



# BAHAGIAN PELABURAN

**Rohaya Mohammad Yusof**  
| Ketua Pegawai Pelaburan

Mengimbas kembali tahun 2020, perkataan yang paling tepat untuk menggambarkaninya ialah VUCA – tidak stabil (*volatile*), tidak menentu (*uncertain*), kompleks (*complex*), dan tidak jelas (*ambiguous*). Sebelum berlakunya penularan pandemik, peningkatan risiko geopolitik dalam persekitaran ketegangan perdagangan dan kebangkitan kerajaan populis telah pun memberi kesan kepada ekonomi di seluruh dunia. Kemunculan COVID-19 selepas itu telah mengejutkan hampir semua pihak. Pandemik ini telah menyebabkan para pelabur menjauhkan diri daripada pasaran saham yang dibayangi kebimbangan akan kesan penularan virus terhadap perniagaan dan ekonomi.

Berikutan pergerakan yang terhad dan sekatan aktiviti ekonomi, kehidupan ahli KWSP, dan rakyat Malaysia amnya, telah terjejas dengan teruk. Tindakan KWSP untuk membenarkan ahli mengakses simpanan persaraan dan menangguhkan pembayaran caruman syer pekerja membantu mereka bertahan dalam tempoh pandemik, namun pada masa yang sama memberi kesan kepada aliran tunai KWSP. Untuk memastikan kecairan dana yang kukuh dan berdaya tahan, KWSP telah mengaktifkan pelan pengurusan kecairan yang melibatkan pengimbangan semula portfolio-portfolio pelaburan. Di samping itu, pandemik tersebut juga telah pantas mengubah cara bekerja dalam suasana norma baharu apabila kebanyakan individu mula bekerja dari rumah.

Walaupun berdepan dengan persekitaran yang tidak terjangka dan didorong oleh komitmen yang teguh untuk memenuhi matlamat organisasi, KWSP berjaya mencapai prestasi yang kukuh. KWSP telah mengisytiharkan kadar dividen Simpanan Konvensional sebanyak 5.20% dan Simpanan Syariah sebanyak 4.90%, yang mana kedua-duanya melebihi kadar minimum 2.50%, seperti yang dimandatkan oleh Akta KWSP 1991. Kadar dividen sebenar bagi purata tiga tahun berturut-turut untuk Simpanan Konvensional ialah sebanyak 5.43 %, iaitu 3.43% melebihi sasaran purata tiga tahun 2.00%. Kadar dividen sebenar bagi purata tiga tahun berturut-turut untuk Simpanan Syariah ialah sebanyak 5.10%, yang juga lebih tinggi daripada sasaran 2.00%.

## Objektif Pelaburan

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

## Sasaran Strategik Pelaburan

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

## BAHAGIAN PELABURAN

### SOROTAN PELABURAN

Tema utama untuk tahun 2020 bertumpu pada penularan COVID-19 yang telah memberi kesan terhadap kehidupan masyarakat global. Langkah-langkah sekatan pergerakan dan pembendungan yang dilaksanakan di seluruh dunia, walaupun merupakan satu keperluan, telah menimbulkan kesan buruk kepada kegiatan ekonomi dan menyebabkan gangguan besar. Tahun ini juga telah menyaksikan kejatuhan harga minyak yang belum pernah terjadi sebelumnya kerana permintaan di seluruh dunia telah jatuh dengan mendadak disebabkan pandemik. Selain daripada itu, Amerika Syarikat (AS) mencuri tumpuan apabila pasaran kewangan global menantikan keputusan pilihan raya presiden mereka yang ke-59.

Tahun 2020 telah dibayangi dengan ketidakpastian dan ketidakstabilan pasaran yang ketara. Pandemik COVID-19 telah menyebabkan aliran keluar modal yang besar daripada pasaran kewangan, penurunan permintaan, dan perdagangan global yang ketara, serta telah melemahkan sentimen dan aktiviti perniagaan. Kerajaan dan bank pusat di seluruh dunia terpaksa campur tangan dengan memberikan bantuan yang diperlukan dan menampung pemulihan semula ekonomi.

Rizab Persekutuan AS telah mengurangkan kadar faedah hampir kepada sifar dan melancarkan program pelonggaran kuantitatif besar-besaran, sementara Bank Pusat Eropah telah memperkenalkan program pembelian kecemasan pandemik sebagai langkah dasar monetari tidak standard untuk mengurangkan risiko yang berpunca daripada pandemik. Di Malaysia pula, Bank Negara Malaysia telah menurunkan Kadar Dasar Semalaman (OPR) sebanyak 125 mata asas terkumpul kepada 1.75% dalam beberapa siri penurunan kadar sepanjang tahun 2020.

Suku pertama tahun 2020 menyaksikan pasaran ekuiti domestik dan global menjunam dengan ketara. Semua indeks ekuiti utama yang dipantau oleh KWSP mencatatkan penurunan dua digit berbanding dengan paras indeks tahun sebelumnya. Namun, tindakan pelonggaran sekatan pergerakan, pelaksanaan dasar monetari longgar yang berterusan dan petunjuk awal pemulihan telah mendorong peningkatan semula indeks FBM KLCI dan pasaran ekuiti global. Pasaran bon, yang juga mengalami turun naik yang tinggi, telah memberikan peluang diversifikasi sepanjang tempoh ini. Dasar monetari yang longgar di seluruh dunia secara amnya memberikan pulangan positif untuk pasaran bon pada tahun 2020.

### ALOKASI ASET STRATEGIK

Alokasi Aset Strategik (SAA) KWSP ialah rangka kerja yang bertujuan untuk mengoptimumkan pulangan pelaburan jangka panjang dalam had risiko toleransi yang ditetapkan. SAA ini dikaji semula setiap tiga tahun bagi mengambil kira keadaan pasaran semasa, perubahan dalam keperluan kawal selia, polisi perakaunan, dan kekangan pelaburan.

Di bawah SAA, setiap kelas aset berperanan untuk memastikan KWSP mencapai objektif pelaburannya. Instrumen Pendapatan Tetap menambah nilai pulangan untuk portfolio dan memelihara simpanan ahli dengan menyediakan aliran pendapatan yang stabil melalui bayaran faedah. Ekuiti pula meningkatkan pulangan portfolio dengan menambah nilai simpanan ahli dengan pulangan yang melebihi kadar inflasi. Aset Hartanah dan Infrastruktur 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.

Pada tahun 2019, SAA telahpun dikaji semula untuk tempoh berkuat kuasa tahun 2020 hingga tahun 2022. Namun, berikutan penularan pandemik, KWSP telah memutuskan untuk mengkaji semula strategi pelaburannya dan mempertimbangkan perubahan keadaan pasaran yang ketara. Rangka kerja yang telah dikaji semula ini akan memastikan bahawa objektif KWSP untuk terus memelihara dan meningkatkan simpanan ahli tercapai selaras dengan visi KWSP untuk membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik.

### SOROTAN PRESTASI PELABURAN

Pada tahun 2020, KWSP telah mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM63.45 bilion, meningkat 24.65% daripada RM50.90 bilion yang dicatatkan pada tahun 2019 walaupun berdepan dengan cabaran-cabaran akibat pandemik COVID-19 dan ketidaktentuan global. Instrumen Pendapatan Tetap menjadi asas kepada kestabilan portfolio dalam persekitaran yang tidak menentu pada tahun 2020, melalui peningkatan pendapatan daripada keuntungan modal yang ketara disebabkan oleh kadar hasil pasaran yang lebih rendah. Keadaan ini telah membuka peluang kepada KWSP untuk meraih keuntungan. Portfolio Pendapatan Tetap mengurangkan impak daripada prestasi portfolio Ekuiti

## BAHAGIAN PELABURAN

➤ **Pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM63.45 bilion, meningkat 24.65% daripada RM50.90 bilion yang dicatatkan pada tahun 2019**

yang terkesan oleh ketidakpastian akibat COVID-19, manakala portfolio Hartanah dan Infrastruktur pula terus menghasilkan pendapatan dividen yang stabil.

Pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM63.45 bilion yang dijana untuk tahun ini merupakan kadar pulangan atas pelaburan (ROI) sebanyak 6.13%, lebih tinggi daripada 5.71% yang dicatatkan pada tahun 2019. Prestasi KWSP tetap membanggakan walaupun beroperasi dalam persekitaran pasaran yang mencabar, dengan menghasilkan ROI tahunan selama tiga tahun sebanyak 6.14% untuk tempoh 2018 – 2020.

➤ **Kadar pulangan atas pelaburan (ROI) sebanyak 6.13%, lebih tinggi daripada 5.71% yang dicatatkan pada tahun 2019**

Daripada jumlah pendapatan pelaburan kasar, sejumlah RM40.62 bilion atau 64.02% diperuntukkan untuk portfolio konvensional dan sejumlah RM22.83 bilion untuk portfolio syariah. Daripada peruntukan portfolio syariah, kira-kira satu perempat atau RM6.15 bilion disalurkan secara khusus kepada Simpanan Syariah dan selebihnya kepada Simpanan Konvensional.

➤ **Jumlah pembayaran dividen untuk tahun 2020 ialah RM47.64 bilion**

Sebagai sebahagian daripada strategi diversifikasi, KWSP meningkatkan pelaburan dalam aset global secara berterusan sejak beberapa tahun yang lalu, dan kini memiliki aset di lebih 40 buah negara dan dalam 28 mata wang. Ini membolehkan KWSP untuk mencapai keuntungan yang besar daripada pasaran dan kelas aset yang berbeza serta memudahkan KWSP untuk meningkatkan prestasi pelaburan secara keseluruhannya. Pegangan luar negara mewakili sebanyak 35.14% daripada jumlah aset KWSP pada 31 Disember 2020 dan menyumbang sebanyak 49.80% kepada pendapatan pelaburan kasar KWSP. ROI yang dicatatkan untuk pelaburan luar negara ialah sebanyak 8.64% manakala ROI untuk pelaburan domestik ialah sebanyak 5.02% pada tahun 2020.

Terdapat rosot nilai bersih ke atas aset kewangan berjumlah RM635.93 juta untuk tahun ini, peningkatan sebanyak RM547.15 juta daripada RM88.78 juta pada tahun 2019. Selaras dengan piawaian perakaunan MFRS 9,

instrumen ekuiti dikelaskan sebagai nilai saksama melalui pendapatan komprehensif yang lain (FVOCI) tidak mengalami rosot nilai. Walau bagaimanapun, untuk memastikan kelangsungan portfolio untuk jangka panjang dan mengambil pendekatan berhemat, KWSP memperakui turun nilai kos sebanyak RM7.71 bilion, iaitu RM6.56 bilion lebih tinggi berbanding turun nilai kos RM1.15 bilion untuk ekuiti tersenarai pada tahun 2019. Keadaan ini berpunca terutamanya daripada pandemik COVID-19 dan ketidakpastian global, yang secara langsung telah mengakibatkan peningkatan rosot nilai dan turun nilai kos yang diperakui untuk tahun ini.

Setelah mengambil kira rosot nilai bersih aset kewangan, turun nilai kos ekuiti tersenarai, keuntungan atau kerugian yang belum direalisasikan daripada urus niaga antara syarikat, perbelanjaan pelaburan, perbelanjaan operasi, caj statutori, serta dividen pengeluaran, jumlah pembayaran dividen untuk tahun 2020 ialah RM47.64 bilion, yang mana sejumlah RM42.88 bilion adalah untuk Simpanan Konvensional dengan kadar dividen sebanyak 5.20% dan sejumlah RM4.76 bilion untuk Simpanan Syariah dengan kadar dividen sebanyak 4.90%.

Walaupun berdepan dengan cabaran di peringkat domestik, jumlah agihan dividen KWSP terus meningkat dan ini sejajar dengan pertumbuhan simpanan ahli. Jumlah agihan yang diperlukan untuk setiap 1.00% dividen pada tahun 2020 untuk Simpanan Konvensional ialah sebanyak RM8.25 bilion, berbanding dengan RM7.65 bilion pada tahun 2019. Bagi Simpanan Syariah, jumlah agihan yang diperlukan untuk setiap 1.00% dividen pada tahun 2020 ialah sebanyak RM0.97 bilion, berbanding dengan RM0.83 bilion pada tahun 2019.

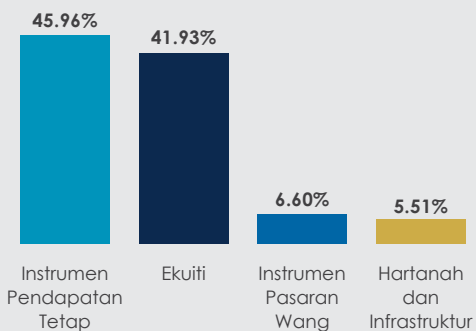
Bagi tiga tahun berturut-turut, kadar dividen sebenar untuk Simpanan Konvensional ialah sebanyak 5.43%, iaitu 3.43% melebihi sasaran purata tiga tahun berturut-turut pada 2.00%. Secara nominal, kadar dividen yang diisytiharkan untuk Simpanan Konvensional

## BAHAGIAN PELABURAN

ialah 2.70%, melebihi kadar dividen nominal tahunan iaitu sekurang-kurangnya 2.50%, seperti yang dimandatkan di bawah Akta KWSP 1991. Bagi Simpanan Syariah, kadar dividen sebenar bagi purata tiga tahun berturut-turut ialah sebanyak 5.10%, lebih tinggi daripada sasaran 2.00%.

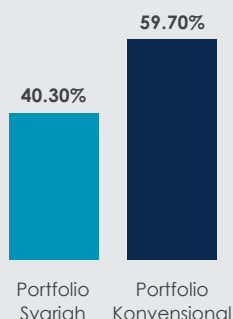
Setakat 31 Disember 2020, jumlah aset pelaburan berjumlah RM1,000.10 bilion. Daripada jumlah tersebut, 45.96% adalah dalam Instrumen Pendapatan Tetap bagi tujuan pemeliharaan modal. Pendedahan kepada Ekuiti ialah sebanyak 41.93%, Instrumen Pasaran Wang sebanyak 6.60%, manakala Hartanah dan Infrastruktur sebanyak 5.51% (rujuk Carta 1).

Carta 1: Aset Pelaburan pada 31 Disember 2020



Daripada jumlah pelaburan, sebanyak 59.70% mewakili portfolio konvensional sementara bakinya mewakili portfolio syariah (rujuk Carta 2).

Carta 2: Aset Pelaburan pada 31 Disember 2020



### SEKURITI KERAJAAN MALAYSIA DAN BON SAMA TARAF

Pelaburan KWSP dalam Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Bon Sama Taraf, yang merupakan sebahagian daripada portfolio Instrumen Pendapatan Tetap, terus menghasilkan pulangan yang stabil dalam persekitaran yang tidak menentu. Secara keseluruhan, kelas aset ini menyumbang sebanyak 19.73% kepada pendapatan pelaburan kasar yang berjumlah RM63.45 bilion pada tahun ini.

Setakat 31 Disember 2020, pegangan KWSP dalam Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Bon Sama Taraf berjumlah RM245.62 bilion, iaitu 3.11% lebih rendah daripada pegangan pada tahun 2019. Kelas aset ini mewakili 24.56% daripada jumlah pelaburan KWSP, 3.11% lebih rendah berbanding dengan tahun 2019.

➤ **Walau bagaimanapun, Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Bon Sama Taraf mencatatkan pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM12.52 bilion, iaitu RM1.48 bilion atau 13.45% lebih tinggi daripada yang dicatatkan pada tahun 2019. ROI dicatatkan pada 5.14%, 56 mata asas lebih tinggi daripada ROI tahun sebelumnya iaitu pada 4.59%.**

Peningkatan dalam ROI berlaku kerana KWSP telah mengambil peluang untuk merealisasikan lebih banyak keuntungan modal daripada penilaian yang lebih tinggi ketika berlakunya penurunan kepada kadar hasil.

### PINJAMAN DAN BON

➤ **Pegangan KWSP dalam Pinjaman dan Bon, yang terdiri daripada pelaburan domestik dan global berjumlah RM214.04 bilion, meningkat 6.67% daripada RM200.65 bilion pada tahun 2019.**

Pinjaman dan Bon menyumbang sebanyak RM12.90 bilion kepada pendapatan pelaburan kasar pada tahun 2020, meningkat sebanyak 21.01% berbanding dengan tahun sebelumnya. Persekitaran kadar faedah dan hasil yang rendah telah membuka peluang untuk KWSP memanfaatkan keuntungan, dan ini menyumbang kepada peningkatan pendapatan untuk tahun ini. Kadar ROI meningkat sedikit kepada 5.58% daripada 5.55% pada tahun 2019. Perbezaan kadar pulangan berbanding dengan Sekuriti Kerajaan Malaysia dan Bon Sama Taraf kekal baik, dengan perbezaan kadar pulangan ROI sebanyak 0.44% pada tahun 2020.

## BAHAGIAN PELABURAN

➤ **Ekuiti tersenarai dan persendirian dalam pasaran domestik dan global, meningkat sebanyak RM58.86 bilion atau 16.33%**

### EKUITI

Portfolio ekuiti, yang terdiri daripada ekuiti tersenarai dan persendirian dalam pasaran domestik dan global, meningkat sebanyak RM58.86 bilion atau 16.33% kepada RM419.31 bilion pada Disember 2020 berbanding dengan tahun sebelumnya. Pertumbuhan aset ini adalah selari dengan kenaikan pegangan ekuiti luar negara serta pergerakan mata wang asing berbanding dengan Ringgit Malaysia.

Ekuiti menyumbang 41.93% daripada jumlah aset KWSP dan kekal sebagai penyumbang utama kepada pendapatan pelaburan kasar pada RM30.45 bilion, bersamaan dengan 48.00% daripada jumlah pendapatan kasar. Pendapatan yang dijana ialah 30.58% lebih tinggi daripada RM23.32 bilion yang dicatatkan pada tahun 2019, hasil daripada pengurusan aktif dan mengambil manfaat daripada turun naik pasaran yang disebabkan oleh pandemik. Kadar ROI bagi ekuiti ialah 7.76% pada tahun 2020, iaitu 67 mata asas lebih tinggi berbanding 7.08% pada tahun sebelumnya, yang telah menyumbang kepada peningkatan dalam pulangan pelaburan keseluruhan KWSP.

Ekuiti akan terus memainkan peranan penting dalam meningkatkan pulangan keseluruhan portfolio dan meningkatkan prestasi pelaburan KWSP.

### INSTRUMEN PASARAN WANG

Bagi mencapai pulangan yang optimum, kami menasaskan keseimbangan antara mengekalkan aliran tunai yang sihat untuk memenuhi pengeluaran ahli, perbelanjaan pentadbiran dan penggunaan pelaburan, dengan mencapai pegangan yang minimum bagi kelas aset ini.

Setakat 31 Disember 2020, sejumlah RM66.01 bilion atau 6.60% aset pelaburan KWSP dilaburkan dalam Instrumen Pasaran Wang, yang berjumlah RM3.21 bilion atau 5.12% lebih tinggi berbanding tahun sebelumnya. Peningkatan ini adalah untuk memudahkan pengeluaran di bawah skim pengeluaran

baharu KWSP yang bertujuan untuk mengurangkan beban kewangan ahli yang terkesan oleh pandemik COVID-19. Kelas aset ini mencatatkan pendapatan pelaburan kasar berjumlah RM1.19 bilion, bersamaan dengan ROI sebanyak 2.07%.

### HARTANAH DAN INFRASTRUKTUR

Strategi jangka panjang dan pandangan jauh KWSP adalah untuk terus meningkatkan pendedahan kepada pelaburan dalam Hartanah dan Infrastruktur. Sebahagian besar pelaburan KWSP dalam kelas aset ini dibuat melalui syarikat bersekutu dan anak syarikat, dan pendapatan dividen yang diterima daripada syarikat-syarikat tersebut merupakan penyumbang utama kepada pendapatan pelaburan kasar.

➤ **Pada tahun ini, Hartanah dan Infrastruktur mencatatkan pertumbuhan sebanyak 16.38% kepada RM55.12 bilion, atau RM7.76 bilion lebih tinggi daripada RM47.36 bilion yang dicatatkan pada tahun sebelumnya. Pendapatan pelaburan kasar pada tahun 2020 untuk kelas aset ini meningkat sebanyak 61.83% kepada RM6.38 bilion berbanding dengan RM3.94 bilion pada tahun 2019, didorong oleh peningkatan pada penilaian aset-aset di dalam portfolio ini.**

Pencapaian ini bersamaan dengan ROI sebanyak 5.84% untuk tahun 2020, iaitu 95 mata asas lebih tinggi daripada 4.89% yang dicatatkan pada tahun 2019, yang merupakan pulangan premium melebihi pelaburan berpendapatan tetap dan berfungsi sebagai pelindung nilai terhadap inflasi melalui pembayaran sewa, pemeliharaan modal, dan peningkatan nilai aset.

## BAHAGIAN PELABURAN

### SKIM PELABURAN AHLI

Skim Pelaburan Ahli KWSP (SPA) yang diperkenalkan pada bulan November 1996 membolehkan ahli yang layak memindahkan sebahagian daripada simpanan dalam Akaun 1 mereka secara sukarela untuk melabur dengan Institusi Pengurusan Dana (IPD) yang dilantik. IPD terdiri daripada Syarikat Pengurusan Unit Amanah dan Syarikat Pengurusan Aset.

Setakat 31 Disember 2020, sejumlah 0.95 juta ahli telah melabur melalui skim ini. Jumlah dana yang telah diluluskan ialah 346 dana manakala aset di bawah pengurusan meningkat kepada RM59.1 bilion. Di samping itu, sejumlah 22 IPD telah dilantik.

Platform dalam talian i-Invest, yang diperkenalkan pada bulan Ogos 2019, adalah sebahagian daripada langkah digitalisasi KWSP dan membolehkan ahli yang layak, termasuk mereka yang berumur 55 tahun ke atas, melabur dalam dana unit amanah secara langsung melalui i-Akaun (Ahli).

**➤ Sejak dilancarkan sehingga 31 Disember 2020, i-Invest telah merekodkan lebih daripada 70,000 transaksi bernilai RM684.6 juta. Bagi membantu ahli memanfaatkan keadaan pasaran tidak memberangsangkan dan membantu IPD mengurangkan kos operasi semasa tempoh pandemik, KWSP telah memperkenalkan Pelan Rangsangan untuk tempoh 12 bulan, bermula pada 1 Mei 2020.**

Di bawah Pelan Rangsangan tersebut, ahli KWSP yang melabur melalui SPA akan membayar caj jualan yang telah dikurangkan daripada maksimum 3% kepada maksimum 1.5% untuk transaksi tradisional yang dilaksanakan melalui ejen IPD. Caj penjualan tidak dikenakan untuk pelaburan yang dilaksanakan melalui i-Invest.

Pembayaran perkhidmatan yang dikenakan kepada IPD di bawah skim ini juga dikurangkan sebanyak 50%. Fi perkhidmatan ini adalah berdasarkan aset di bawah pengurusan (AUM) yang diuruskan oleh IPD dan tidak dibayar oleh KWSP atau ahli KWSP.

### PELABURAN LESTARI

KWSP telah menandatangani Prinsip Pelaburan Bertanggungjawab Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (UN PRI) pada tahun 2019 dan tahun 2020 merupakan tahun pertama untuk KWSP mengemukakan laporan rasmi ke PRI. Untuk menerapkan enam prinsip yang ditetapkan oleh PRI, KWSP telah menubuhkan Pusat Pelaburan Lestari (SIC) pada Februari 2020. SIC menerajui agenda pelaburan lestari di seluruh organisasi dan memberi tumpuan khusus untuk mengintegrasikan faktor alam sekitar, sosial, dan tadbir urus (*Environmental, Social & Governance* atau ESG) ke dalam proses membuat keputusan pelaburan.

Untuk mempercepatkan penerapan ESG ke dalam pelaburan serta dasar dan proses yang formal, KWSP telah membangunkan sendiri Polisi dan Rangka Kerja Pelaburan Lestari. Dokumen ini menerangkan pendekatan KWSP dalam pelaburan lestari, pengintegrasian faktor ESG ke dalam proses pelaburan KWSP dan keterlibatan pihak berkepentingan bagi memastikan pulangan pelaburan jangka panjang yang mampan untuk ahli. Pendekatan KWSP melampaui pelaburan beretika yang tidak termasuk pelaburan dalam sektor dosa seperti alkohol, hiburan orang dewasa, tembakau, perjudian dan persenjataan.

Dalam melaksanakan projek ini, KWSP telah menetapkan bidang fokus utama bagi setiap teras E,S, dan G dan komited untuk mencapai dua sasaran kelestarian yang berkaitan dengan kepatuhan ESG jangka panjang dan portfolio iklim yang neutral. Walaupun kerjasama bersepadu semua pihak berkepentingan dalam organisasi diperlukan bagi mencapai sasaran ini, SIC adalah bertanggungjawab untuk membangunkan, menerapkan, memantau dan melaporkan kemajuan KWSP setiap tahun.

Untuk memastikan kebolehlaksanaan Polisi Pelaburan Lestari, penyelidikan yang luas dan beberapa siri keterlibatan dilakukan dengan pihak pengurusan, ahli lembaga pengarah, pengurus dana dan penganalisis pelaburan. KWSP juga bekerjasama dengan pemimpin industri, organisasi kawal selia dan syarikat yang dilaburkannya untuk menyampaikan, mengesahkan dan menyelaraskan aspirasi KWSP ke arah kelestarian. Sesi keterlibatan bersama pihak berkepentingan yang berkaitan adalah sangat mustahak kerana KWSP sedar bahawa tidak ada satu penyelesaian yang sesuai untuk semua dalam menerapkan kelestarian dan bahawa penerapan ESG di Malaysia masih pada tahap permulaan.

## BAHAGIAN PELABURAN

Untuk merealisasikan peralihan ke arah menjadi pelabur lestari, KWSP menjadikan pembangunan keupayaan dalaman sebagai prinsip utama dalam pendekatan pelaburan lestari. Pada tahun 2020, SIC melaksanakan program latihan dan perkongsian pengetahuan mengenai pelaburan lestari untuk menanamkan pemikiran berfokuskan kelestarian dalam organisasi. SIC juga menerbitkan artikel bulanan, yang dikenali sebagai *Sustain@Lab Education Series* yang berkisar tentang perkara dan topik kelestarian yang penting dan terkini. Siri pendidikan ini tersedia untuk semua kakitangan KWSP.

Selain itu, inisiatif integrasi ESG lain yang diperkenalkan pada November 2020 ialah penilaian kelestarian. Sebarang cadangan pelaburan baharu perlu dinilai oleh SIC yang merangkumi penganalisisan risiko yang material dan peluang berkaitan ESG dalam pelaburan tersebut. Ini membolehkan pengurusan KWSP membuat keputusan pelaburan yang lebih tepat kerana penilaian kelestarian tersebut memberikan analisis pelaburan yang lebih holistik. Sebagai perbandingan, analisis asas kewangan tradisional mengabaikan risiko bukan kewangan yang material. Lebih daripada 30 penilaian kelestarian, untuk semua kelas aset, telah dilaksanakan dan dibentangkan kepada Jawatankuasa Pengurusan Pelaburan dan Panel Pelaburan pada tahun 2020.

Sebagai sebahagian daripada inisiatif kolaborasi, KWSP telah dilantik sebagai salah satu daripada 13 Ahli Jawatankuasa Pemandu untuk *CEO Action Network* (CAN) pada Oktober 2020. Platform kolaboratif seperti CAN membolehkan KWSP saling bertukar pendapat tentang amalan terbaik industri, berkongsi dan belajar mengenai strategi yang berkesan dan idea yang mengambil kira keperluan masa hadapan dengan ahli CAN.

Di samping itu, sebagai penandatanganan Kod Malaysia bagi Pelabur Institusi sejak tahun 2017, KWSP komited untuk mematuhi keenam-enam prinsip kod tersebut, yang bertujuan untuk mempromosikan pengurusan yang efektif oleh pelabur institusi. Pematuhan KWSP terhadap enam

prinsip ini diterbitkan setiap tahun di laman web KWSP. Pengerusi Majlis Pelaburan Institusi (IIC) Malaysia, Puan Rohaya Mohammad Yusof, Ketua Pegawai Pelaburan KWSP juga mengetuai beberapa kerjasama dengan syarikat awam tersenarai dan organisasi kawal selia dalam pelbagai isu ESG sepanjang tahun ini.

Dalam melaksanakan misi KWSP untuk melindungi simpanan ahli, kelestarian pulangan yang disesuaikan dengan risiko merupakan faktor sangat penting. Oleh itu, KWSP akan terus membuat peralihan ke arah organisasi pelabur yang lestari dengan menerapkan amalan terbaik industri dan bekerjasama dengan organisasi kawal selia, pengurus aset dan syarikat pelaburan. Seterusnya, KWSP juga akan membangunkan Polisi Sektor dan Isu Keutamaan yang akan diamalkan dalam pelaburan KWSP dan memperkukuhkan kemampuan dalaman dalam bidang ESG melalui modul ESG yang akan dilancarkan di platform pembelajaran elektronik KWSP, iaitu *EPFTuned*.

### PROSPEK PELABURAN

Ketika ini, pandemik COVID-19 masih mendominasi tajuk-tajuk utama berita berikutan lonjakan kes yang menyebabkan beberapa penutupan penuh sektor ekonomi yang baharu di seluruh dunia. Walaupun peningkatan kadar vaksinasi di negara maju dan negara membangun telah membuka jalan ke arah pemulihan, kebimbangan terhadap varian baharu COVID-19 dan kesan negatif ke atas nyawa dan kehidupan orang ramai telah menjadikan prospek pasaran berada dalam keadaan yang tidak menentu.

Unjuran pertumbuhan di pelbagai negara termasuk Malaysia telah disemak semula dengan lebih rendah berikutan kelewatan dalam pembukaan semula ekonomi yang dijangka berlanjutan sehingga tahun 2022. Walaupun berhadapan dengan cabaran ini, KWSP kekal komited untuk menghasilkan pulangan pelaburan yang stabil dan mapan untuk melindungi simpanan persaraan ahli.



# BAHAGIAN OPERASI

**Dato' Mohd Naim Daruwish**  
| Ketua Pegawai Operasi

KWSP sebagai sebuah organisasi keselamatan sosial yang berorientasikan pelanggan adalah komited dalam memberikan perkhidmatan terbaik kepada pihak berkepentingan terutamanya ahli dan majikan. COVID-19 yang muncul pada tahun 2020 bukan sahaja melibatkan risiko penularan pandemik malah telah memberi kesan yang mendalam ke atas sektor ekonomi, serta boleh menjejaskan operasi dan pengalaman pelanggan yang berurusan dengan KWSP.

Bagi menghadapi kesan pandemik dan penguatkuasaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), KWSP telah mengenal pasti dan mengambil langkah untuk menambah baik prosedur operasi dan membuat penyesuaian kaedah penyampaian perkhidmatan mengikut norma baharu. Proses baharu ini telah dapat dilaksanakan dengan pantas kerana KWSP telah pun sedia membangunkan perancangan luar jangka dan kontingensi sebelum tercetusnya pandemik COVID-19.

Ini sejajar dengan teras strategik KWSP untuk menyediakan perkhidmatan yang terbaik secara berterusan kepada pelanggan dalam apa jua keadaan. Perancangan luar jangka dan kontingensi KWSP ini juga mengambil kira keperluan untuk menyokong pelbagai inisiatif Kerajaan bagi meringankan beban kewangan yang dihadapi oleh rakyat dan sektor ekonomi berikutan pelaksanaan PKP sepanjang tahun.

Pandemik ini juga telah mempercepat proses digitalisasi KWSP melalui penambahbaikan berterusan yang dilakukan ke atas prosedur operasi yang berkaitan. Ini membolehkan kami menyampaikan produk dan perkhidmatan dengan cekap untuk memenuhi jumlah permintaan dan jangkaan ahli kami yang semakin meningkat. KWSP juga prihatin dengan masalah kewangan yang dihadapi oleh ahli dan majikan, dan keperluan mereka untuk mengakses sumber kewangan dalam tempoh yang sangat mencabar ini.

KWSP telah menyesuaikan operasi di cawangan dan perkhidmatan kaunter selaras dengan Prosedur Operasi Standard (SOP) yang ditetapkan oleh EPF COVID-19 *Command Centre* dan pihak berkuasa. Ini dilaksanakan bagi menjamin keselamatan semua pihak semasa berurusan dengan KWSP. Selain mematuhi peraturan PKP yang ketat di kawasan-kawasan tertentu sepanjang tahun 2020, KWSP juga telah menutup sementara beberapa buah cawangan dan kaunter perkhidmatan yang terjejas dengan COVID-19 untuk menjalankan proses sanitasi dan disinfeksi.

## BAHAGIAN OPERASI

### PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN PELANGGAN YANG CEMERLANG

Bahagian Operasi komited untuk memastikan bahawa kualiti perkhidmatan KWSP kekal cemerlang pada setiap masa dan memenuhi keperluan dan jangkaan pelanggan dengan memfokuskan penyediaan pengalaman perkhidmatan pelanggan terbaik daripada segi kepantasan, ketepatan, kemudahan, integriti, dan keberkesanan kos.

Bagi mencapai matlamat ini, kami telah menyesuaikan proses pelaksanaan fungsi teras Bahagian Operasi seiring dengan perubahan dan keperluan semasa. Dalam beberapa tahun kebelakangan ini, KWSP telah melipatgandakan usaha untuk meningkatkan kapasiti dan keupayaan operasi sedia ada dengan menyediakan penyelesaian perkhidmatan yang komprehensif bagi perkhidmatan secara bersemuka dan perkhidmatan melalui platform digital, termasuk i-Akaun (Ahli) dan i-Akaun (Majikan).

➤ **Pada tahun 2020, pelbagai pembaharuan dan inisiatif penambahbaikan telah dilaksanakan mengikut Pelan Boleh Ubah Tiga Tahun KWSP. Ini termasuk pelancaran portal interaktif i-Akaun (Majikan) yang baharu, pelaksanaan pendaftaran penamaan secara dalam talian dan saluran baharu untuk caruman sukarela. KWSP komited untuk terus memanfaatkan teknologi dan penyelesaian perniagaan untuk mengakses dan menggunakan data masa nyata untuk memenuhi keperluan pelanggan pada masa depan.**

### FUNGSI TERAS

Bahagian Operasi bertanggungjawab untuk melaksanakan fungsi teras berikut:

- Mendaftar dan mengurus akaun ahli dan majikan
- Mengutip caruman
- Memproses pengeluaran dan penamaan
- Mengambil tindakan penguatkuasaan terhadap majikan yang ingkar
- Menguruskan perhubungan pelanggan

Bahagian ini juga mengawal selia dan mengurus rangkaian perkhidmatan operasi KWSP di 68 buah cawangan di seluruh negara serta pejabat dan hartanah KWSP. Kami juga menyediakan pelbagai saluran perkhidmatan secara bersemuka dan dalam talian untuk pelanggan bagi memberikan pengalaman pelanggan terbaik kepada ahli dan majikan.

### PENDAFTARAN AHLI

Setakat 31 Disember 2020, jumlah ahli yang berdaftar dengan KWSP ialah 14.89 juta. Bilangan ahli baharu pada tahun 2020 ialah 400,186, iaitu penurunan sebanyak 24.03% daripada 526,766 ahli baharu yang didaftarkan pada tahun 2019. Ini mungkin disebabkan oleh pengurangan dalam pengambilan pekerja baharu berikutan kemerosotan ekonomi akibat COVID-19. Sementara itu, jumlah ahli aktif juga menurun kepada 7.59 juta pada tahun 2020 daripada 7.63 juta pada tahun sebelumnya.

Sebaliknya, jumlah ahli yang didaftarkan di bawah Simpanan Syariah meningkat sepanjang tahun ini. Setakat 31 Disember 2020, jumlah ahli yang didaftarkan di bawah Simpanan Syariah mencapai 1,117,303, berbanding 880,375 ahli pada tahun 2019. Jumlah pendaftaran baharu untuk Simpanan Syariah adalah 258,056 ahli, iaitu peningkatan yang ketara sebanyak 77.27% daripada 145,573 pada tahun 2019. Pelancaran ciri aplikasi mudah alih i-Akaun yang membolehkan ahli mendaftar di bawah Simpanan Syariah merupakan faktor yang menyumbang kepada peningkatan jumlah pendaftaran.

➤ **Setakat 31 Disember 2020, jumlah ahli yang berdaftar dengan KWSP ialah 14.89 juta**

➤ **Setakat 31 Disember 2020, jumlah ahli yang didaftarkan di bawah Simpanan Syariah mencapai 1,117,303 ahli**

## BAHAGIAN OPERASI



Jumlah ahli yang didaftarkan di bawah program Caruman Sukarela i-Saraan (i-Saraan) adalah 329,202, meningkat 21.75% daripada 270,387 pada tahun 2019. Walau bagaimanapun, jumlah pendaftaran baharu pada tahun 2020 menurun kepada 59,768 berbanding 120,738 pada tahun 2019, kerana perkhidmatan secara bersemuka di cawangan KWSP dihadkan mengikut SOP yang telah ditetapkan. Tambahan pula, program promosi oleh kakitangan kaunter atau *Mobile Team* tidak dapat dilaksanakan sepenuhnya sepanjang tahun ini.

Sementara itu, bagi program Caruman Sukarela i-Suri (i-Suri) pula, bilangan ahli berdaftar meningkat 107.67% kepada 289,084 pada tahun 2020 daripada 139,202 pada tahun 2019. Suri rumah di bawah umur 60 tahun yang tersenarai dalam Pangkalan Data Kemiskinan Nasional (eKasih) didaftarkan secara automatik dengan KWSP dan ini menyumbang kepada peningkatan ahli dalam program i-Suri sepanjang tahun ini.

KWSP sentiasa menggalakkan ahli untuk membuat dan mengemas kini penamaan mereka. Penamaan memudahkan waris atau benefisiari untuk menerima dan menguruskan simpanan sekiranya ahli KWSP meninggal dunia. Pada tahun 2020, jumlah penamaan baharu ialah 220,481, menurun sebanyak 48.73% daripada 430,067 pada tahun 2019. Walaupun begitu, jumlah ahli yang telah membuat penamaan meningkat 2.37% kepada 4.76 juta daripada 4.65 juta pada tahun 2019.

### Kutipan Caruman

Bagi melindungi simpanan ahli, KWSP memastikan kutipan caruman ahli dilaksanakan secara teratur sepanjang tahun 2020.

Walaupun berdepan dengan persekitaran yang mencabar, KWSP telah menerima caruman berjumlah RM78.41 bilion, iaitu peningkatan sebanyak 3.27% daripada RM75.93 bilion yang dikutip pada tahun 2019. Peningkatan ini berlaku walaupun jumlah ahli baharu yang mendaftar pada tahun ini adalah lebih rendah berbanding tahun 2019, kadar caruman berkanun syer pekerja telah diturunkan dari 11% kepada 7%, dan sebahagian daripada ahli berkemungkinan telah kehilangan pekerjaan atau sebahagian daripada pendapatan disebabkan pandemik.

Kutipan caruman i-Saraan juga meningkat sebanyak 2.64% daripada RM217.38 juta pada tahun 2019 kepada RM223.11 juta pada tahun 2020. Semasa pelaksanaan PKP yang pertama pada tahun 2020, kutipan caruman i-Saraan merosot dengan ketara kerana pendapatan ahli terjejas berikutan pengehadan aktiviti perniagaan. Walau bagaimanapun, usaha konsisten cawangan-cawangan KWSP untuk mendorong ahli i-Saraan untuk terus membuat caruman untuk simpanan persaraan mereka telah menyumbang kepada peningkatan kutipan yang diterima pada akhir tahun.

## BAHAGIAN OPERASI

Caruman sukarela untuk Caruman Sendiri, i-Suri atau i-Saraan boleh dilakukan melalui kaunter KWSP, perbankan internet, kaunter ejen bank dan melalui ejen Bank Simpanan Nasional (Ejen Bank Berdaftar) mulai Februari 2020.

### Kemudahan Pengeluaran

KWSP bertindak pantas dalam membangunkan inisiatif bagi mengurangkan beban kewangan yang dihadapi oleh ahli dalam mendepani pandemik pada tahun 2020. Salah satu inisiatif utama kami ialah kemudahan Pengeluaran i-Lestari (i-Lestari) yang dilancarkan pada 1 April 2020. Kemudahan ini membolehkan ahli yang layak dan di bawah umur 55 tahun membuat pengeluaran sehingga RM500 setiap bulan selama 12 bulan, tertakluk kepada baki simpanan dalam Akaun 2 ahli.

**➤ KWSP menyedari keperluan ahli untuk mendapatkan bantuan kewangan seterusnya berikutan tempoh pandemik yang berlanjutan dan melancarkan kemudahan Pengeluaran i-Sinar (i-Sinar) pada akhir tahun 2020. Kemudahan i-Sinar membolehkan ahli yang telah kehilangan pekerjaan, diberi cuti tanpa gaji dan/atau tidak mempunyai sumber pendapatan untuk membuat pengeluaran dari Akaun 1.**

Kemudahan ketiga yang diperkenalkan pada tahun 2020 ialah kemudahan Pengeluaran Kesihatan - Rawatan Kesuburan untuk membolehkan ahli mengeluarkan simpanan dalam Akaun 2 untuk membiayai rawatan kesuburan.

Sejumlah 6.89 juta permohonan di bawah pelbagai kemudahan pengeluaran ahli telah diluluskan pada tahun 2020. Ini merupakan peningkatan sebanyak 188.28% daripada 2.39 juta permohonan yang diluluskan pada tahun 2019. Jumlah amaun pengeluaran yang diluluskan untuk tahun 2020 ialah RM45.92 bilion berbanding RM45.60 bilion untuk 2019. Pengeluaran di bawah i-Lestari ialah penyumbang terbesar kepada jumlah permohonan yang diluluskan. Jumlah permohonan dan amaun pengeluaran

**➤ Jumlah amaun pengeluaran yang diluluskan untuk tahun 2020 ialah RM45.92 bilion berbanding RM45.60 bilion untuk 2019**

yang diluluskan, sekiranya tidak termasuk pengeluaran i-Lestari, telah mengalami penurunan masing-masing sebanyak 18.20% dan 4.40%.

Pengeluaran di bawah semua kemudahan pengeluaran perumahan pada tahun 2020 juga telah merosot berbanding tahun 2019. Ini mungkin disebabkan oleh moratorium pinjaman, yang diperkenalkan oleh Bank Negara Malaysia, yang membolehkan ahli yang layak menangguhkan pembayaran pinjaman harta tanah mereka selama enam bulan.

Pengeluaran untuk membiayai pendidikan juga menurun pada tahun 2020 kerana sebilangan besar institusi pengajian tinggi telah mengurangkan atau menangguhkan yuran kerana pelajar meneruskan pembelajaran mereka dari rumah.

### PENDAFTARAN MAJIKAN

Dalam persekitaran ekonomi yang mencabar pada tahun 2020, jumlah majikan baharu yang mendaftar dengan KWSP ialah 66,554, iaitu penurunan sebanyak 7.84% daripada 72,218 pada tahun 2019. Ini menjadikan jumlah majikan yang berdaftar dengan KWSP menjadi 534,398, iaitu peningkatan sebanyak 2.32% daripada 522,297 pada tahun 2019.

### Memastikan Pelaksanaan Tanggungjawab Majikan

Untuk melindungi kepentingan ahli, KWSP mengambil tindakan pengawalseliaan terhadap majikan yang gagal membuat caruman bagi pekerja mereka. Berikutan pelaksanaan PKP yang telah menjejaskan aktiviti ekonomi, jumlah majikan yang gagal mencarum telah meningkat kepada 4.50% pada 2020 berbanding 1.24% pada tahun 2019, melibatkan 27,138 majikan berbanding 7,209 pada tahun 2019. Jumlah pembayaran caruman tertunggak yang berjaya dikutip daripada majikan yang gagal ialah RM4.51 bilion pada tahun 2020, berbanding RM3.59 bilion pada tahun 2019.

## BAHAGIAN OPERASI

Sementara itu, caj lewat bayar berjumlah RM14.80 juta telah dikutip pada tahun 2020 berbanding RM25.42 juta pada tahun 2019. KWSP juga berjaya mengutip dividen lewat bayar berjumlah RM14.99 juta, daripada majikan yang gagal mencarum, berbanding RM19.80 juta pada tahun 2019.

Dalam menguatkuasakan Seksyen 39 Akta KWSP 1991, sejumlah 1,474 orang pengarah syarikat dan pemilik perniagaan telah dikenakan larangan meninggalkan negara kerana gagal menjelaskan caruman tertunggak mereka pada tahun 2020. Hasil daripada tindakan tersebut, sejumlah RM18.60 juta caruman tertunggak telah berjaya dikutip. Di samping itu, terdapat 1,543 kes pendakwaan baharu dan 706 tuntutan sivil yang didaftarkan di mahkamah terhadap majikan yang gagal mencarum pada tahun 2020.

### TRANSAKSI DAN INTERAKSI PELANGGAN

Pada tahun 2020, sejumlah 218.69 juta transaksi dan interaksi pelanggan direkodkan melalui pelbagai saluran perkhidmatan KWSP seperti kaunter perkhidmatan, laman web, kios, aplikasi mudah alih i-Akaun dan Pusat Pengurusan Perhubungan (CMC). Jumlah transaksi dan interaksi pelanggan meningkat sebanyak 100.99% daripada 108.81 juta pada tahun 2019.



#### Transaksi Layan Diri Elektronik

Berikutan pelaksanaan beberapa PKP sepanjang tahun lepas, pelanggan telah dinasihatkan untuk menggunakan perkhidmatan elektronik KWSP ketika kaunter perkhidmatan ditutup dan bagi mengurangkan kesesakan di cawangan yang beroperasi. Daripada jumlah transaksi

pelanggan pada tahun 2020, 97.69% ialah transaksi layan diri elektronik yang dibuat melalui i-Akaun (Ahli), i-Akaun (Majikan), aplikasi mudah alih i-Akaun, aplikasi mudah alih e-Caruman dan kios, berbanding 96.39% pada tahun 2019.

Penggunaan i-Akaun (Ahli) dan aplikasi mudah alih i-Akaun melonjak apabila ahli menyemak penyata dan mengemas kini maklumat peribadi bagi tujuan pengeluaran i-Lestari. Penggunaan i-Akaun meningkat 116.91% daripada 65.93 juta transaksi pada tahun 2019 kepada 143.01 juta pada tahun 2020. Peningkatan ini juga disumbangkan oleh penambahbaikan berterusan dan ciri-ciri baharu yang ditawarkan di platform digital ini.

#### Transaksi Perkhidmatan Pelanggan

Hanya 2.31% daripada jumlah transaksi dan interaksi pelanggan berlaku secara langsung di kaunter perkhidmatan KWSP, melalui CMC dan e-mel, berbanding 3.61% pada tahun 2019. Kehadiran pelanggan di kaunter perkhidmatan menurun 37.04% kepada 1.70 juta orang pada tahun 2020 berbanding 2.70 juta pada tahun 2019.

Untuk mematuhi SOP yang telah ditetapkan bagi menangani penularan COVID-19, KWSP telah mengurangkan jumlah perkhidmatan yang disediakan di kaunter. Ahli yang memilih perkhidmatan secara bersemuka perlu membuat janji temu terlebih dahulu melalui platform Janji Temu Online (JTO). JTO mencatatkan sejumlah 985,767 janji temu pada tahun 2020.

Jumlah panggilan telefon yang diterima oleh CMC meningkat 158.83% kepada 2,886,917 pada tahun 2020 berbanding 1,115,354 pada tahun 2019. Sebilangan besar panggilan tersebut dibuat pada bulan April berkaitan dengan pendaftaran i-Akaun, i-Lestari dan kemudahan pengeluaran lain.

#### Khidmat Nasihat Persaraan (RAS)

Perkhidmatan RAS KWSP memberi tumpuan kepada peningkatan kesedaran dan pengetahuan kewangan dalam kalangan ahli. Perkhidmatan ini disediakan di 52 buah cawangan KWSP di seluruh negara oleh 82 orang pegawai yang berkelayakan dalam bidang perancangan kewangan dan persaraan. Pada tahun 2020, skop perkhidmatan RAS telah diperluaskan merangkumi perkongsian maklumat mengenai pelbagai inisiatif kerajaan dan cara menguruskan kewangan semasa pandemik.

## BAHAGIAN OPERASI



Sejumlah 83,224 ahli telah mendapat khidmat nasihat kewangan di kaunter KWSP dan saluran lain pada tahun 2020, meningkat daripada 82,958 pada tahun 2019. Berikutan pelaksanaan PKP di seluruh negara, hanya 1,112 program taklimat awam yang melibatkan 79,121 pelanggan telah dijalankan pada tahun 2020 berbanding 2,585 program yang melibatkan 255,605 pelanggan pada tahun 2019.

**➤ RAS juga telah mengadakan taklimat secara webinar untuk pihak ketiga, merangkumi individu dari semua sektor, ahli dan bakal pencarum pada tahun 2020. Sebanyak 97 sesi taklimat awam dalam talian berjaya dijalankan dan disertai oleh 8,324 orang.**

### **Khidmat Nasihat Majikan (EAS)**

EAS ialah program perintis yang menawarkan khidmat nasihat melalui penglibatan proaktif antara KWSP dan majikan. Ini bertujuan untuk membantu majikan melaksanakan tanggungjawab mereka dalam persekitaran kewangan yang mencabar. EAS juga memberi nasihat kepada majikan yang ingin mengambil bahagian dalam Program Bantuan Majikan COVID-19 (e-CAP), yang membolehkan mereka menangguhkan caruman syer majikan bagi bulan April, Mei dan / atau Jun 2020.

### **Platform Layan Diri Digital**

KWSP berhasrat untuk menyediakan perkhidmatan digital yang komprehensif pada masa hadapan. Untuk mencapai matlamat ini, KWSP memberikan tumpuan kepada penambahbaikan platform digital sedia ada dan pembangunan platform baharu.

Setakat 31 Disember 2020, sejumlah 8.90 juta ahli, bersamaan dengan 59.77% daripada jumlah ahli berdaftar kami, dan 531,343 majikan, bersamaan dengan 99.43% daripada jumlah majikan berdaftar kami, telah mengaktifkan i-Akaun (Ahli) dan i-Akaun (Majikan) masing-masing.

Pada bulan Mei 2020, KWSP melancarkan i-Akaun (Majikan) versi baharu yang dilengkapi dengan pengantara muka terkini, modul transaksi yang mesra pengguna dan akses kepada maklumat untuk memudahkan majikan melaksanakan tanggungjawab mereka dengan lebih efisien.

### **e-Bayaran dan e-Borang**

Kadar penggunaan saluran elektronik dalam kalangan majikan kekal tinggi pada 98.06% bagi transaksi e-Bayaran dan 99.99% bagi serahan e-Borang. Transaksi e-Bayaran meningkat sebanyak 0.92% pada tahun 2020 berbanding tahun 2019. Walau bagaimanapun, jumlah penyerahan borang caruman melalui e-Borang menurun sebanyak 2.40% kerana sebilangan majikan menghadapi masalah kewangan dan seterusnya tidak dapat membuat caruman semasa tempoh PKP.

### **e-Pengeluaran**

Jumlah permohonan pengeluaran dan amaun pengeluaran yang diluluskan melalui e-Pengeluaran (tidak termasuk pengeluaran i-Lestari) masing-masing meningkat sebanyak 7.55% dan 75.50%, pada tahun 2020. Penyumbang utama kepada peningkatan ini ialah Pengeluaran Umur 50/55/60 dan Pengeluaran Simpanan Melebihi RM1 Juta serta Pengeluaran Dividen Tahunan, yang dilancarkan pada bulan Disember 2019.

Peningkatan dalam jumlah e-Pengeluaran juga disebabkan oleh pelaksanaan PKP yang mendorong ahli untuk membuat permohonan pengeluaran melalui platform elektronik KWSP. Sejumlah 2.84 juta permohonan berjumlah RM1.34 bilion, termasuk pengeluaran i-Lestari, telah diterima melalui saluran e-Pengeluaran KWSP pada tahun 2020.

## BAHAGIAN OPERASI

### Aplikasi Mudah Alih i-Akaun dan e-Caruman

Sejumlah 4.52 juta ahli memuat turun aplikasi mudah alih i-Akaun pada tahun 2020, iaitu peningkatan mendadak sebanyak 211.72% daripada 1.45 juta muat turun pada tahun 2019. Sementara itu, 217,205 majikan memuat turun aplikasi mudah alih e-Caruman pada tahun 2020, berbanding 134,024 pada tahun 2019. Selain daripada capaian kepada sistem operasi Android dan iOS, aplikasi mudah alih KWSP juga boleh dimuat turun melalui sistem operasi Huawei, sejak Jun 2020.

### Chatbot ELYA

Untuk memenuhi keperluan pelanggan kami yang mengutamakan perkhidmatan pelanggan dalam talian, KWSP telah melancarkan *chatbot* bernama ELYA pada bulan Jun 2020. ELYA menyediakan maklumat mengenai pelbagai produk dan perkhidmatan KWSP. ELYA memiliki perwatakan yang ramah dan mudah didekati serta memahami keperluan pelanggan kami yang pelbagai.

ELYA dilengkapi dengan maklumat lazim yang sering diminta oleh pelanggan melalui saluran KWSP sedia ada seperti CMC, kaunter perkhidmatan, e-mel dan media sosial. Setakat 31 Disember 2020, ELYA telah mencatat 1.15 juta sesi bersama pelanggan atau secara purata 6,000 sesi sehari. Pada masa akan datang, ELYA akan dinaikkan taraf menjadi bot penasihat yang membolehkan pelanggan mendapatkan perkhidmatan runding cara sendiri.

ELYA juga dilengkapi dengan fungsi *Live Chat* yang menghubungkan pelanggan dengan Pegawai Khidmat Nasihat KWSP jika terdapat pertanyaan yang tidak dapat dijawab oleh ELYA atau pertanyaan spesifik berkenaan pelanggan individu. Sehingga 31 Disember 2020, ELYA telah merekodkan sejumlah 28,000 sesi *Live Chat*.

### TAHAP KEPUASAN PERKHIDMATAN PELANGGAN

KWSP adalah komited untuk memberikan perkhidmatan pelanggan yang terbaik sama ada secara bersemuka atau dalam talian. Bagi memastikan bahawa kami terus memenuhi keperluan pelanggan kami, kami selidik pelanggan secara berkala telah dilaksanakan melalui CMC dan perunding bebas pada tahun 2020.

Walaupun kami beroperasi dalam persekitaran yang mencabar sepanjang tahun dan melaksanakan kerja secara hibrid dari rumah dan pejabat dalam norma baharu, kami berasa bangga kerana hasil kaji selidik telah menunjukkan bahawa perkhidmatan pelanggan KWSP terus menunjukkan prestasi yang baik dan memenuhi harapan pelanggan kami. Indeks kepuasan pelanggan KWSP adalah tinggi pada 95.21% berbanding indeks purata industri pada 80.00%. Walaupun terdapat beberapa kes terpencil yang melibatkan ketidakpuasan dan aduan ahli, KWSP telah mengambil tindakan segera untuk memberi penjelasan lanjut atau menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh mereka.

# ELYA



**Umur:** 26 tahun  
**Tarikh Pelancaran:** 16 Jun 2020  
**Jantina:** Perempuan  
**Kewarganegaraan:** Malaysia  
**Pekerjaan:** Pembantu Maya KWSP  
**Karakter:**



Bot Dwi-bahasa  
(Bahasa Malaysia  
dan Bahasa Inggeris)



Petah Berbicara dan  
Bermaklumat



Pakar Berkenaan  
Produk dan  
Perkhidmatan KWSP



Jujur dan Boleh  
Dipercayai



Bertimbang Rasa



# BAHAGIAN STRATEGI

**Nurhisham Hussein**

| Ketua Pegawai Strategi

Pelbagai peristiwa yang berlaku pada tahun 2020 serta impak pandemik ke atas individu, kelangsungan hidup, dan perniagaan telah menyerlahkan tiga isu kritikal yang mempengaruhi kehidupan rakyat Malaysia, termasuklah ahli KWSP.

Pertama, keselamatan pekerjaan dan keselamatan pendapatan tenaga kerja merupakan faktor yang kian membimbangkan di peringkat nasional terutamanya golongan yang bekerja dalam sektor perusahaan kecil dan sederhana. Banyak syarikat yang mengalami masalah untuk meneruskan perniagaan dan kekangan aliran tunai terpaksa mengurangkan gaji dan/ atau menamatkan perkhidmatan pekerja mereka sepanjang tahun lepas.

Dalam hal ini, pekerja dalam sektor formal, iaitu golongan yang bekerja sepenuh masa bernasib baik kerana mereka mempunyai faedah pekerja dan juga cenderung untuk mengekalkan pekerjaan. Sebaliknya, tenaga kerja dalam sektor tidak formal sangat terkesan kerana kehilangan pekerjaan dan/ atau mengalami pengurangan pendapatan.

Situasi ini adalah signifikan kerana pekerja dalam sektor tidak formal (tidak termasuk pekerja dalam sektor pertanian), termasuk golongan yang bekerja sendiri, peniaga kecil, pekerja bebas, dan pekerja kontrak, merangkumi 2.5 juta ahli atau bersamaan dengan 16% daripada jumlah tenaga kerja di Malaysia. Ini berdasarkan Tinjauan Tenaga Buruh oleh Jabatan Statistik untuk suku keempat tahun 2020.

Isu kedua pula adalah berkenaan dengan ketidakcukupan simpanan isi rumah sebagaimana yang telah diketengahkan oleh KWSP selama beberapa tahun sebelum kemunculan pandemik. Dalam persekitaran yang menyaksikan kadar penabungan yang rendah dalam kalangan rakyat Malaysia, KWSP prihatin tentang kemampuan mereka untuk mencapai masa depan yang lebih baik dan persaraan yang sejahtera.

Semasa krisis, individu yang menghadapi masalah kewangan yang serius terpaksa menggunakan simpanan kecemasan dan/ atau simpanan persaraan masing-masing. Sekiranya situasi ini berlanjutan untuk tempoh yang panjang, isi rumah akan berdepan dengan risiko pengurangan atau kehabisan simpanan dengan cepat, dan seterusnya terdorong ke dalam kancah kemiskinan tegar.

Di samping menjejaskan individu, kelangsungan perniagaan dan kehidupan, COVID-19 telah memburukkan lagi situasi ketidakcukupan simpanan dalam masyarakat. Ini juga menunjukkan bahawa terdapat kelemahan dalam sistem perlindungan sosial sedia ada.

Ini membawa kepada isu ketiga, iaitu terdapat keperluan mendesak untuk membangunkan sistem perlindungan sosial yang lestari, komprehensif, dan berdaya tahan untuk menangani kumpulan yang rentan dan juga individu yang telah terjejas oleh pandemik ini.

## PERANAN PERLINDUNGAN SOSIAL SEMASA PANDEMIK

Kini, terdapat keperluan mendesak untuk merangka strategi jangka panjang bagi memperkukuh sistem perlindungan sosial negara dan meningkatkan kesediaan negara dalam menangani sebarang krisis pada masa depan. Ini memerlukan penyelarasan usaha ke arah meningkatkan keselamatan pendapatan, peralihan pekerja sektor tidak formal ke sektor formal, perlindungan pekerjaan, dan penetapan langkah-langkah lain yang dapat membantu perniagaan untuk mengekalkan pekerja mereka.

## BAHAGIAN STRATEGI

KWSP telah meningkatkan usahanya pada tahun 2020 untuk menyediakan jaringan perlindungan sosial yang lebih luas untuk ahli dan majikan, dan secara amnya untuk rakyat Malaysia. Kami meneroka dan membangunkan penyelesaian yang tidak pernah dilaksanakan sebelum ini bagi membantu ahli yang terjejas sumber kewangan mereka dan kian terdedah kepada masa depan yang tidak stabil. Kemudahan baharu, seperti Pengeluaran i-Lestari dan Pengeluaran i-Sinar, membolehkan ahli yang menghadapi masalah kewangan untuk mengakses simpanan persaraan mereka untuk menampung keperluan hidup semasa.

Namun, pada penghujung tahun 2020 pandemik ini belum menunjukkan sebarang tanda bahawa ia akan reda dan rakyat Malaysia masih bergelut dengan kesannya terhadap kesihatan, ekonomi, dan kewangan mereka. Ini jelas menunjukkan bahawa, perancangan perspektif jangka panjang perlu dibangunkan untuk mengukuhkan perlindungan sosial bagi semua rakyat Malaysia dan pelbagai usaha perlu dilaksanakan oleh pihak berkepentingan yang berkaitan.

Berpandukan objektif ini, KWSP akan menilai semula peranan KWSP dalam perlindungan sosial secara berterusan bagi memastikan bahawa tidak ada pihak yang terpinggir daripada usaha KWSP dalam membantu ahli mencapai masa depan yang lebih baik.

### KELESTARIAN DALAM NORMA BARU: PELAN BOLEH UBAH TIGA TAHUN KWSP 2020 - 2022

Sebelum tahun 2020, KWSP telah pun mengambil langkah persediaan bagi menghadapi persekitaran yang tidak stabil, tidak pasti, kompleks, dan kurang jelas (VUCA) dengan memulakan program transformasi digital dan penerapan minda yang berpusat pada pelanggan. Pelbagai peristiwa yang berlaku pada tahun 2020 telah membuktikan bahawa hala tuju KWSP berada pada landasan yang betul. Langkah-langkah ini dikekalkan sebagai strategi utama dalam Pelan Boleh Ubah Tiga Tahun KWSP 2021 - 2023 (E3YRP).

Salah satu strategi utama KWSP yang dinyatakan dalam E3YRP 2021 - 2023, adalah untuk meningkatkan dan memberikan pengalaman pelanggan yang bersesuaian dengan keperluan mereka. Kami menyedari akan perubahan demografi dalam kalangan ahli dan peningkatan penggunaan produk dan perkhidmatan

digital yang disediakan. Warga natif digital dari golongan muda telah mula memasuki alam pekerjaan dan menjadi ahli KWSP, manakala masih ramai daripada generasi bukan digital telah mula menggunakan teknologi sepanjang tempoh PKP.

Namun, kami menyedari bahawa setiap ahli mempunyai keperluan dan pilihan yang unik bersesuaian dengan situasi masing-masing. Selaras dengan budaya kerja dan pemikiran yang mengutamakan pelanggan, KWSP menuju kearah memberikan perkhidmatan dan produk yang disesuaikan dengan pelbagai keperluan asas ahli kami yang berbeza dan memastikan semua pihak mendapat perkhidmatan pelanggan yang terbaik.

Proses transformasi digital yang dilaksanakan telah mempersiapkan organisasi untuk menyokong pencapaian matlamat organisasi yang telah ditetapkan dalam E3YRP 2021-2023. Kami akan meneruskan momentum ini dengan menyediakan produk dan perkhidmatan baharu dan lebih baik melalui platform digital. Kami akan terus meningkatkan pengalaman pengguna dengan menambah baik sistem teknologi maklumat bagi menampung jumlah transaksi yang lebih tinggi, meningkatkan keselamatan siber, dan meminimumkan risiko-risiko lain yang berkaitan dengan teknologi.

➤ **KWSP akan melabur dalam program peningkatan kemahiran atau pemahiran semula kakitangan untuk memupuk kakitangan yang sesuai dengan keperluan masa depan serta mempunyai kompetensi dan kemahiran yang diperlukan agar kekal efektif dalam persekitaran kerja yang pantas berubah. Kami juga merancang untuk menggandakan usaha bagi meningkatkan literasi kewangan dalam kalangan rakyat Malaysia. Antara inisiatif berterusan KWSP ialah penyediaan khidmat nasihat kewangan yang seimbang kepada ahli kami agar mereka dapat membuat keputusan kewangan yang lebih tepat dan dapat melalui tempoh persaraan yang terjamin.**

## BAHAGIAN STRATEGI

Berikutan peningkatan dalam sektor ekonomi dan tenaga kerja tidak formal, KWSP berusaha untuk meningkatkan keterlibatan dengan pekerja tidak formal, yang secara umumnya mempunyai tahap perlindungan sosial yang lebih rendah, untuk memberi kesedaran tentang kesejahteraan sosial dan panduan yang sewajarnya.

Sejak beberapa tahun kebelakangan ini, KWSP sering menekankan keperluan untuk menerapkan amalan kelestarian dalam organisasi bagi menguruskan cabaran dalam persekitaran VUCA. Seiring dengan pertumbuhan bilangan penduduk di peringkat global, pelbagai kesan lain juga mengalami peningkatan seperti pencemaran, pemanasan global, sisa buangan, dan pengurangan sumber semula jadi.

Pelaksanaan pelaburan dan perniagaan lestari merupakan suatu proses yang panjang yang telah dimulakan oleh KWSP sejak beberapa tahun yang lepas. KWSP telah mengumumkan komitmennya terhadap amalan baik alam sekitar, sosial, dan tadbir urus (ESG) dan prinsip pelaburan mampan. KWSP juga telah menandatangani Prinsip-prinsip Pelaburan Bertanggungjawab dibawah Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (UN PRI) setahun setelah Malaysia menjadi penandatangan Matlamat Pembangunan Lestari PBB pada tahun 2018.

### TINJAUAN TAHUN 2020

#### Memupuk Hubungan Melalui Komunikasi

Berikutan pandemik COVID-19, KWSP telah melancarkan beberapa inisiatif luar jangkaan seperti kemudahan Pengeluaran i-Lestari dan Pengeluaran i-Sinar, penyesuaian jadual caruman untuk majikan, dan membenarkan pelanjutan tarikh pembayaran untuk caruman majikan dalam sektor PKS.

Dalam menyediakan maklumat penting kepada pihak berkepentingan dalaman dan juga luaran, kami membangunkan pelbagai pelan komunikasi bagi memberi makluman mengenai matlamat, strategi, dan tindakan KWSP, pada masa yang sama mendapatkan maklum balas yang berharga daripada mereka. Kerjasama rapat dengan golongan ini dengan mengambil kira pendapat dan maklum balas mereka membolehkan kami menjalankan perancangan komunikasi yang berkesan untuk ahli secara khusus.

Memahami harapan dan keprihatinan semua pihak berkepentingan dan kerjasama yang dijalankan dengan institusi kewangan dan pihak Kerajaan telah memastikan komunikasi yang konsisten dan tepat kepada orang ramai. Bagi menjangkau khalayak yang lebih luas dan terperinci, maklumat disebarkan secara efisien melalui pelbagai saluran, termasuk laman web rasmi KWSP, saluran media sosial, media tradisional dan digital, individu berpengaruh, pemimpin pendapat, dan pembuat dasar.

➤ **Kami percaya bahawa kunci untuk memperkukuhkan hubungan KWSP dengan ahli dan pihak berkepentingan adalah dengan menyediakan komunikasi terbuka antara semua pihak, memahami harapan dan keperluan mereka, serta menerima maklum balas dan menangani permasalahan mereka dengan cekap dan berkesan.**

#### Memperkukuhkan Posisi Kepimpinan KWSP dalam Kesejahteraan Sosial

Di peringkat nasional, KWSP terlibat dalam Majlis Perlindungan Sosial Malaysia (MySPC), yang dipengerusikan oleh Perdana Menteri sejak 2020. Melalui penglibatan ini, KWSP berharap dapat mempercepatkan kemajuan agenda perlindungan sosial semasa pandemik COVID-19.

Pengurusan KWSP juga mengambil bahagian dalam pelbagai program pengucapan umum seperti program bual bicara radio, webinar, dan forum dalam talian untuk menerangkan tentang masalah yang dihadapi oleh rakyat Malaysia dari segi kesejahteraan sosial, isu penuaan, dan perancangan persaraan.

Di peringkat antarabangsa, KWSP adalah ahli Persatuan Keselamatan Sosial Antarabangsa (ISSA), sebuah organisasi terkemuka di dunia yang disertai pelbagai institusi keselamatan sosial, jabatan kerajaan, dan agensi dari 160 buah negara. KWSP telah mengambil bahagian dalam beberapa acara teknikal, webinar, dan seminar yang dianjurkan oleh ISSA, dan melaluinya berpeluang untuk berkongsi idea, bertukar pendapat, dan memanfaatkan pengalaman agensi dan negara anggota lain.

## BAHAGIAN STRATEGI

KWSP juga merupakan ahli Persatuan Keselamatan Sosial ASEAN (ASSA). KWSP telah dijemput oleh G20 untuk membincangkan tentang peranan yang dimainkan oleh KWSP sebagai dana simpanan persaraan dalam menyumbang kepada pembangunan negara.

### Mempromosi Literasi Kewangan

Literasi kewangan telah menjadi salah satu agenda utama KWSP untuk sekian lama kerana ia merupakan perkara yang masih perlu diberi perhatian. Untuk merancang masa depan yang lebih baik, adalah penting bagi ahli KWSP untuk melengkapkan diri dengan pengetahuan asas kewangan.

Dengan ini, KWSP telah menganjurkan Minggu Literasi Kewangan 2020 (FLW2020) untuk memberi kesedaran dan mendidik para peserta mengenai amalan terbaik dalam pengurusan kewangan demi kesejahteraan kewangan yang berterusan. Acara ini diadakan untuk menyokong Minggu Celik Kewangan yang dianjurkan oleh Jaringan Pendidikan Kewangan (FEN), yang diterajui oleh Bank Negara Malaysia dan Suruhanjaya Sekuriti Malaysia dan dianggotai oleh pelbagai agensi termasuk Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK), Permodalan Nasional Berhad, dan Bursa Malaysia Berhad.

KWSP telah membantu Jabatan Perkhidmatan Awam untuk mengembangkan modul latihan Kesejahteraan Kewangan untuk kakitangan kerajaan. Kami juga terus bekerjasama dengan Pusat Penyelidikan Kesejahteraan Sosial (SWRC), Universiti Malaya untuk mengemas kini dan memperluas liputan panduan perbelanjaan Belanjawanku kepada rakyat Malaysia yang tinggal di bandar-bandar di luar Lembah Klang. Orang ramai boleh merujuk kepada Belanjawanku untuk mendapatkan gambaran umum tentang perbelanjaan minimum bulanan agar mereka dapat mencapai taraf hidup yang berpatutan berdasarkan situasi semasa masing-masing.

KWSP juga bekerjasama dengan Perbadanan Ekonomi Digital Malaysia (MDEC) bagi mendekati pekerja dalam sektor tidak formal melalui pengusaha-pengusaha platform gig untuk menggalakkan pekerja bebas, pekerja gig, dan individu yang bekerja sendiri menyimpan dengan KWSP demi masa depan mereka.

### Membangunkan Kumpulan Bakat

Pandemik COVID-19 telah mempercepat penerimaan umum dan penggunaan pembelajaran dalam talian



oleh kakitangan KWSP. Kami meningkatkan keupayaan *EPF Learning Campus* (ELC) dengan membangun dan melancarkan sistem pengurusan pembelajaran yang dijenamakan sebagai *EPF Learning Xperience* (LX). LX menyediakan kandungan pembelajaran seperti kursus dalam talian, video, bahan pembelajaran sendiri, dan kursus POWERLinkedIn (LinkedIn Learning) yang boleh diakses pada bila-bila masa, di mana sahaja, melalui peranti mudah alih dan komputer.

Pada tahun 2020, ELC memperkenalkan dua program pembangunan berstruktur untuk meningkatkan keupayaan pegawai khidmat nasihat persaraan dan majikan kami. ELC juga mengadakan kursus untuk mendidik kakitangan KWSP mengenai pelbagai aspek perlindungan sosial dalam konteks tempatan, dan mengadakan sesi perkongsian pengetahuan bersama pelbagai agensi lain dan pemimpin industri.

Acara *Knowledge Fair* (KFAIR) tahunan KWSP pada tahun 2020 membawa tema "Hidup dalam Normal Baru" dianjurkan secara maya disebabkan pandemik. Acara dua hari ini membincangkan dan meneroka cabaran yang dihadapi oleh kakitangan KWSP ketika mereka menyesuaikan diri dengan budaya kerja dan peluang baru dalam persekitaran digital.

Bagi program luaran pula, kami telah menganjurkan Program Pendidikan Majikan yang disertai 994 buah syarikat untuk mendidik mereka tentang kewajipan mereka terhadap KWSP, Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO), Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN), dan Jabatan Tenaga Kerja.

## BAHAGIAN STRATEGI

### Membangunkan Kompetensi Kakitangan

Bagi membina tenaga kerja yang bersedia untuk masa depan dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan pantas ke arah digitalisasi dan perubahan pada persekitaran kerja, KWSP telah melancarkan tiga inisiatif utama:

- (a) **Rangka Kerja Penilaian Bakat**  
Rangka kerja berdasarkan penyelidikan ini dapat membantu kakitangan KWSP memahami kompetensi teknikal dan fungsi yang diperlukan untuk cemerlang.
- (b) **Model Kompetensi Tingkah Laku dan Kepemimpinan**  
Model kompetensi yang menyediakan panduan kepada pemimpin untuk mencapai objektif mereka, sama ada sebagai individu atau pasukan.
- (c) **HR Reflect**  
Audit terperinci ke atas keseluruhan fungsi sumber manusia terhadap prestasi semasa dilaksanakan dengan berpandukan Hala Tuju Transformasi Sumber Manusia yang komprehensif dan akan menjadikan jabatan sumber manusia sebagai ejen perubahan yang berorientasikan masa depan bagi KWSP.

### BIDANG FOKUS UNTUK TAHUN 2021

KWSP akan memberi tumpuan kepada empat bidang utama seperti yang digariskan dalam E3YRP 2021-2023:

- (a) **Membina semula kepercayaan dan reputasi**  
Seiring dengan fokus strategik organisasi dalam pengalaman pelanggan, KWSP akan berusaha lebih gigih untuk memperkukuhkan reputasi organisasi, bagi meningkatkan kepercayaan orang ramai terhadap integriti dan nilai KWSP, terutamanya dalam kalangan generasi muda yang sangat mementingkan faktor-faktor ini sebelum mempercayai sesebuah organisasi. Kami berharap dapat menjalankan inisiatif keterlibatan yang berkesan, melaksanakan strategi organisasi, dan menjalin hubungan yang bermanfaat dengan ahli kami.
- (b) **Memperjuangkan inisiatif berkaitan kesejahteraan sosial**  
Pelbagai peristiwa yang berlaku pada tahun 2020 telah menguji keberkesanan sistem perlindungan sosial di Malaysia. Jelas sekali sebuah sistem yang lebih komprehensif diperlukan bagi menyokong kelangsungan hidup rakyat semasa berlakunya sesuatu krisis. KWSP akan terus memperjuangkan

pewujudan sistem perlindungan sosial yang menyeluruh dan komprehensif terutama bagi golongan rentan yang kurang mendapat perhatian. Ini sejajar dengan usaha kami untuk meningkatkan literasi kewangan dan melengkapkan ahli dengan pengetahuan untuk merancang masa depan mereka.

- (c) **Memimpin agenda kelestarian**  
Kelestarian tetap menjadi salah satu keutamaan utama KWSP menjelang tahun 2021. Bagi memastikan pelaksanaan yang berkesan, kami berpegang teguh pada penerapan konsep kelestarian dalam setiap aspek organisasi termasuk pelaburan, pembuatan keputusan, dasar sumber manusia, proses dan amalan, serta budaya dan pemikiran berasaskan kelestarian dalam kalangan kakitangan kami. Melalui posisi strategik KWSP dan jaringan pihak berkepentingan dan pelanggan yang luas, kami berharap untuk menjadi peneraju kelestarian di peringkat nasional. Kami juga mempunyai aspirasi untuk menjadi organisasi contoh dalam menjalankan inisiatif kelestarian – iaitu dalam aspek polisi dan amalan dalaman, pelaksanaan piawaian kelestarian dan dasar ke atas syarikat pelaburan kami, pembekal dan rakan niaga, serta dalam mempengaruhi jaringan pihak berkepentingan kami untuk mengamalkan kehidupan lestari.
- (d) **Organisasi yang bersedia untuk masa depan**  
Selain memastikan bahawa projek-projek utama kami dapat dilaksanakan dengan baik, adalah penting bagi kami untuk melabur dalam meningkatkan dan mendidik kakitangan kami untuk masa depan yang pantas berubah. Dengan ini, KWSP dapat terus memberikan perkhidmatan pelanggan yang terbaik dan melindungi simpanan ahli dalam persekitaran VUCA.

Terdapat keperluan mendesak untuk KWSP dan semua pihak berkepentingan dalam sistem perlindungan sosial negara mengambil langkah proaktif bagi memperlengkapkan diri dengan kemahiran dan keupayaan untuk melaksanakan penyelesaian yang lestari dan menyeluruh untuk kesejahteraan sosial jangka panjang semua rakyat Malaysia, terutamanya golongan rentan. Dengan memajukan dan memperkuat sistem perlindungan sosial, KWSP berharap dapat meningkatkan kemampuan kolektif semua pihak untuk bersedia, bertindak balas, dan pulih daripada krisis pada masa depan.



# BAHAGIAN TEKNOLOGI DIGITAL

**Muhammad Afhzal Abdul Rahman**

| Ketua Pegawai Teknologi Digital

Pandemik COVID-19 dan sekatan pergerakan yang dilaksanakan kerajaan sepanjang tahun 2020 telah menyerlahkan kepentingan penggunaan penyelesaian teknologi dalam memastikan KWSP kekal beroperasi dan terus menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan yang terdiri daripada ahli dan majikan. Di samping itu, adalah penting bagi KWSP untuk membantu ahli yang menghadapi kesulitan kewangan mengharungi tahun yang mencabar ini.

Bagi memenuhi permintaan luar jangkaan pada tahun 2020, Bahagian Teknologi Digital telah bangkit untuk mendepani cabaran dan mempercepat inisiatif Digitasi KWSP 2025 yang merupakan pelan hala tuju KWSP ke arah menjadi sebuah organisasi digital menjelang tahun 2025. Sebagai sebuah organisasi dana simpanan persaraan negara, KWSP perlu menghubungkan, melibatkan dan memperkasakan pelanggan agar kekal relevan pada masa hadapan.

Bahagian ini mengambil langkah segera untuk memenuhi keperluan teknologi digital yang diperlukan oleh KWSP. Ini termasuk menyediakan penyelesaian digital untuk ahli dan majikan, menyokong operasi organisasi, dan membantu kakitangan dalam peralihan norma kerja jarak jauh (bekerja dari rumah). Bahagian ini menerima guna perkakasan digital dan menambah baik infrastruktur organisasi untuk mengupayakan akses dan perhubungan jarak jauh. Bahagian ini juga melaksanakan inisiatif keselamatan siber untuk meningkatkan kesedaran dan melindungi organisasi daripada ancaman keselamatan siber.

## MEMPERCEPAT AGENDA DIGITAL KWSP

Bagi memastikan KWSP dapat beroperasi dan menyediakan perkhidmatan kepada ahli dan majikan di samping mematuhi pelbagai Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), Bahagian Teknologi Digital telah memulakan

beberapa inisiatif utama untuk melaksanakan dan memberikan penyelesaian digital yang selamat kepada pelanggan KWSP.

Bagi memenuhi keperluan ahli, terutama mereka yang menghadapi kesukaran kewangan semasa pelaksanaan PKP yang pertama, KWSP telah membangunkan kemudahan Pengeluaran i-Lestari yang menggunakan pengkomputeran awan (*cloud computing*) dan amalan tangkas lain untuk mempercepat pembangunannya.

KWSP juga melancarkan Janji Temu *Online* (JTO) yang merupakan platform janji temu secara dalam talian berasaskan pengkomputeran awan untuk menjaga keselamatan pelanggan dan kakitangan KWSP di pejabat-pejabat cawangan. JTO membolehkan mereka mematuhi prosedur operasi standard (SOP) dan langkah penjarakan fizikal yang ditetapkan. Platform ini juga membantu KWSP menguruskan jumlah pengunjung yang hadir ke kaunter perkhidmatan untuk berurusan secara berperingkat.

Di samping itu, KWSP juga telah melaksanakan beberapa inisiatif digital yang lain termasuk kemudahan Pengeluaran i-Sinar dan Program Bantuan Majikan COVID-19 (e-CAP), yang memberikan pilihan kepada majikan untuk menanggung dan menyusun semula sumbangan mereka.

## BAHAGIAN TEKNOLOGI DIGITAL

Selain daripada menyediakan perkhidmatan digital dengan pantas kepada ahli dan majikan, KWSP juga perlu segera membuat penyesuaian untuk norma kerja yang baharu iaitu bekerja dari rumah. Bahagian ini mempercepat penyediaan perkakasan teknologi untuk kakitangan, menjalankan mesyuarat secara dalam talian dan mengupayakan pelaksanaan kerja jarak jauh dengan menyediakan perkhidmatan seperti *Enterprise Mobile Management (EMM)* dan infrastruktur *Virtual Private Network (VPN)*. EMM dan VPN membolehkan kakitangan KWSP bekerja dari rumah dengan mudah dan mengakses data dalaman dari luar premis KWSP.

Dalam mengutamakan keselamatan sistem KWSP, Bahagian ini menerapkan langkah-langkah dan penyelesaian digital yang boleh mengurangkan risiko dan ancaman siber. Bahagian ini turut mendidik kakitangan KWSP berkenaan keselamatan siber dan amalan terbaik untuk mencegah jenayah siber.

← → ↻ 🏠 **Jadual 1: Transaksi Melalui Laman Web dan Aplikasi Mudah Alih**

STATISTIK UTAMA	2019	2020
Log masuk i-Akaun (Ahli)	19.9 juta	<b>32.5 juta</b>
Log masuk aplikasi mudah alih i-Akaun	33.3 juta	<b>95.7 juta</b>
Log masuk i-Akaun (Majikan)	12.6 juta	<b>14.6 juta</b>
Log masuk aplikasi mudah alih e-Caruman	221,076	<b>260,977</b>
Majikan yang berdaftar dengan i-Akaun	518,935	<b>531,343</b>
Majikan yang berdaftar dengan i-Akaun	99.36%	<b>99.43%</b>
Ahli yang berdaftar dengan i-Akaun	7.6 juta	<b>8.9 juta</b>
Pelawat ke laman web KWSP	28.2 juta	<b>64.2 juta</b>
Interaksi i-Akaun	65.9 juta	<b>143.0 juta</b>
Muat turun aplikasi mudah alih i-Akaun	1.5 juta	<b>4.5 juta</b>
Muat turun aplikasi mudah alih e-Caruman	134,000	<b>217,000</b>

### Pencapaian Utama Pada Tahun 2020

Ringkasan pencapaian utama Bahagian Teknologi Digital untuk tahun ini:

#### Produk dan Perkhidmatan Dengan Sokongan Teknologi

- Pengeluaran i-Lestari
- Pengeluaran i-Sinar
- Pengeluaran Kesihatan – Rawatan Kesuburan
- Program Bantuan Majikan COVID-19 (e-CAP)
- e-Pengeluaran bagi Pengeluaran Umur 50/55/60
- Janji Temu *Online (JTO)*
- *ELYA Chatbot* dan *Live Chat*

#### Infrastruktur Teknologi Maklumat (IT) dan Inisiatif Keselamatan Siber

- Portal sehenti IT
- Pengurusan kitaran hayat aplikasi
- Gerbang API
- Perisikan ancaman
- Pelaksanaan Program Keselamatan Siber
- Kempen kejuruteraan sosial (*social engineering*)

#### Inisiatif Pembangunan Modal Insan

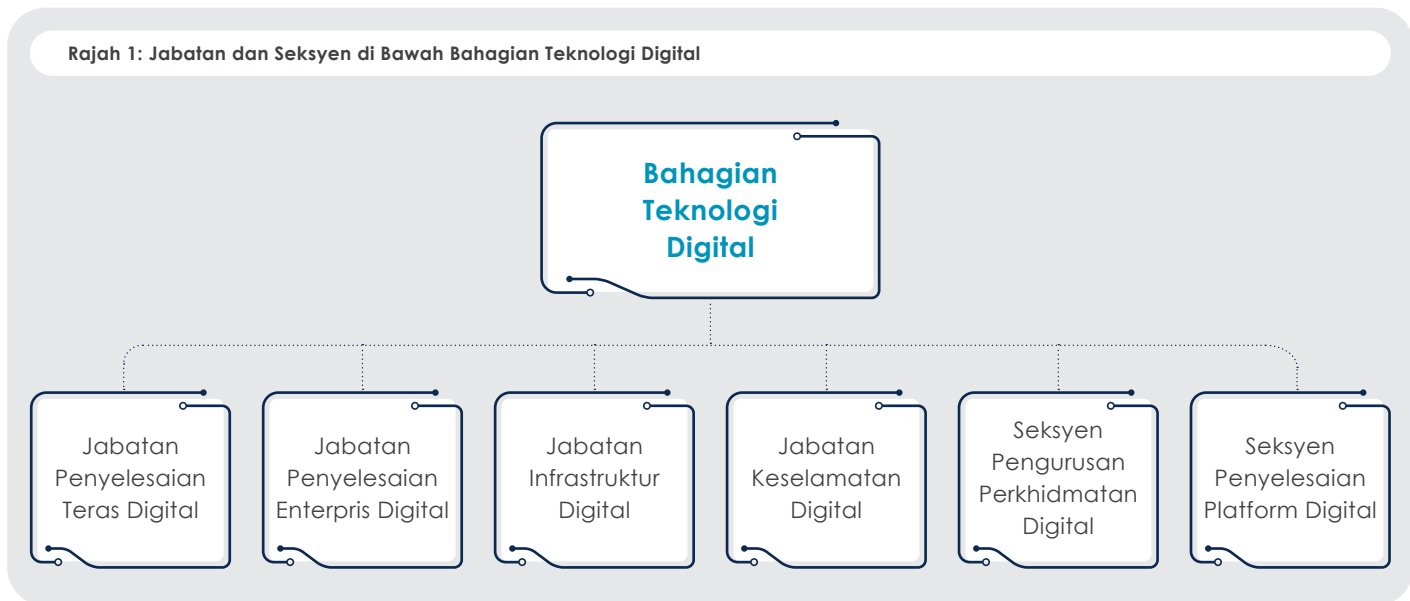
- Latihan dan pensijilan dalam *Agile Project Management*
- Kesedaran keselamatan siber
- Kecemerlangan kepimpinan dan tingkah laku

## BAHAGIAN TEKNOLOGI DIGITAL

### FUNGSI TERAS

Bahagian Teknologi Digital ditubuhkan pada tahun 2019 bagi mengupayakan dan menyokong keseluruhan operasi KWSP dengan membina, mewujudkan dan mengendalikan penyelesaian dan perkhidmatan teknologi digital yang berpusatkan pelanggan, inovatif, mantap dan selamat. Bahagian ini disokong oleh empat jabatan dan dua seksyen (rujuk Rajah 1).

Rajah 1: Jabatan dan Seksyen di Bawah Bahagian Teknologi Digital



Tanggungjawab setiap jabatan:

**(a) Jabatan Penyelesaian Teras Digital**

Membangunkan, melaksanakan dan mengendalikan penyelesaian teknologi ke atas sistem teras dana simpanan KWSP. Ini membolehkan KWSP melaksanakan mandat keselamatan sosial dalam memberikan perlindungan keselamatan sosial yang mencukupi, liputan yang lebih baik, perkhidmatan pelanggan yang cekap serta pengutipan caruman yang tepat pada masanya.

**(b) Jabatan Penyelesaian Enterpris Digital**

Membangunkan, melaksanakan dan mengendalikan penyelesaian teknologi bagi keseluruhan organisasi KWSP yang menyokong keperluan maklumat korporat, operasi, pengurusan serta keperluan pelaburan di samping penyelesaian kolaborasi dan produktiviti.

**(c) Jabatan Infrastruktur Digital**

Membangunkan, melaksanakan dan mengendalikan infrastruktur teknologi untuk menyokong sistem serta operasi digital KWSP. Jabatan ini menyediakan infrastruktur digital yang kukuh, berdaya tahan, selamat dan mempunyai kebolehpulihan yang

mematuhi piawaian dan peraturan seni bina teknikal KWSP untuk memenuhi kapasiti dan prestasi teknologi maklumat yang diperlukan oleh operasi KWSP.

**(d) Jabatan Keselamatan Digital**

Melindungi kerahsiaan, integriti dan keselamatan maklumat kritikal dan aset KWSP. Jabatan ini juga membangunkan dan menguatkuasakan dasar dan prosedur keselamatan digital berdasarkan piawaian industri, amalan terbaik, dan garis panduan peraturan yang relevan.

Tanggungjawab setiap seksyen:

**(a) Seksyen Pengurusan Perkhidmatan Digital**

Memastikan penyampaian perkhidmatan teknologi digital selaras dengan perjanjian tahap perkhidmatan (SLA) dan proses pengurusan perkhidmatan yang dipersetujui. Seksyen ini juga mengurus dan menyelia perancangan strategik, pengurusan kewangan, pengurusan kontrak pembekal teknologi maklumat serta pentadbiran perancangan sumber yang menyokong penyampaian, pelaksanaan dan penyelenggaraan perkhidmatan teknologi digital untuk operasi KWSP.

## BAHAGIAN TEKNOLOGI DIGITAL

### (b) Seksyen Penyelesaian Platform Digital

Memastikan perancangan portfolio teknologi yang padu dan tadbir urus seni bina meliputi organisasi dengan memacu keseluruhan strategi teknologi, piawaian dan amalan terbaik seni bina untuk mencapai objektif perniagaan dan operasi KWSP dengan berkesan. Seksyen ini turut mereka bentuk dan melaksanakan penyelesaian digital untuk mempertingkatkan saluran dan titik sentuh digital, penyelesaian perisian tengah yang membolehkan KWSP bekerjasama dengan rakan kongsi dan merentasi ekosistem serta penyelesaian data dan analitik yang membolehkan organisasi KWSP dipacu data.

### DIGITASI KWSP 2025

Digitasi KWSP 2025 merupakan rangka kerja Bahagian Teknologi Digital ke arah pendigitalan KWSP menjelang tahun 2025. Rangka kerja ini dibangunkan untuk menjadikan KWSP sebagai sebuah organisasi keselamatan sosial yang dipercayai dan relevan yang dapat menghubungkan, melibatkan dan memperkasakan pelanggan.

Digitasi KWSP 2025 mempunyai lima teras utama:

#### (a) Membina pasukan teknologi yang bermotivasi dan berkebolehan

Ini termasuk inisiatif seperti latihan, pensijilan, pengembangan bakat, pengembangan kepemimpinan, serta peningkatan sumber dan kerjasama strategik.

#### (b) Menyampaikan penyelesaian inovatif dengan pantas

Ini merangkumi penggunaan amalan *DevOps* dan *Agile*, dan pembangunan penyampaian perkhidmatan digital.

#### (c) Menyediakan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan

Inisiatif yang bertujuan untuk memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan termasuk menumpukan kepada kecemerlangan perkhidmatan, membina budaya peningkatan perkhidmatan yang berterusan, serta menyediakan digitalisasi dan peringkasan proses.

#### (d) Mengukuhkan ketahanan keselamatan siber organisasi

Ini termasuk model operasi keselamatan siber berkonsepkan *zero-trust*, meningkatkan kesedaran dan latihan keselamatan siber.

#### (e) Membina platform teknologi digital yang mantap, secara bermodul dan boleh skala

Ini merangkumi platform perkhidmatan mikro bagi pelbagai saluran, pusat data berdasarkan perisian, pengkomputeran awan secara hibrid, dan seni bina perusahaan secara bermodul.

### MELANGKAH KE HADAPAN

Pandemik COVID-19 yang masih belum berkesudahan telah mewujudkan keperluan mendesak bagi kami untuk mempercepat agenda KWSP Digital. Bahagian Teknologi Digital akan terus memastikan aspirasi KWSP Digital ini mencapai objektif strategik dan operasi yang ditetapkan, iaitu:

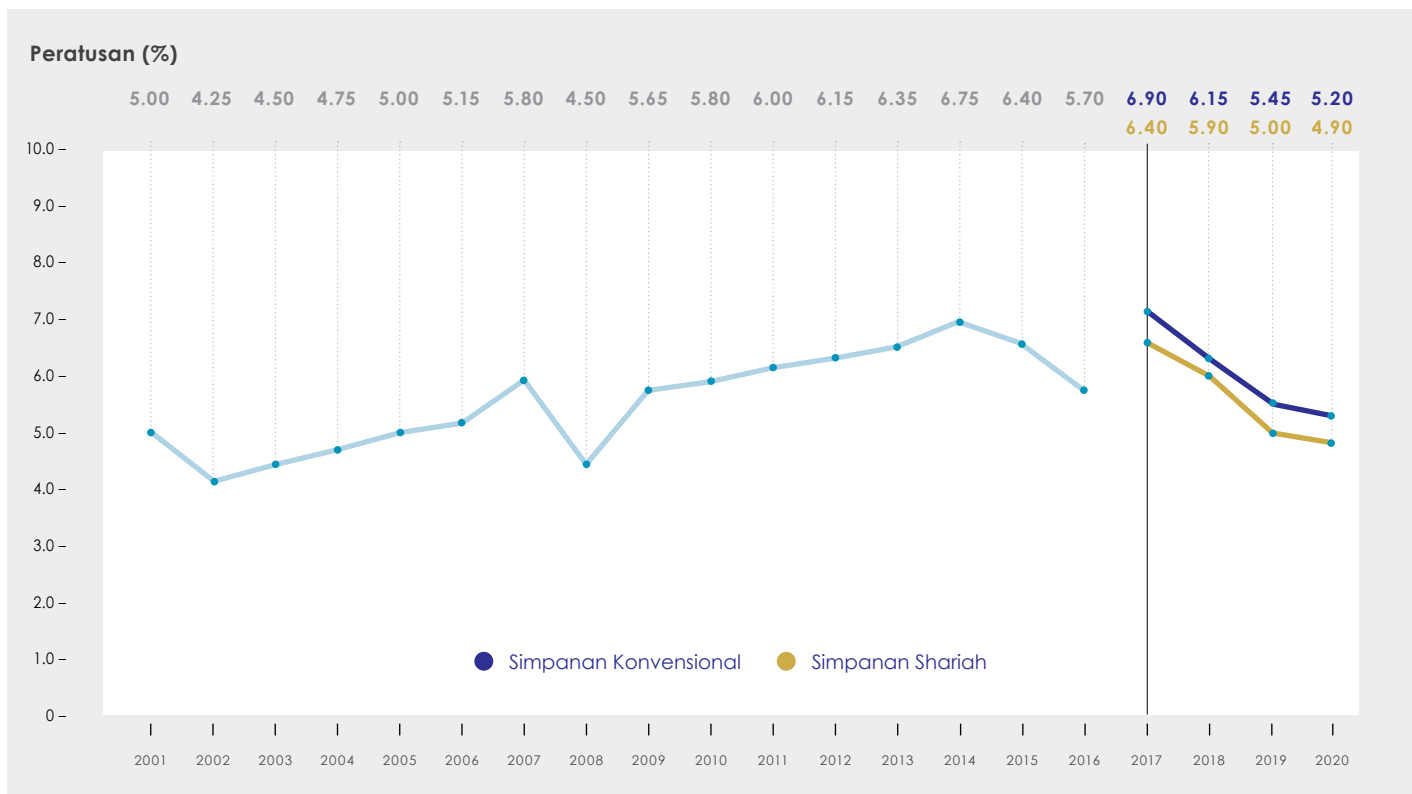
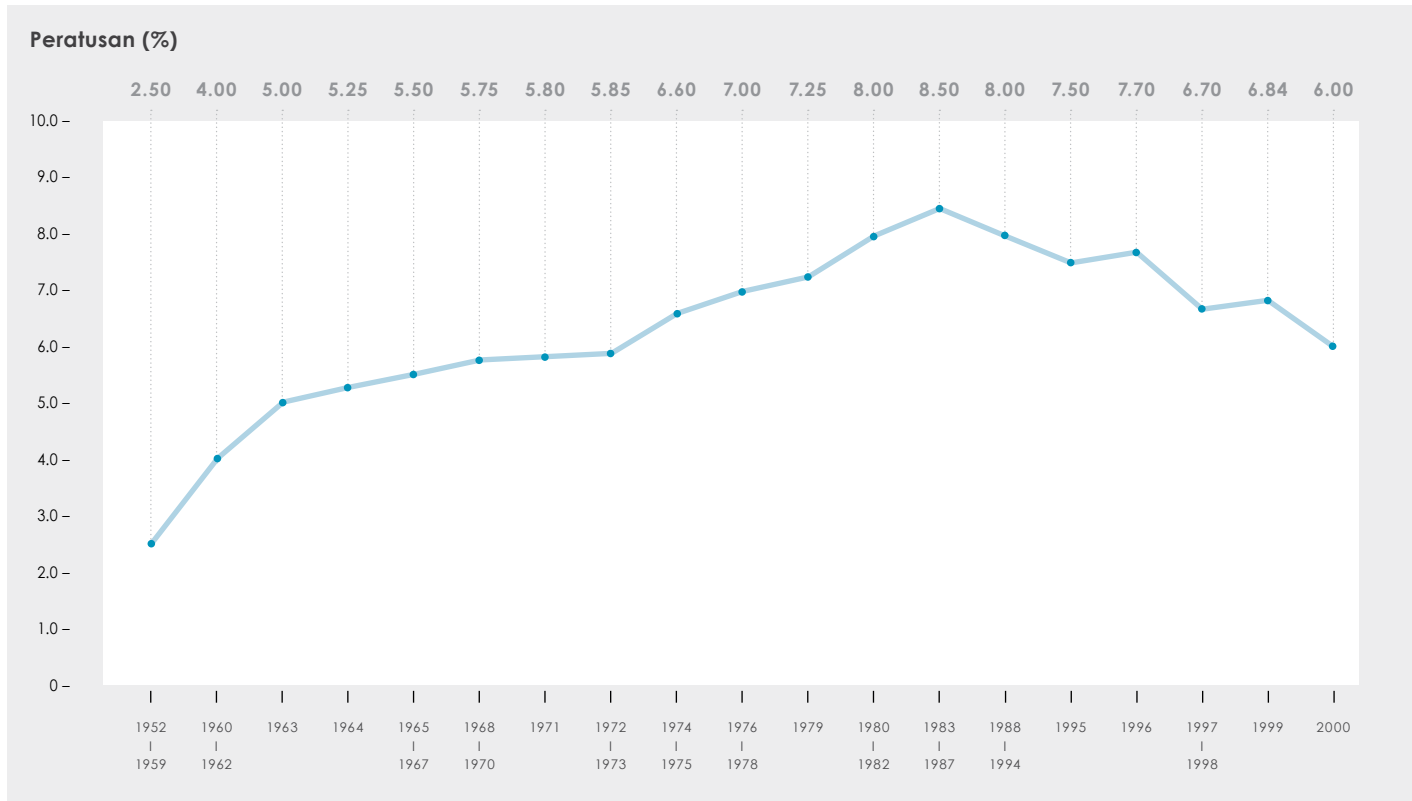
- Membangunkan penyelesaian digital yang membolehkan pelaksanaan mandat KWSP dan memenuhi keperluan ahli dan majikan
- Membangunkan keupayaan teknologi yang menyokong aspirasi digital organisasi
- Melaksana, mengendali dan mengekalkan infrastruktur teknologi yang mantap, selamat dan berskala untuk menyokong platform digital organisasi

Bagi tahun 2021, kami merancang untuk mengintegrasikan teknologi bangunan pintar di ibu pejabat korporat baharu KWSP di Kwasa Damansara yang sedang dalam pembinaan. Ibu pejabat baharu ini juga akan menempatkan pusat data generasi baharu yang akan mendorong kecekapan kos, menyokong permintaan perniagaan yang tidak dijangka, menyediakan kepantasan dan ketangkasan, dan membolehkan pentadbiran langkah-langkah keselamatan siber yang berkesan.

Bahagian Teknologi Digital akan terus memperkukuh aspirasi digital KWSP dengan menyediakan penyelesaian digital dan infrastruktur teknologi yang mantap. Ini akan membantu KWSP mencapai matlamat strategik dan operasinya serta memastikan pengurusan operasi yang selamat, boleh skala dan berdaya tahan.

# STATISTIK

## Kadar Dividen



## STATISTIK

### Senarai Pelaburan Ekuiti bagi 30 Syarikat Teratas yang Tersenarai di Bursa Malaysia Setakat 31 Disember 2020

No	Kaunter	% Pegangan
1	Malaysia Building Society Bhd	65.39%
2	RHB Bank Bhd	42.80%
3	Malaysian Resources Corp Bhd	35.85%
4	Bermaz Auto Bhd	20.01%
5	Tenaga Nasional Bhd	17.77%
6	Axiata Group Berhad	17.20%
7	Telekom Malaysia Bhd	16.88%
8	IJM Corp Berhad	16.56%
9	Sime Darby Plantation Bhd	16.04%
10	CIMB Group Holdings Bhd	16.03%
11	Yinson Holdings Bhd	15.97%
12	Public Bank Bhd	15.92%
13	Sunway Real Estate Investment Bhd	15.21%
14	Digi.com Berhad	14.80%
15	Malaysia Airport Hldgs Bhd	14.74%
16	Gamuda Bhd	14.54%
17	Axis Real Estate Investment Bhd	14.46%
18	Kuala Lumpur Kepong Bhd	14.22%
19	Panasonic Manufacturing Malaysia Bhd	14.12%
20	Malayan Banking Bhd	14.10%
21	IJM Plantations Bhd	13.77%
22	Alliance Bank Malaysia Berhad	13.76%
23	Aeon Co. (M) Bhd	13.55%
24	UMW Holdings Bhd	13.21%
25	Capitamalls Malaysia Trust Bhd	13.16%
26	BIMB Holdings Berhad	13.10%
27	KPJ Healthcare Bhd	13.10%
28	IOI Corporation Bhd	13.07%
29	Petronas Gas Bhd	13.06%
30	United Plantations Bhd	12.95%

## STATISTIK

## Pengeluaran Mengikut Skim

Tahun	2020		2019		2018	
	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)
<b>Skim Pengeluaran</b>						
55 Tahun	425,466	15,582,812,067	441,376	15,920,504,550	379,504	15,810,003,592
50 Tahun	140,339	4,406,028,593	157,291	4,617,493,415	160,751	4,712,680,608
Hilang Upaya	3,715	312,852,388	5,821	467,210,536	5,347	391,038,106
Meninggalkan Negara	2,516	298,544,851	4,132	437,102,971	4,032	392,456,135
Beli Rumah Pertama	77,476	1,779,132,436	99,280	2,326,197,915	91,074	2,149,948,937
Beli Rumah Kedua	3,706	150,236,915	5,216	214,896,132	5,147	214,335,855
Ansuran Bulanan Pinjaman Perumahan	1,934,956	1,829,954,489	2,281,335	2,237,909,683	1,748,506	2,001,339,134
Mengurangkan/Menyelesaikan Baki Pinjaman Perumahan	46,839	736,103,722	103,110	1,271,681,009	112,518	1,447,916,201
Kesihatan	7,388	79,308,233	8,228	82,350,228	6,972	67,403,964
Kematian	61,392	1,928,253,887	65,747	1,961,714,928	62,658	1,715,602,371
Bayaran Berkala	478	715,169	516	900,993	587	1,122,730
Skim Pelaburan Ahli	563,488	7,248,263,535	556,130	5,640,324,723	851,933	9,251,295,326
Pekerja Berpencen/Pesara Pilihan	63,157	2,122,814,777	82,626	2,327,308,586	76,395	2,259,743,254
Pendidikan	136,629	679,755,980	101,239	1,157,231,920	140,769	1,319,456,484
Skim Bayaran Bulanan	72	110,392	63	79,522	61	76,842
Pengeluaran Melebihi RM1 Juta	24,372	1,778,049,534	13,565	1,553,231,588	8,018	1,518,976,786
Mengerjakan Haji	478	1,319,456	777	2,173,872	427	1,209,732
60 Tahun	261,929	4,803,201,871	289,036	4,557,680,814	238,551	4,330,245,142
Pengeluaran Rumah Prima	36	11,520	36	11,520	13	3,820
i-Lestari	25,556,630	14,546,881,726	-	-	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>29,311,062</b>	<b>58,284,351,540</b>	<b>4,215,524</b>	<b>44,776,004,907</b>	<b>3,893,263</b>	<b>47,584,855,018</b>
Dividen Tahunan*	3,888	60,860,161	3,114	56,401,957	2,816	56,771,016
Faedah Tambahan Untuk Kematian dan Hilang Upaya						
(i) Faedah Tambahan Kematian	20,310	50,775,050	22,186	55,465,000	21,387	53,485,571
(ii) Faedah Tambahan Hilang Upaya	646	3,230,000	1,033	5,165,000	883	4,415,000
<b>Jumlah (i) dan (ii)</b>	<b>20,956</b>	<b>54,005,050</b>	<b>23,219</b>	<b>60,630,000</b>	<b>22,270</b>	<b>57,900,571</b>

\* Pengeluaran dividen tahunan 2020 diselaraskan kepada belanja dividen tahun semasa

## STATISTIK

### Pengeluaran Mengikut Skim (Samb.)

Tahun	2017		2016		2015	
	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)	Bilangan	Amaun (RM)
<b>Skim Pengeluaran</b>						
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	-	-	-	-
i-Lestari	-	-	-	-	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>3,886,346</b>	<b>49,152,805,954</b>	<b>3,701,578</b>	<b>46,567,021,253</b>	<b>3,281,011</b>	<b>44,011,862,123</b>
Dividen Tahunan*	2,566	44,006,013	2,267	42,372,125	1,971	39,595,874
Faedah Tambahan Untuk Kematian dan Hilang Upaya						
(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
<b>Jumlah (i) dan (ii)</b>	<b>19,089</b>	<b>49,885,000</b>	<b>19,001</b>	<b>49,564,162</b>	<b>17,972</b>	<b>46,864,028</b>

\* Pengeluaran dividen tahunan 2020 diselaraskan kepada belanja dividen tahun semasa

### Profil Ahli Aktif Mengikut Lingkungan Simpanan dan Jantina Setakat 31 Disember 2020

Lingkungan Simpanan (RM)	Bilangan Lelaki	Bilangan Perempuan	Jumlah	Simpanan (RM)
<1-1,000	175,398	170,845	346,243	173,462,273
1,001-2,000	136,368	123,796	260,164	382,080,289
2,001-3,000	111,296	93,486	204,782	510,392,575
3,001-4,000	99,934	84,899	184,833	645,697,344
4,001-5,000	91,179	78,084	169,263	760,951,452
5,001-6,000	85,985	72,370	158,355	870,248,213
6,001-7,000	80,822	68,181	149,003	967,961,179
7,001-8,000	76,450	64,435	140,885	1,056,071,589
8,001-9,000	72,439	61,277	133,716	1,135,950,969
9,001-10,000	65,379	56,614	121,993	1,157,561,367
10,001-15,000	270,845	233,226	504,071	6,249,323,369
15,001-20,000	219,211	187,544	406,755	7,085,489,553
20,001-25,000	185,433	157,696	343,129	7,699,549,046
25,001-30,000	160,019	136,797	296,816	8,145,016,930
30,001-35,000	140,691	119,018	259,709	8,427,219,527
35,001-40,000	125,957	106,886	232,843	8,721,892,973
40,001-45,000	114,015	95,568	209,583	8,896,932,923
45,001-50,000	103,409	86,163	189,572	9,000,223,668
50,001-55,000	96,129	78,737	174,866	9,173,858,748
55,001-60,000	89,582	71,975	161,557	9,287,532,269
60,001-65,000	83,567	66,408	149,975	9,368,828,197
65,001-70,000	78,279	61,290	139,569	9,417,173,575
70,001-75,000	73,125	57,046	130,171	9,433,885,004
75,001-80,000	69,203	53,146	122,349	9,478,211,196
80,001-85,000	64,614	49,133	113,747	9,380,925,306
85,001-90,000	60,312	46,404	106,716	9,335,807,262
90,001-95,000	57,471	43,483	100,954	9,335,393,238
95,001-100,000	53,638	40,113	93,751	9,138,270,647
100,001-150,000	395,632	296,593	692,225	84,848,163,701
150,001-200,000	228,612	172,605	401,217	69,370,582,853
200,001-250,000	141,156	108,014	249,170	55,569,940,071
250,001-300,000	87,938	70,230	158,168	43,205,493,905
300,001-350,000	58,701	47,450	106,151	34,335,336,563
350,001-400,000	41,705	33,427	75,132	28,071,394,502
400,001-450,000	30,723	23,954	54,677	23,167,344,203
450,001-500,000	23,389	17,885	41,274	19,562,037,854
500,001-600,000	33,782	24,229	58,011	31,678,689,056
600,001-700,000	22,314	14,821	37,135	24,003,469,562
700,001-800,000	15,284	9,721	25,005	18,669,959,726
800,001-900,000	11,266	6,549	17,815	15,091,395,339
900,001-1,000,000	8,617	4,682	13,299	12,619,076,665
> 1,000,000	39,286	17,118	56,404	95,552,567,845
<b>Jumlah</b>	<b>4,179,155</b>	<b>3,411,898</b>	<b>7,591,053</b>	<b>720,981,362,528</b>

Sumber: Sistem BI KWSP

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dengan dividen tahun 2020

## 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%
<b>Januari 2012 - Hingga Februari 2016</b>			
Gaji RM5,000 dan kurang	11%	13%	24%
Gaji lebih daripada RM5,000	11%	12%	23%
<b>Mac 2016 - Disember 2017</b>			
<b>Ahli berumur di bawah 60 Tahun</b>			
Gaji RM5,000 dan kurang	8%	13%	21%
Gaji lebih daripada RM5,000	8%	12%	20%
<b>Ahli berumur 60 tahun sehingga 75 Tahun</b>			
Gaji RM5,000 dan kurang	4%	6.5%	10.5%
Gaji lebih daripada RM5,000	4%	6%	10%
<b>Januari 2018 - Disember 2018</b>			
<b>Ahli berumur di bawah 60 Tahun</b>			
Gaji RM5,000 dan kurang	11%	13%	24%
Gaji lebih daripada RM5,000	11%	12%	23%

Tahun	Pekerja	Majikan	Jumlah
<b>January 2018 - December 2018</b>			
<b>Ahli berumur 60 tahun sehingga 75 Tahun</b>			
Gaji RM5,000 dan kurang	5.5%	6.5%	12%
Gaji lebih daripada RM5,000	5.5%	6%	11.5%
<b>Januari 2019 - Mac 2020</b>			
<b>Ahli berumur di bawah 60 Tahun</b>			
Gaji RM5,000 dan kurang	11%	13%	24%
Gaji lebih daripada RM5,000	11%	12%	23%
<b>Ahli berumur 60 tahun sehingga 75 Tahun</b>			
Gaji RM5,000 dan kurang	-	4%	4%
Gaji lebih daripada RM5,000	-	4%	4%
<b>April 2020 - Disember 2020</b>			
<b>Ahli berumur di bawah 60 Tahun</b>			
Gaji RM5,000 dan kurang	7%	13%	20%
Gaji lebih daripada RM5,000	7%	12%	19%
<b>Ahli berumur 60 tahun sehingga 75 Tahun</b>			
Gaji RM5,000 dan kurang	-	4%	4%
Gaji lebih daripada RM5,000	-	4%	4%
<b>Januari 2021 - Disember 2021</b>			
<b>Ahli berumur di bawah 60 Tahun</b>			
Gaji RM5,000 dan kurang	9%	13%	22%
Gaji lebih daripada RM5,000	9%	12%	21%
<b>Ahli berumur 60 tahun sehingga 75 Tahun</b>			
Gaji RM5,000 dan kurang	-	4%	4%
Gaji lebih daripada RM5,000	-	4%	4%

### Profil Ahli Aktif Mengikut Lingkungan Umur dan Jantina Setakat 31 Disember 2020

Kumpulan Umur (Tahun)	Bilangan Lelaki	Bilangan Perempuan	Jumlah Ahli	Jumlah Ahli (%)	Kumulatif (%)	Jumlah Simpanan (RM)	Jumlah Simpanan (%)	Kumulatif (%)
<16	371	234	605	0.01	0.01	719,648	0.00	0.00
16-25	908,604	764,546	1,673,150	22.04	22.05	14,450,669,805	2.00	2.00
26-30	752,419	665,097	1,417,516	18.67	40.72	45,031,045,999	6.25	8.25
31-35	621,198	504,100	1,125,298	14.82	55.55	78,666,403,317	10.91	19.16
36-40	495,902	397,339	893,241	11.77	67.31	103,669,568,653	14.38	33.54
41-45	408,829	339,269	748,098	9.85	77.17	126,177,672,243	17.50	51.04
46-50	353,356	286,325	639,681	8.43	85.60	137,690,269,518	19.10	70.14
51-55	286,775	221,653	508,428	6.70	92.29	112,039,547,651	15.54	85.68
56-60	197,934	149,286	347,220	4.57	96.87	58,464,456,205	8.11	93.79
61-65	93,044	55,188	148,232	1.95	98.82	26,435,595,980	3.67	97.45
66-70	42,752	21,528	64,280	0.85	99.67	11,971,989,307	1.66	99.11
71-75	15,134	6,389	21,523	0.28	99.95	4,973,283,945	0.69	99.80
76-80	2,543	859	3,402	0.04	100.00	1,294,167,649	0.18	99.98
81-85	268	75	343	0.00	100.00	109,931,160	0.02	100.00
>85	26	10	36	0.00	100.00	6,041,447	0.00	100.00
<b>Jumlah Besar</b>	<b>4,179,155</b>	<b>3,411,898</b>	<b>7,591,053</b>	<b>100.00</b>		<b>720,981,362,528</b>	<b>100.00</b>	

Sumber: Sistem BI KWSP

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dengan dividen tahunan

## 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
<b>2020</b>	<b>55,585</b>	<b>15,284,553,919</b>	<b>274,976</b>	<b>41,873</b>	<b>8,294,615,228</b>	<b>198,090</b>

## 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
<b>2020</b>	<b>97,458</b>	<b>23,579,169,147</b>	<b>241,941.85</b>	<b>156,841</b>	<b>8,530,230,424</b>	<b>54,388</b>

Sumber: Sistem BI KWSP

Nota: Jumlah Amaun Simpanan tidak termasuk dengan dividen tahunan