga infrastruktur ini bersama pengurusan mesra alam sekitar dan penyelesaian mobiliti merupakan sebahagian daripada inisiatif perbandaran ini untuk mengurangkan pelepasan karbon dan menggalakkan kehidupan di bandar yang mampan. Beberapa alternatif lain seperti sistem penyejukan daerah juga sedang dipertimbangkan.

Bagi menggalakkan penggunaan pengangkutan awam, Kwasa Damansara dibangunkan dengan konsep Pembangunan Berorientasikan Transit (TOD) dengan wujudnya dua stesen Transit Aliran Massa (MRT) dan sebuah stesen Komuter di perbandaran ini yang menghubungkan penduduk dan pekerja pejabatnya dengan Kuala Lumpur serta kawasan bandar dan luar bandar di sekitarnya. Kwasa Damansara juga akan mempunyai jaringan laluan basikal dan pejalan kaki yang menyeluruh bagi memastikan kelancaran jaringan pengangkutan di dalam bandar ini.

KWASA DAMANSARA - MODEL PERBANDARAN MAMPAN

Pelan Induk Kwasa Land bagi bandar ini merangkumi sebilangan besar kawasan hijau dan terbuka, dengan taman-taman di atas aras tanah, bumbung hijau dan taman teres. Ruang kawasan tersebut adalah sebanyak 11.5% daripada kawasan tanah yang melebihi syarat minimum 10% diperuntukkan sebagai ruang hijau. Sebuah Taman Bandar seluas 47.8 ekar akan dibuka pada penghujung 2020 bagi tujuan aktiviti hiburan dan rekreasi. Di samping itu, beberapa program telah dijalankan untuk memulihara sebilangan pokok getah yang telah berusia dalam kawasan ini, serta inisiatif untuk menggalakkan pemulihan semula hutan-hutan yang berdekatan sempadan bandar ini.



Ibu pejabat baharu KWSP memanfaatkan kelebihan proses BIM untuk mencapai Reka Bentuk, Binaan dan Operasi yang lestari.

IBU PEJABAT BAHARU KWSP

Kwasa Damansara juga akan menempatkan ibu pejabat KWSP yang baharu yang dijangka siap menjelang suku ketiga 2021. Anggota dari bangunan ibu pejabat sedia ada di Jalan Raja Laut akan berpindah ke pejabat baharu ini secara berperingkat bermula 2022.

Demi mendukung inisiatif kemampunan dan sokongan KWSP terhadap mandat Matlamat Pembangunan Mampan Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, ibu pejabat baharu tersebut sedang dibina berdasarkan prinsip-prinsip cekap sumber dan reka bentuk yang mengurangkan pencemaran yang turut diterapkan ke arah kemampunan perbandaran tersebut. Sehubungan ini, 10.5% daripada jumlah penggunaan tenaga ibu pejabat ini akan bersumberkan panel-panel solar yang diletakkan di atas bumbung ibu pejabat.

Dalam mematuhi Indeks Kesejahteraan KWSP, ibu pejabat ini akan mempamerkan tahap komitmen tertingginya terhadap piawai alam sekitar dari segi kualiti udara dan air, suhu, pencahayaan dan kelembapan. Ini dilaksanakan tanpa menjejaskan keselesaan dan keselamatan yang diperlukan bagi menjamin persekitaran kerja yang kondusif.

Ibu pejabat baharu ini telah diberi penarafan *Platinum* oleh GreenRE Sdn Bhd, sebuah badan pensijilan penarafan hijau yang terkemuka di Malaysia dan bertanggungjawab dalam menetapkan penanda aras yang menyeluruh bagi bangunan hijau.

MEMASTIKAN KEMAMPUAN MELALUI IMPAK SOSIAL

KWSP mengambil kira faktor kepentingan masyarakat dalam pelaksanaan aktiviti pelaburannya sejak beberapa tahun yang lepas selaras dengan visi dan misi KWSP sebagai sebuah organisasi dana simpanan persaraan terbesar di Malaysia.

Di samping memastikan semua keputusan pelaburan adalah berpandukan prinsip-prinsip pelaburan mampan, KWSP turut memastikan bahawa syarikat penerima mengambil maklum kami juga menghasilkan impak positif kepada masyarakat. KWSP juga mengambil maklum bahawa syarikat yang berdaya maju adalah syarikat yang memberi tumpuan kepada peningkatan kualiti hidup masyarakat. Oleh yang demikian, KWSP sentiasa memberi galakan kepada syarikat penerima pelaburan kami untuk mencari atau menyediakan penyelesaian kepada sebarang masalah kemasyarakatan yang dihadapi oleh negara ketika ini.

Dalam laporan khas ini, kami mengetengahkan impak sosial yang telah berjaya dilaksanakan oleh tiga syarikat penerima pelaburan utama kami pada tahun lalu.

MBSB BANK – MEMBANTU GOLONGAN TERPINGGIR

Sebagai sebuah institusi yang memanfaatkan keberadaan akar umbinya, MBSB Bank telah mendekati dan membantu golongan kurang berkemampuan dan masyarakat luar bandar secara konsisten. Dua inisiatif utama MBSB Bank bertindak sebagai ejen perubahan komuniti tersebut adalah Program Sejahtera dan program sekolah angkat MBSB Bank.

Program Sejahtera bermatlamat untuk meningkatkan taraf hidup golongan ini dengan membina dan membaik pulih rumah kediaman yang memenuhi keperluan minimum piawaian keselamatan dan keselesaan. Pada tahun 2019, MBSB Bank telah membelanjakan lebih RM3 juta untuk membina, membaik pulih dan menyediakan keperluan rumah bagi sejumlah 38 keluarga di seluruh Malaysia melalui usaha sama dengan Islamic Relief Malaysia.

Program sekolah angkat MBSB Bank pula merupakan program sokongan pendidikan yang bermatlamat untuk memberi bantuan kepada sekolah-sekolah daif di kawasan luar bandar dalam persediaan pelajar mereka menghadapi peperiksaan awam. Kumpulan pendidik juga dihantar menyertai kursus motivasi untuk membimbing dan memperkukuhkan kaedah pengajaran mereka.

Di samping itu, MBSB Bank berkolaborasi dengan Berita Harian sepanjang tiga tahun yang lalu untuk menjalankan bengkel Didik UPSR bagi membimbing pelajar berpandukan sukatan pelajaran Tahun Enam. Sejumlah RM643,480 telah dibelanjakan untuk sembilan sekolah angkat melalui penganjuran bengkel yang melibatkan pendidik dan pelajar. Program tersebut telah berjaya melonjakkan pencapaian purata nilai gred pelajar secara ketara dan menaik taraf sekolah-sekolah ini.



(Dahulu) Kediaman yang dihuni oleh penerima Sejahtera.



(Kini) Penerima Sejahtera menerima kunci untuk kediaman baharunya.



Pelajar-pelajar dari salah sebuah "sekolah angkat" yang menjalani bengkel BH Didik.

MEMASTIKAN KEMAMPANAN MELALUI IMPAK SOSIAL

KUMPULAN PERBANKAN RHB – MENGUKUHKAN ASAS PEMBELAJARAN BAGI GOLONGAN B40

Kumpulan Perbankan RHB (RHB) telah melaksanakan Program Kecemerlangan Akademik X-Cel dan Biasiswa X-Cel Star sejak Julai 2018 untuk memberi peluang kepada pelajar terpinggir melalui pendidikan sebagai perantara kepada usaha untuk meningkatkan mobiliti sosial sejajar dengan Matlamat Pembangunan Mampan PBB khususnya Matlamat 4: Pendidikan Berkualiti.

Kedua-dua program ini merupakan program pendidikan berstruktur dan menyeluruh yang memberi sokongan pendidikan kepada pelajar daripada golongan B40 bermula di peringkat pendidikan menengah hingga ke peringkat pengajian tinggi dan seterusnya memberi peluang kerjaya dalam RHB setelah mereka menamatkan pengajian.

Program Kecemerlangan X-Cel RHB dirangka bagi pelajar Tingkatan 4 dan 5 daripada golongan B40 yang berpotensi untuk cemerlang dalam bidang pelajaran. Setakat Disember 2019, program tersebut telah memberi manfaat kepada lebih 1,200 pelajar di Malaysia dan telah mencatatkan peningkatan sebanyak 28.28% dalam jumlah pelajar yang mencapai 3A ke atas untuk subjek-subjek teras SPM 2019 yang dikenal pasti oleh RHB berbanding tahun sebelumnya.

Pelajar terbaik X-Cel juga diberi peluang untuk melanjutkan pengajian di institusi pengajian tinggi tempatan melalui program Biasiswa X-Cel Star. Di samping itu, pengalaman pembelajaran mereka akan disokong melalui sesi pembinaan keupayaan seperti kursus Bahasa Inggeris, pembangunan kemahiran insaniah serta program *mentor-mentee* untuk menjadikan mereka insan yang berkebolehan dalam pelbagai aspek dan pemimpin masa depan. Apabila tamat pengajian, para penerima biasiswa ini akan diberi peluang untuk berkhidmat di RHB.

Dalam tempoh 2018 - 2019, sebanyak RM2.2 juta telah diperuntukkan untuk Program Kecemerlangan Akademik X-Cel. Bagi tahun-tahun berikutnya, sekurang-kurangnya RM1 juta setiap tahun akan diperuntukkan bagi manfaat kira-kira 1,000 pelajar. Manakala, RM4.2 juta telah diperuntukkan kepada program Biasiswa X-Cel Star bagi tempoh empat tahun akan datang yang akan mewujudkan peluang kerjaya yang cerah kepada 60 orang pelajar. Pendekatan menyeluruh ini akan memperlengkapkan pelajar dengan pelbagai keupayaan dan kemahiran yang diperlukan untuk membina masa depan yang lebih bermakna buat mereka.



Program Biasiswa X-Cel Star RHB – majlis penganugerahan biasiswa kepada kumpulan pertama pelajar-pelajar yang terdiri daripada 10 penerima di RHB Centre, Jalan Tun Razak, Kuala Lumpur.



SPM Readiness Workshop khusus kepada para pelajar RHB X-Cel sebagai persediaan untuk menduduki peperiksaan SPM.

MEMASTIKAN KEMAMPUAN MELALUI IMPAK SOSIAL

MALAYSIAN RESOURCES CORPORATION BERHAD – MENYEDIAKAN PELUANG KEDUA UNTUK MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK

Malaysian Resources Corporation Berhad (MRCB) terus komited untuk mewujudkan perubahan positif. Ini dilaksanakan melalui program PEKA@MRCB yang merupakan sebahagian daripada inisiatif *Yellow Ribbon* yang diterajui oleh Kementerian Belia dan Sukan dengan kerjasama Jabatan Penjara Malaysia.

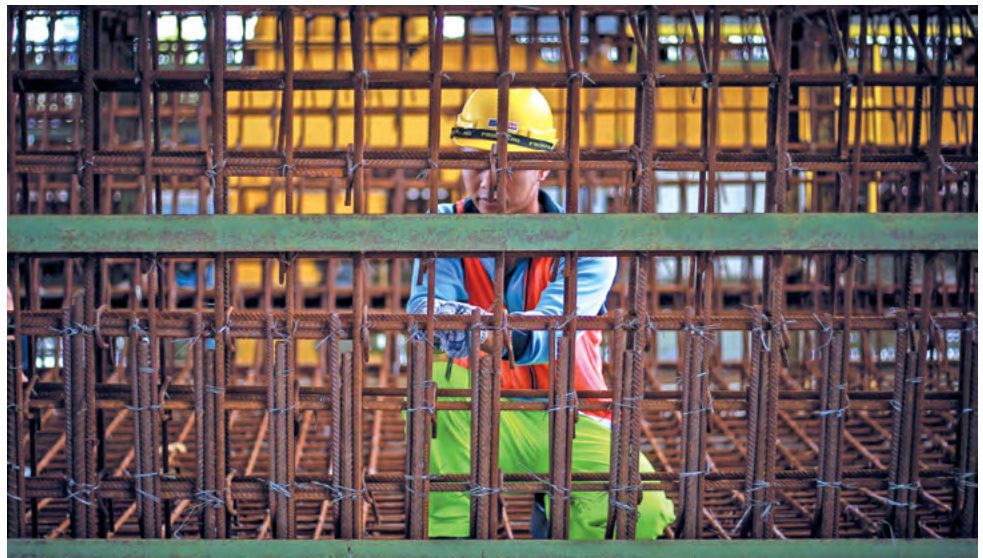
Inisiatif *Yellow Ribbon* dilancarkan pada bulan Ogos 2019 bertujuan memberi peluang kedua kepada banduan dan belia bermasalah yang sering dipinggirkan daripada masyarakat disebabkan rekod dan perlakuan jenayah. Ini termasuk menyediakan peluang pendidikan, latihan dan pekerjaan kepada mereka agar berupaya untuk berdikari apabila mereka kembali menyertai masyarakat.

PEKA@MRCB pula telah dilancarkan pada 26 November 2019 dengan matlamat untuk membantu banduan untuk menyesuaikan diri dengan masyarakat. Objektif utamanya adalah untuk mengelakkan golongan ini daripada terlibat semula dengan aktiviti jenayah. Kebanyakan inisiatif di bawah PEKA@MRCB ditumpukan kepada membantu mereka untuk diterima semula dan kembali menyumbang bakti kepada masyarakat.

MRCB berbangga kerana menjadi organisasi korporat pertama yang menyokong inisiatif *Yellow Ribbon* ini dan sehingga kini telah menawarkan peluang pekerjaan kepada 84 banduan. Setelah menjalani proses penilaian yang menyeluruh, calon-calon program PEKA@MRCB diberikan latihan agar bersedia untuk menjalankan pelbagai tugas di tapak pembinaan termasuk dalam bidang pengimpalan, penyelenggaraan mesin dan pembaikan peralatan mekanikal.

Inisiatif *Yellow Ribbon* ini juga bermanfaat dan mampu memberi kesan yang memberangsangkan kepada masyarakat dan negara kerana ia menangani cabaran sosioekonomi yang dihadapi oleh golongan ini. Bagi MRCB, selain memberi impak positif kepada kehidupan insan yang telah diberi peluang kedua ini dan kesan

meluasnya terhadap masyarakat, program ini juga membantu untuk menangani keperluan pekerja mahir oleh organisasi. Berdasarkan kesejahteraan sosial positif yang terhasil dari program ini, MRCB bertekad untuk meneruskan usahanya untuk mengembangkan program ini pada masa depan.



Banduan yang diberi peluang kedua untuk menerokai pekerjaan menerusi program PEKA@MRCB.

BAHAGIAN OPERASI



DATO' MOHD NAIM DARUWISH

Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (Operasi)

Seiring dengan perkembangan KWSP sebagai sebuah organisasi keselamatan sosial yang bertanggungjawab ke atas 14.60 juta ahli dan lebih setengah juta majikan dan dalam era yang menuntut kepantasan perkhidmatan dan penggunaan teknologi terkini, adalah penting bagi kami untuk menyampaikan produk dan perkhidmatan secara efisien bagi memenuhi peningkatan permintaan dan ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi. Oleh itu, keperluan untuk berevolusi dan memperluaskan organisasi dengan kapasiti dan keupayaan digital bukan lagi satu pilihan, tetapi merupakan satu matlamat perniagaan yang penting.

Sebelum ini, kami telah membuktikan bahawa program transformasi operasi yang berpaksikan *customer centric*, khidmat nasihat dan perkhidmatan digital adalah langkah yang tepat dan pelanggan kami terutamanya ahli dan majikan telah memberi maklum balas positif di samping mengutarakan permintaan yang konstruktif untuk penambahbaikan seterusnya. Di samping melaksanakan langkah-langkah yang mantap untuk sealign dengan trend digital, kami juga memberi tumpuan untuk menyesuaikan dengan keperluan pelbagai segmen pelanggan.

Kami melihat digitalisasi sebagai suatu inisiatif penting untuk kami melangkah ke hadapan. Ia membolehkan kami beroperasi dengan lebih cekap dan pada masa yang sama memastikan kami sentiasa memahami dan memenuhi keperluan perkhidmatan pelanggan dengan lebih berkesan.

MEMACU DIGITALISASI BAGI MEMENUHI 'JANJI KAMI'

Setakat penghujung Disember 2019, KWSP merekodkan lebih 14.60 juta ahli yang sebahagian besarnya ialah warga natif digital. Bagi memastikan kualiti perkhidmatan kekal pada tahap tertinggi dan memenuhi ekspektasi para pelanggan utama, iaitu ahli dan majikan, Bahagian Operasi KWSP terus komited untuk melaksanakan 11 fungsi perkhidmatan teras yang termaktub di dalam 'Janji Kami', iaitu untuk memberikan pengalaman perkhidmatan pelanggan yang terbaik dari segi kepantasan, ketepatan, kemudahan, integriti dan keberkesanan kos.

Bagi mencapai matlamat ini, kami telah menyesuaikan cara melaksanakan fungsi teras Bahagian ini seiring dengan perubahan masa dan keperluan. Dalam beberapa tahun kebelakangan ini, kami telah melipatgandakan usaha untuk meningkatkan kapasiti dan keupayaan operasi yang sedia ada melalui Agenda Transformasi Operasi 2.0. Ini membolehkan kami menyediakan penyelesaian perkhidmatan secara menyeluruh (*end-to-end*), yang mantap melalui platform utama kami, iaitu i-Akaun (Ahli) dan i-Akaun (Majikan) dengan pelbagai fungsi dan modul yang berkaitan.

Pada tahun 2019, kami telah mencapai kemajuan dalam melaksanakan Agenda Transformasi Operasi 2.0 melalui penghasilan Rangka Evolusi Digital KWSP yang menggariskan program-program utama di bawah lima teras strategik – '*Customer Centric*', Pembangunan Tenaga Kerja, Penetapan Minda Pemasaran, Ekosistem Kolaboratif dan Pembolehan Digital. Program-program ini kemudian dirangka menjadi pelbagai projek.

Melangkah ke hadapan, kami akan terus memanfaatkan ketersediaan teknologi dan penyelesaian perniagaan yang sesuai bagi membolehkan kami mengakses dan menggunakan data yang lebih menyeluruh dalam masa nyata dengan lebih cekap dan berkesan.

TRANSFORMASI FUNGSI TERAS OPERASI

Bahagian Operasi KWSP bertanggungjawab terhadap fungsi pendaftaran, pengurusan akaun ahli dan majikan, kutipan caruman, pengeluaran, penamaan serta menjalankan tindakan penguatkuasaan terhadap majikan yang ingkar dan mengendalikan pengurusan perhubungan pelanggan. Di samping itu, Bahagian ini mengawal selia dan mengurus keseluruhan rangkaian perkhidmatan operasi KWSP yang meliputi 68 cawangan di seluruh negara. Bahagian ini turut diberi tanggungjawab untuk menguruskan pejabat dan hartanah KWSP selain menjadi pemacu utama Agenda Transformasi Operasi yang kini sedang dalam fasa pelaksanaan.

Kami juga komited untuk menyediakan pengalaman pelanggan yang terbaik kepada ahli dan majikan melalui libat urus yang berkesan. Justeru, pelbagai saluran perkhidmatan termasuk Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC), kaunter, kios, e-mel, media sosial dan laman sesawang (www.kwsp.gov.my) serta pelbagai saluran digital lain dibangunkan dan sentiasa ditambah baik sejajar dengan trend pengalaman pengguna yang terkini.



Evolusi Fungsi Teras

i-AKAUN

i-Akaun merupakan gerbang utama kepada kemudahan dalam talian KWSP seperti e-Pengeluaran dan e-Caruman. i-Akaun adalah platform utama kami dalam memacu Agenda Transformasi Operasi organisasi. Melaluinya kami menyediakan maklumat yang komprehensif dan kemudahan yang efektif bagi membolehkan ahli dan majikan membuat pilihan yang tepat. Pada masa yang sama, ia juga membolehkan kami mendapat maklum balas segera dan data yang penting untuk memastikan penambahbaikan perkhidmatan dan inovasi produk yang berterusan.

i-Akaun boleh diakses melalui mana-mana pelayar internet bagi membolehkan pelbagai urusan dilaksanakan termasuk memantau caruman, menyemak baki simpanan, membuat pembayaran, memantau status transaksi dan mengemas kini maklumat peribadi. Sepanjang beberapa tahun yang lepas, modul-modul baharu di dalam i-Akaun telah diperkenalkan secara berperingkat demi memenuhi permintaan pelanggan dan sejajar dengan usaha untuk menyediakan perkhidmatan secara digital.

Kami juga menaik taraf laman utama dan pelbagai modul i-Akaun yang berkaitan secara berkala bagi menambah baik pengalaman pelanggan. Salah satu perkembangan penting pada tahun 2019 adalah pelancaran kemudahan i-Invest yang membolehkan ahli mengakses fungsi Skim Pelaburan Ahli (SPA) dalam i-Akaun untuk membuat pelaburan.

Tahun lalu juga menyaksikan lebih ramai ahli dan majikan memilih untuk mengakses i-Akaun bagi melaksanakan transaksi dengan KWSP. Sehingga akhir Disember 2019, 52.06% daripada 14.60 juta ahli dan 99.36% daripada 522,297 majikan telah berdaftar dengan i-Akaun.

BAHAGIAN OPERASI



Branch Horizon Zero

e-PENGELUARAN

Kemudahan e-Pengeluaran telah melalui beberapa fasa naik taraf dan penambahbaikan selaras dengan matlamat kami untuk menyediakan penyelesaian menyeluruh (*end-to-end*) bagi transaksi dan proses pengeluaran oleh ahli. Pada tahun 2019, sejumlah 229,616 transaksi pengeluaran perumahan dan 247,983 transaksi pengeluaran pendidikan dilakukan melalui e-Pengeluaran. Kemudahan ini telah diperluas untuk merangkumi pengeluaran berasaskan umur dan pengeluaran simpanan melebihi RM1 juta.

e-CARUMAN

Kemudahan e-Caruman membolehkan majikan mengemukakan maklumat caruman pekerja (Borang A) dan membuat pembayaran secara dalam talian. Pada tahun 2019, 99.9% majikan yang berdaftar dengan KWSP mengemukakan e-Borang (Borang A) dan 94.9% membuat pembayaran menggunakan kemudahan e-Pembayaran. Di samping itu, sejumlah 3,535,822 transaksi dilakukan melalui *Financial Payment Exchange (FPX)* iaitu platform yang membolehkan majikan membuat pembayaran caruman menggunakan kemudahan perbankan mereka sendiri.

APLIKASI MUDAH ALIH KWSP

Aplikasi i-Akaun (untuk ahli) dan aplikasi e-Caruman (untuk majikan), membolehkan kami berhubung dengan ahli dan majikan dengan lebih cekap dan berkesan. Aplikasi mudah alih ini menawarkan akses pintas kepada ciri-ciri asas platform i-Akaun dan boleh dimuat turun melalui sistem operasi *Android* dan *iOS*.

Pada tahun 2019, penambahbaikan kepada aplikasi i-Akaun telah dilakukan, termasuk membolehkan muat turun penyata berformat PDF, pemberitahuan bersasar melalui *push notification*, lokasi cawangan terdekat dan pemantauan prestasi dana bagi pengguna i-Invest. Pada tahun 2019, sejumlah 1,454,780 muat turun aplikasi i-Akaun dengan 32.80 juta akses direkodkan.

Sementara itu, aplikasi e-Caruman memudahkan majikan yang mempunyai pekerja kurang daripada 10 orang untuk mengemukakan Borang A dan membuat pembayaran caruman secara dalam talian. Melalui aplikasi tersebut, majikan dapat mengakses rekod serahan Borang A dan maklumat caruman mereka. Sejumlah 134,024 muat turun aplikasi mudah alih e-Caruman direkodkan pada tahun 2019.

PENDAFTARAN AHLI DAN MAJIKAN

Pada tahun 2019, bilangan ahli KWSP meningkat 2.82% kepada 14.60 juta melalui pendaftaran ahli baharu sebanyak 526,766. Daripada jumlah ini, sejumlah 7.63 juta merupakan ahli aktif.

Jumlah bilangan majikan yang berdaftar dengan KWSP pula meningkat sebanyak 2.99% kepada 522,297 melalui pendaftaran majikan baharu sebanyak 72,218 daripada tahun sebelumnya.

KUTIPAN CARUMAN

KWSP menerima caruman berjumlah RM75.93 bilion pada tahun 2019, iaitu peningkatan sebanyak 6.24% daripada tahun sebelumnya yang disumbangkan oleh pertambahan bilangan ahli, majikan dan upah yang diterima. Di samping itu, kesedaran dalam kalangan majikan mengenai kepentingan membuat caruman untuk simpanan persaraan dan kesejahteraan sosial pekerja mereka serta pembabitan berkesan bersama para majikan terus menyumbang kepada pertumbuhan ini.

Bagi memudahkan majikan membuat caruman, KWSP menawarkan pelbagai pilihan saluran pembayaran termasuk kaunter KWSP, ejen bank, dan saluran elektronik.

PENGELUARAN

Salah satu aktiviti teras Bahagian Operasi ialah pemprosesan permohonan pelbagai pengeluaran oleh ahli. Pada tahun 2019, sejumlah 2.39 juta bilangan permohonan pengeluaran daripada ahli telah diluluskan melibatkan amaun berjumlah RM45.40 bilion di bawah pelbagai skim pengeluaran yang disediakan oleh KWSP. Berbanding tahun 2018, terdapat pengurangan sebanyak 3.26% dalam jumlah bilangan permohonan yang diluluskan dan 5.62% amaun pengeluaran.

2019**Pendaftaran Ahli
Dan Majikan****526,766**

Ahli Baharu

72,218

Majikan Baharu

**Kutipan
Caruman****RM75.93
bilion**Jumlah Caruman
Yang Diterima**Pengeluaran****2.39
juta**Bilangan
Permohonan**RM45.40
bilion**

Diluluskan

Penamaan**430,067**

Penamaan Baharu

LIBAT URUS BERSAMA MAJIKAN

Untuk melindungi kepentingan pekerja, KWSP telah menjalankan aktiviti libat urus bersama majikan secara berterusan di samping memantau pembayaran caruman bulanan oleh majikan. Di samping itu juga, kami melaksanakan tindakan penguatkuasaan yang tegas tetapi berhemah terhadap majikan yang ingkar. Bagi tahun 2019, kadar majikan gagal mencarum meningkat sedikit kepada 1.24% berbanding dengan 1.03% pada tahun sebelumnya.

Caruman yang diperolehi daripada aktiviti penguatkuasaan pada tahun 2019 adalah sebanyak RM3.59 bilion berbanding RM3.88 bilion pada tahun 2018. Sebanyak RM25.42 juta caj pembayaran lewat dan RM19.80 juta dividen juga telah diperolehi daripada majikan yang gagal mencarum dalam tempoh yang ditetapkan.

Dalam menguatkuasakan Seksyen 39 Akta KWSP 1991, sejumlah 2,194 pengarah syarikat dan pemilik perniagaan telah dilarang daripada meninggalkan negara ini kerana gagal melunaskan caruman tertunggak sepanjang tahun 2019. Di samping itu terdapat 4,894 kes pendakwaan baharu dan 1,906 saman sivil telah didaftarkan di mahkamah terhadap majikan yang gagal mencarum.

PENAMAAN

Kami terus berusaha untuk meningkatkan kesedaran mengenai kepentingan penamaan. Sebanyak 430,067 penamaan baharu telah didaftarkan pada tahun 2019, yang meningkatkan keseluruhan jumlah penamaan kepada 4.65 juta. KWSP memberi penekanan ke atas perkara ini bagi memudahkan waris atau penama ahli menguruskan simpanan sekiranya berlaku kematian ahli.

BAHAGIAN OPERASI

INTERAKSI PELANGGAN DAN SALURAN ELEKTRONIK

Secara keseluruhannya, interaksi bersama pelanggan melalui kaunter KWSP, laman sesawang KWSP, kiosk, i-Akaun dan Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC) pada tahun 2019 mencapai jumlah 108.81 juta. Daripada jumlah ini, 96.4% interaksi adalah melalui pelbagai saluran elektronik yang disediakan dengan lebih mudah, cepat dan keberkesanan kos berbanding dengan hanya 3.93% transaksi secara bersemuka.

Daripada jumlah ini, interaksi melalui saluran layan diri seperti laman sesawang KWSP, kiosk dan i-Akaun mencatatkan peningkatan sebanyak 24.12% kepada 104.88 juta interaksi. Manakala CMC mencatatkan sebanyak 1.12 juta interaksi, iaitu pengurangan sebanyak 27.16% berbanding dengan 1.54 juta yang dicatatkan pada tahun 2018.

TRANSFORMASI PEJABAT CAWANGAN DAN PUSAT PENGURUSAN PERHUBUNGAN (CMC)

Pada tahun 2019, KWSP telah melakar sejarah dengan memperkenalkan ruang pejabat cawangan baharu berkonsep modular yang lebih dinamik dan mesra pelanggan di KWSP Taiping dan KWSP Langkawi. Pejabat cawangan ini dilengkapi dengan keupayaan digital dan reka bentuk dalaman yang menyokong pemberian khidmat nasihat yang lebih efektif kepada pelanggan seiring dengan aspirasi Agenda Transformasi Operasi. Kedua-dua pejabat cawangan ini adalah penanda aras bagi pengubahsuaian seterusnya ke atas pejabat-pejabat cawangan yang lain di seluruh negara. Di samping itu, pejabat CMC juga telah diubahsuai dan dilengkapi dengan infrastruktur terkini untuk memastikan persekitaran kerja yang lebih

kondusif dan penyediaan perkhidmatan sokongan secara digital yang lebih efektif.

TAHAP KEPUASAN PERKHIDMATAN PELANGGAN

Kaji selidik pelanggan merupakan salah satu inisiatif operasi KWSP untuk memahami ekspektasi, persepsi dan tahap kepuasan perkhidmatan pelanggan. Berdasarkan kajian yang dilakukan pada tahun 2019 oleh CMC bersama perunding bebas, KWSP telah mencatatkan penarafan tinggi, iaitu 96.26% bagi tahap kepuasan pelanggan.

KHIDMAT NASIHAT PERSARAAN

Khidmat Nasihat Persaraan KWSP (RAS) diperkenalkan pada Julai 2014 untuk memantapkan kesedaran dan pengetahuan kewangan ahli bagi menyokong perancangan persaraan yang lebih selesa.

Sehingga penghujung tahun 2019, perkhidmatan ini disediakan di 52 cawangan seluruh negara. Kami telah memberi latihan yang intensif dan komprehensif kepada pegawai-pegawai RAS secara berterusan dalam bidang perancangan kewangan dan persaraan. Seterusnya seramai 83 orang pegawai RAS yang baharu juga telah mendapat kelayakan yang diiktiraf dalam bidang ini. Sepanjang tahun 2019, sejumlah 82,958 ahli direkodkan telah hadir bagi mendapatkan nasihat kewangan daripada pegawai-pegawai RAS yang berkelayakan.

Selain memberi perkhidmatan di pejabat Cawangan KWSP masing-masing, pegawai RAS juga menyertai Mobile Team KWSP untuk memberi khidmat nasihat kepada masyarakat sebagai sebahagian daripada program *outreach* kami. Pada tahun 2019, pegawai RAS telah menjalankan sebanyak 2,585 program ini di seluruh negara dengan penyertaan daripada 255,605 orang.

Melangkah ke hadapan, kami akan terus menambah baik dan memperkukuh perkhidmatan ini dalam usaha untuk bertemu dengan lebih ramai ahli, di samping menambah baik modul khidmat nasihat meliputi literasi kewangan, kesihatan dan kesejahteraan hidup ahli.

i-SURI

Program i-Suri telah dilancarkan pada Ogos 2018 untuk golongan suri rumah yang berdaftar dalam Pangkalan Data Kemiskinan Nasional (eKasih). Matlamat utama program ini adalah untuk membantu kaum wanita, khususnya suri rumah, menabung untuk persaraan dan perlindungan keselamatan sosial mereka. Di bawah program tersebut, caruman i-Suri yang dibuat oleh ahli layak menerima insentif Kerajaan dengan amaun maksimum sebanyak RM480 setahun.

Sejumlah 81,511 pendaftaran baru ahli i-Suri telah direkodkan pada tahun 2019, iaitu peningkatan sebanyak 28.78% daripada 63,297 pada tahun 2018.

i-SARAAN

Program i-Saraan disasarkan kepada golongan yang bekerja sendiri untuk membuat caruman KWSP secara sukarela sebagai sebahagian daripada simpanan persaraan mereka. Insentif Kerajaan dalam bentuk caruman padanan sebanyak 15% ataupun sehingga amaun maksimum RM250 diberi kepada mereka yang mencarum di bawah program ini.

Sejumlah 120,738 pendaftaran telah diterima bagi i-Saraan pada tahun 2019, meningkat sebanyak 22.11% daripada 98,874 pendaftaran pada tahun 2018.

BAHAGIAN STRATEGI



NURHISHAM HUSSEIN

Pemangku Ketua Pegawai Strategi

Tahun 2019 menyaksikan KWSP mengambil pendekatan menyeluruh ke arah menetapkan tanda aras untuk persaraan yang berkualiti. Bertumpukan misi untuk memastikan ahli mempunyai simpanan yang mencukupi bagi menghadapi hari tua mereka, Bahagian Strategi mengkaji pelbagai faktor lain yang mempengaruhi keupayaan ahli untuk mengecapi kehidupan yang bermakna serta mencari penyelesaian yang wajar dan inisiatif yang boleh disediakan oleh KWSP.

Ketika kami melangkah ke dekad baharu, cabaran yang dihadapi dalam perancangan persaraan seperti kecukupan simpanan dan literasi kewangan masih lagi di paras yang membimbangkan. Sementara itu, cabaran baharu seperti digitalisasi, kesediaan tenaga kerja, dan peningkatan sektor tidak formal, memerlukan pertimbangan semula yang segera ke atas keutamaan strategi.

Tahun ini menyaksikan Bahagian Strategi melipatgandakan usaha untuk mentakrif semula perlindungan sosial untuk hari tua, terutamanya mereka yang berada dalam kelompok yang rentan dari segi ekonomi. Ini merangkumi para pesara, penganggur, graduan baharu yang mencari kerja, orang kurang upaya, dan suri rumah.

PENTAKRIFAN SEMULA PERLINDUNGAN SOSIAL DALAM KEADAAN MASA DEPAN YANG TIDAK MENENTU

Buat pertama kalinya dalam sejarah KWSP, kami melayani lima generasi ahli secara serentak, walaupun terdapat beberapa ciri-ciri yang sama, masing-masing menghadapi cabaran yang berbeza. Ketika kebanyakan rakyat Malaysia yang akan bersara dibebani dengan kekurangan simpanan untuk menampung kenaikan kos penjagaan kesihatan, golongan muda pula dibebani dengan hutang yang semakin meningkat berbanding kenaikan pendapatan yang lembap. Oleh yang demikian, KWSP perlu melipatgandakan usahanya untuk memperluas lagi jaringan perlindungan sosial kepada lebih ramai rakyat Malaysia.

Kini dikenal pasti sebagai negara yang sedang menua dengan 7% daripada populasinya berusia 65 tahun ke atas, Malaysia dijangka menjadi negara tua dalam tempoh kira-kira 25 tahun lagi, apabila populasi warga tua dijangka meningkat hampir dua kali ganda kepada 14% pada tahun 2045. Dari pelbagai aspek, ini merupakan satu perkembangan yang positif kerana ianya adalah hasil daripada pemakanan dan penjagaan kesihatan yang lebih baik, dan peningkatan akses kepada pendidikan serta peluang pekerjaan untuk kaum wanita. Walau bagaimanapun, tenaga kerja yang menua juga menimbulkan banyak cabaran, termasuk tahap produktiviti tenaga kerja yang semakin menurun, pulangan pelaburan yang lembap, dan pertumbuhan ekonomi yang lebih perlahan.

Penggantian pekerja dengan penyelesaian digital turut menjejaskan peluang pekerjaan dalam sektor formal dan menyebabkan lebih ramai pekerja, terutamanya golongan muda, meninggalkan pekerjaan formal bagi menyertai ekonomi gig yang menyediakan pekerjaan sekejap dan sementara. Walaupun kebanyakan pekerjaan seperti

BAHAGIAN STRATEGI

ini menawarkan fleksibiliti dan kebebasan kepada pekerja, namun ia menimbulkan kekhawatiran terhadap jaminan pendapatan ketika persaraan.

Menjelang penghujung tahun 2019, COVID-19 yang muncul sebagai wabak global terburuk sejak selepas Sepanyol satu abad yang lalu telah mendorong dunia ke arah persekitaran baharu – yang terkesan oleh perintah berkurang, turun naik pasaran, dan ramalan yang meleset apabila dunia bergelut antara usaha menyelamatkan nyawa dan mengekalkan mata pencarian.

STRATEGI MASA HADAPAN

Dalam persekitaran tidak menentu, tiada kepastian, kompleks dan kabur (VUCA) yang semakin meningkat ini, KWSP harus menilai semula peranannya dalam sistem keselamatan sosial bagi memastikan tiada seorang pun yang ketinggalan dalam visinya untuk membantu ahli mengecapi masa depan yang lebih baik.

Bagi mendepani cabaran ini, KWSP melaksanakan Pelan Boleh Ubah 3 Tahun 2019-2021 (E3YRP) yang menekankan penetapan minda yang mengutamakan pelanggan. Perkara yang diberi keutamaan adalah mengimbangi keperluan segera untuk menambah baik pengalaman ahli pada masa sekarang, melalui strategi yang mengutamakan penggunaan digital dan mudah alih dalam menyampaikan produk dan perkhidmatan teras kami, tetapi juga pada masa yang sama, melipatgandakan usaha untuk meningkatkan literasi kewangan dalam kalangan ahli bagi membantu mereka membuat penetapan sendiri mengenai perancangan persaraan.

Pada tahun 2019, kami juga mengaktifkan strategi jangka panjang bagi membolehkan ahli yang lebih celik kewangan memilih untuk membuat keputusan pelaburan mereka sendiri melalui kemudahan i-Invest menerusi aplikasi i-Akaun. KWSP akan terus mempersiapkan ahli dalam segmen ini dengan keupayaan untuk mengurus dana KWSP mereka sendiri.

Kami juga merancang untuk mengupayakan ahli dengan memberikan khidmat nasihat yang telus yang dapat meningkatkan tahap literasi kewangan, dan memperluas perkhidmatan ini kepada semua rakyat Malaysia. Bagi mencapai matlamat ini, kami sedang berusaha untuk menyediakan kemudahan dan inisiatif baharu yang mampu memenuhi keperluan ahli dengan lebih baik dalam dekad baharu ini. Bagi majikan pula, KWSP berhasrat untuk menggalakkan amalan pematuhan sendiri, meningkatkan tahap kecekapan dan produktiviti, dan seterusnya mengurangkan kos perniagaan.

Kami telah melaksanakan sejumlah 35 inisiatif, iaitu lanjutan daripada inisiatif pada tahun sebelumnya dan juga yang baharu bagi tahun 2019. Daripada jumlah ini, 26 merupakan inisiatif strategik yang merangkumi lima inisiatif utama, iaitu Transformasi Perniagaan Digital, Khidmat Nasihat Majikan, Skim Pelaburan Ahli (e-MIS), Hab Data, dan Transformasi ICT. Inisiatif-inisiatif ini bertumpu kepada empat Teras Strategik – Pelaburan Mampan, Bertumpu Pelanggan, Pengupayaan Digital, dan Pembangunan Sumber Manusia. Teras-teras ini merupakan evolusi daripada perancangan sebelumnya, yang bertumpu kepada Operasi, Pelanggan, Persaraan, Pelaburan dan Digital, serta Kecemerlangan Sumber Manusia.

MENGETENGAHKAN PERBINCANGAN BERKENAAN LITERASI KEWANGAN KEPADA MASYARAKAT

Memandangkan tahap literasi dan kesedaran kewangan yang rendah di negara ini, KWSP meneruskan usaha untuk meningkatkan kefahaman kewangan dalam kalangan rakyat Malaysia dan membantu mereka merancang untuk masa depan.

Antara usaha tersebut termasuk Belanjawanku: Panduan Perbelanjaan untuk Individu dan Keluarga di Malaysia, yang dilancarkan bersama dengan Pusat Penyelidikan Kesejahteraan Sosial (SWRC) Universiti Malaya pada bulan Mac 2019.

Belanjawanku menyediakan anggaran perbelanjaan bulanan minimum untuk pelbagai barangan dan perkhidmatan bagi pelbagai kategori isi rumah yang menetap di Lembah Klang. Panduan ini menunjukkan tanda aras perbelanjaan minimum untuk mencapai taraf hidup atau kesejahteraan hidup yang munasabah bagi rakyat Malaysia, serta maklumat mengenai perbelanjaan berkaitan keperluan asas, penglibatan sosial, simpanan yang disyorkan, pembayaran balik pinjaman, dan kecemasan. Panduan ini telah diguna pakai oleh pegawai Khidmat Nasihat Persaraan KWSP dalam sesi bimbingan dan nasihat kewangan kepada ahli.

Untuk membantu meningkatkan kesedaran kewangan secara menyeluruh, KWSP juga merupakan anggota pengasas Rangkaian Pendidikan Kewangan (FENetwork), satu usaha sama antara agensi yang dipengerusikan bersama oleh Bank Negara Malaysia dan Suruhanjaya Sekuriti. Pada bulan Julai 2019, FENetwork telah melancarkan Strategi Literasi Kewangan Kebangsaan untuk tempoh lima tahun.

Strategi ini memberi fokus kepada peningkatan tahap literasi kewangan negara dengan memberi tumpuan kepada tiga aspek kesedaran kewangan – menabung dan mengurus wang, merancang untuk masa depan yang mampan, dan perlindungan daripada penipuan dan skim kewangan tidak sah – yang bermatlamat untuk memperluaskan rakyat Malaysia dengan pengetahuan untuk membuat keputusan kewangan yang tepat dan memupuk sikap positif terhadap pengurusan kewangan.

Bagi menyokong usaha ini, KWSP telah menerbitkan *My Money Matters*, satu panduan yang boleh digunakan sebagai rujukan untuk membantu setiap individu memulakan perancangan kewangan dan memahami keperluan kewangan mereka pada setiap peringkat kehidupan dengan menggariskan langkah-langkah amalan baik seperti perancangan belanjawan, kepelbagaian pendapatan, dan rancangan persaraan.



PERSIDANGAN KESEJAHTERAAN SOSIAL ANTARABANGSA 2019 (ISWC 2019)

KWSP menganjurkan persidangan antarabangsanya yang ke-lapan pada bulan November 2019. Persidangan ini dinamakan semula sebagai Persidangan Kesejahteraan Sosial Antarabangsa (ISWC) daripada nama sebelumnya, iaitu Persidangan Keselamatan Sosial Antarabangsa, bagi lebih mencerminkan lagi isu-isu yang pantas mengubah dunia dan yang perlu diberi perhatian segera.

ISWC 2019 juga menunjukkan kepekaan KWSP terhadap cabaran untuk beroperasi dalam persekitaran global yang tidak menentu, dengan perubahan teknologi dan demografik, dan bagaimana faktor-faktor ini memberi kesan kepada kehidupan dan dunia pekerjaan.

Bertemakan *Shaping Destiny - Between Hope and Extinction*, ISWC 2019 dihadiri kira-kira 500 peneraju pemikiran tempatan dan antarabangsa untuk berkongsi idea yang

membuka minda dan perbincangan mengenai penyelesaian yang mampu mencekutkan perubahan dan mewujudkan impak positif kepada masyarakat.

Antara penceramah terkemuka di persidangan tersebut ialah Dr Jane Goodall, pengasas Jane Goodall Institute; Surina Shukri, Ketua Pegawai Eksekutif Perbadanan Ekonomi Digital Malaysia (MDEC); Dzameer Dzulkipli, pengasas Teach for Malaysia; Malene Rydahl, Pengarang *Happy as a Dane*, dan *Freaky Clown (FC)*, pengasas bersama dan ketua penggodaman beretika di Cygenta. Para penceramah membincangkan topik-topik berkaitan ekonomi, alam sekitar, dan isu awam serta impak jangka masa yang lebih panjang dan meluas terhadap kesejahteraan hidup manusia dan keupayaan untuk mengecapi kehidupan yang bermakna.

Dalam persidangan yang sama, kami juga telah menandatangani Memorandum Persefahaman (MoU) bersama Perkhidmatan Pencen Nasional (NPS) Korea, yang merupakan antara dana pencen terbesar di dunia dengan jumlah aset

di bawah pengurusan (AUM) sebanyak USD600 bilion, sebagai antara usaha berterusan kami untuk mendalami bidang perlindungan sosial dengan mempelajari amalan terbaik oleh negara-negara lain. MoU ini, yang memanfaatkan kedua-dua belah pihak, memformalkan kerjasama dalam mengendalikan aktiviti latihan yang merangkumi bidang dasar dan inisiatif pencen, projek penyelidikan dan perkongsian maklumat amalan terbaik.

Perbincangan semasa ISWC 2019 menyimpulkan bahawa persaraan yang berkualiti hanya mampu dicapai secara mampan dalam jangka panjang melalui takrifan baharu "keselamatan sosial", yang mengambil kira faktor gangguan dan huru-hara zaman sekarang dan juga keperluan untuk masih kekal relevan ketika waktu susah mahupun senang. Justeru, di samping menerajui idea-idea bernas untuk membuat perubahan, KWSP secara proaktif mewujudkan langkah-langkah persediaan bagi masa depan yang lebih baik dengan menerapkan nilai kemampan sebagai strategi utama.

BAHAGIAN STRATEGI

Dalam usaha mencapai matlamat ELC untuk menjadi Pusat Kecemerlangan Pembelajaran Kesejahteraan Sosial, Fakulti Keselamatan Sosial telah ditubuhkan sebagai medium pembelajaran dan bimbingan kepada anggota KWSP khususnya, serta rakyat Malaysia amnya, untuk meningkatkan kefahaman berkenaan dasar keselamatan sosial negara dan pengurusan kewangan yang lebih cekap dan teratur.

MEMUPUK PEMIKIRAN KRITIS DALAM POLISI KESEJAHTERAAN SOSIAL

Tahun 2019 menyaksikan fasa baharu *EPF Learning Campus* (ELC) sebagai tunjang utama pusat pembelajaran dan pembangunan anggota KWSP. Pelbagai usaha baharu telah diambil oleh ELC untuk meningkatkan kualiti pembelajaran sama ada dari segi infrastruktur mahupun kualiti pengajaran dan kandungan pembelajaran.

Dalam usaha mencapai matlamat ELC untuk menjadi Pusat Kecemerlangan Pembelajaran Kesejahteraan Sosial, Fakulti Keselamatan Sosial telah ditubuhkan sebagai medium pembelajaran dan bimbingan kepada anggota KWSP khususnya, serta rakyat Malaysia amnya, untuk meningkatkan kefahaman berkenaan dasar keselamatan sosial negara dan pengurusan kewangan yang lebih cekap

dan teratur. Kami turut mengetengahkan keupayaan untuk mencakna pemikiran yang kritis dalam pembangunan program pembelajaran kami, selaras dengan usaha-usaha KWSP untuk kekal relevan pada masa hadapan. Keupayaan ini diterapkan dalam program tahunan KFAIR 2019 yang dianjurkan pada bulan Oktober. Program yang bertemakan *'Brave New World: Staying True to Our Core'* ini adalah bertujuan mempersiapkan anggota dengan keupayaan dan pengetahuan ketika mengharungi cabaran dalam dunia yang sentiasa berubah.

Sementara itu, kolaborasi strategik juga dilaksanakan bersama organisasi tempatan seperti Kwasa Land Sdn. Bhd. dalam bidang kepimpinan, dan agensi-agensi seperti Kementerian Kewangan Malaysia, Bank Negara Malaysia, Agensi Kaunseling & Pengurusan Kredit (AKPK),

dan Kementerian Kesihatan Malaysia untuk program pembangunan polisi khususnya dalam bidang keselamatan sosial. ELC turut menjadi pilihan beberapa organisasi antarabangsa untuk menjalinkan kolaborasi strategik yang merangkumi program seperti *International Training Centre (ITC) – ILO For Policy Making Program dan Behavioral Insight for Policy Making*.

Pada masa akan datang, ELC akan memperkukuh operasi secara menyeluruh menerusi kolaborasi yang boleh meningkatkan kepakaran dalam bidang keselamatan sosial, dan menyediakan anggota ELC dengan kompetensi yang mencukupi dan corak pemikiran yang mantap untuk terus berkembang dalam bidang Pembelajaran dan Pembangunan, serta mengambil pendekatan secara digital untuk memberi pengalaman pelanggan yang lebih baik.



MENINGKATKAN KESEDARAN MELALUI KOMUNIKASI BERKESAN

Dalam persekitaran yang semakin kompleks yang mempengaruhi keputusan dan hasil perniagaan, KWSP peka akan keperluan mendesak untuk membantu ahli menerima realiti baharu ini. Untuk memaklumkan kepada ahli mengenai inisiatif KWSP dan hasilnya kepada mereka, kami telah berubah daripada menggunakan pendekatan paternalistik kepada pendekatan yang lebih kolaboratif dan interaktif.

Dengan ini, KWSP memanfaatkan media sejagat yang lebih meluas merangkumi media sosial dan media digital, dan media massa tradisional, untuk berhubung dengan ahli dan majikan yang terdiri daripada pelbagai kategori dan generasi. Di samping terus melindungi dana persaraan ahli, kami juga ingin berkomunikasi dengan semua rakyat Malaysia tentang kepentingan kesejahteraan sosial dan literasi kewangan dalam menjamin kesejahteraan hidup semasa hari tua.

Kami turut mempersiapkan anggota KWSP untuk mendepani persekitaran yang semakin kompleks yang akan memberi kesan ke atas pelaburan dan operasi kami. Portal anggota yang baru dikemas kini (Infoklik), e-mel bermaklumat, sesi perbincangan tidak formal, dan perjumpaan bersama anggota (*townhall*) diadakan untuk memastikan anggota sentiasa maklum mengenai perkembangan dan dasar terkini yang melibatkan operasi KWSP. Sebagai wakil kepada organisasi, anggota KWSP memainkan peranan penting dalam memberikan jaminan kepada ahli dan masyarakat umum mengenai transformasi yang giat dilaksanakan oleh KWSP.

MENINGKATKAN KEMAHIRAN WARGA KWSP

Oleh kerana anggota kami di teras KWSP, kami giat melaksanakan usaha untuk memupuk dan mengekalkan bakat terbaik bagi memastikan kesejahteraan dan kemajuan kerjaya mereka yang berterusan dalam keluarga korporat kami. Di samping pelbagai usaha untuk memastikan tahap pembabitan anggota dikekalkan, KWSP

juga mempunyai inisiatif khusus demi memberikan yang terbaik kepada anggota kami.

Program *Trailblazers* yang sebelumnya dikenali sebagai Program Pemacu Pembangunan (*Accelerated Development Programme*), membantu kami untuk mengenal pasti bakat dengan prestasi terbaik dalam organisasi. Mereka ini diberi latihan intensif bercorak *bootcamp* dengan pendedahan kepada aspek-aspek kepimpinan dan strategi. *Trailblazers* 2019 juga mengambil pendekatan baharu berdasarkan siri latihan *Shark Tank* untuk melengkapkan bakal pemimpin kami dengan kemahiran era digital seperti pembangunan *use-case*, *prototyping*, dan *pitching*.

Jabatan *People Matters* kami juga menganjurkan *Future-Fit* 2019 yang merupakan sesi kepimpinan pemikiran dalaman untuk manfaat anggota kami. Program dua hari yang bertemakan *Leadership Next: Digital Frontrunner* itu merupakan satu kejayaan kepada organisasi dengan penyertaan lebih 200 peserta. Program ini dirangka untuk memberi pendedahan kepada para peserta mengenai kompetensi digital yang penting seperti pemasaran digital, strategi media sosial, dan analitik data, yang boleh meningkatkan kepercayaan dan pengalaman pelanggan.

Beberapa penceramah terkemuka dijemput untuk berkongsi buah fikiran dan pengalaman mereka, termasuk Sharala Axyrd, pengasas Centre for Applied Data Science (*CADS*); Joel Neoh, pengasas dan Ketua Pegawai Eksekutif Fave; Francesca Chia, pengasas dan Ketua Pegawai Eksekutif GoGet; Datuk Jake Abdullah, Ketua Pegawai Eksekutif Astro Radio; dan Nadhir Ashafiq, pengasas dan Ketua Pegawai Eksekutif theLorry.com.

MEMACU STRATEGI UNTUK TINDAKAN PELAKSANAAN

Untuk memudahkan pelaksanaan E3YRP, Mesyuarat Strategi Lembaga KWSP 2019 (BSM2019) diadakan di Kota Kinabalu, Sabah. Mesyuarat tersebut membincangkan masa depan KWSP, cabaran utama kami, dan

strategi untuk melangkah maju ke hadapan. BSM2019 juga merupakan kali pertama Lembaga KWSP, Panel Pelaburan, dan Jawatankuasa Penasihat Syariah bertemu dalam satu mesyuarat bersama pihak Pengurusan. Lembaga KWSP juga telah mencadangkan agar mesyuarat ini diadakan dua kali setahun.

Oleh kerana terdapat perubahan dalam barisan pengurusan pada tahun 2019, kami juga menganjurkan *Retreat* Pengurusan 2019 (MR2019) di Langkawi, Kedah untuk menyelaraskan jangkaan setiap individu di samping memupuk hubungan kerja dan pemahaman yang lebih baik dalam barisan pengurusan ke arah mencapai matlamat bersama.

Sorotan utama MR2019 ialah pembentangan oleh Ketua Pegawai Eksekutif berhubung status KWSP dari segi operasi, pelaburan, teknologi digital serta strategi. *Retreat* ini yang dihadiri lebih 95% daripada pihak Pengurusan telah melakarkan hala tuju KWSP demi menyediakan masa depan yang lebih baik untuk ahli.

Untuk mendekati 5,842 anggota kami di seluruh negara, KWSP telah mengadakan 10 sesi *Townhall* Bersama Ketua Pegawai Eksekutif, 20 *roadshow*, dan pelbagai mesyuarat pengurusan di peringkat negeri dan wilayah. Bagi memastikan tiada sesiapa yang ketinggalan, kami juga memanfaatkan modul pembelajaran dalam talian dengan meluas, di samping sentiasa membuat makluman kepada anggota melalui saluran komunikasi dalaman kami.

Akhirnya, adalah semakin jelas bahawa perspektif umum berkenaan keselamatan sosial yang mentakrifkannya sebagai jumlah simpanan persaraan yang mencukupi merupakan satu tanggapan yang sempit. Maka, ketika kami melangkah ke dekad baharu, KWSP akan memperluas pengertian persaraan yang bukan sahaja sebagai satu sasaran kewangan semata-mata, tetapi juga sebagai cara ahli boleh menjalani kehidupan yang mampan ketika mereka menghampiri tempoh persaraan.