

ANUGERAH DAN PENGIKTIRAFAN AWARDS AND RECOGNITION



2012

- KWSP menerima penarafan 5 Bintang buat kali kedua untuk laman web myEPF dengan ranking ke-5 oleh Penilaian Portal dan Laman Web Kerajaan Malaysia (MGPWA).
 - For the second time, the EPF receives 5-Star rating for its website, which is ranked fifth by the Malaysia Government Portals and Websites Assessment (MGPWA).
- Anugerah Pelabur Institusi Islamik Terbaik 2012 oleh Islamic Finance News (IFN) Islamic Investor Poll.
 - Best Islamic Institutional Investor Award 2012 by Islamic Finance News (IFN) Islamic Investor Poll.
- Ranking keenam di dunia untuk Tabung Dana Pencen milik Kerajaan dan tempat ke 10 di kalangan Tabung Dana Pencen milik Kerajaan dan swasta - Laporan Towers Watson's Top 300 World's Largest Pension Funds 2011.
 - Ranked sixth largest government pension fund in terms of assets, and 10th in the world among all pension funds in 2011 by Towers Watson, a London-based professional services company.
- Anugerah Pengurusan Kewangan Terbaik 2011 oleh Persatuan Badan Berkanun Malaysia.
 - Best Financial Management Award 2011 by the Malaysian Association of Statutory Bodies.
- Penarafan Lima Bintang dalam Sistem Star Rating 2011 (SSR 2011).
 - Five-Star rating in the System Star Rating 2011 (SSR 2011).
- Sijil Audit Bersih bagi pengauditan kewangan oleh Jabatan Audit Negara.
 - Clean Audit Certificate for financial auditing from the Auditor General.

ANUGERAH DAN PENGIKTIRAFAN AWARDS AND RECOGNITION

2011

- Penarafan 5 Bintang bagi laman web KWSP (myEPF) oleh Penilaian Portal dan Laman Web Kerajaan Malaysia (MGPWA).
- *5-Star rating for the myEPF website by the Malaysia Government Portals and Websites Assessment (MGPWA).*
- Anugerah SGAM (Share Guide Association of Malaysia) Enterprise Security Awards 2011 melalui laporan bagi projek Identity & Security Management Project (EXPRESSO) pada 6 Oktober 2011.
- *Enterprise Security Excellence 2011 Award by the Share Guide Association of Malaysia (SGAM) based on the report for the Identity & Security Management Project on 6 October 2011.*
- Anugerah Kecemerlangan Pengurusan Kewangan 4 bintang bagi kategori Badan Berkanun Persekutuan.
- *4-Star Financial Management Excellence Award under the Federal Statutory Bodies category.*
- Anugerah IDC Enterprise Innovation Awards 2011 bagi Sistem Pengurusan Identiti Perniagaan (EXPRESSO).
- *IDC Enterprise Innovation Award 2011 for Business Identity Management System.*
- Pensijilan ISO/IEC 20000-1:2005 bagi pengurusan dan penyelenggaraan Provident Fund System (PFS), IFAMS (Financial System – SAP), MyEPF (Web Portal), Exchange Email & Sharepoint Portal dan Human Resource Management System (HRMS).
- *ISO/IEC 20000-1:2005 Certification for the management and maintenance of the Provident Fund System (PFS), IFAMS (Financial System – SAP), MyEPF portal, Exchange Email & Sharepoint Portal and Human Resource Management System (HRMS).*
- Pensijilan Semula MS ISO 9001:2008 dari tahun 2011 hingga 2014 (tanpa sebarang penemuan NCR (Non Conformance Report) mahupun OFI (Opportunity for Improvement)).
- *MS ISO 9001:2008 Recertification from 2011 until 2012 without any findings of non-conformance or opportunities for improvement.*
- Anugerah Kualiti Setiausaha Persekutuan Sarawak 2010 – KWSP Kuching.
- *Sarawak Federal Secretary Award 2010 – EPF Kuching.*
- Johan Anugerah Perkhidmatan Kaunter Cemerlang 2010 Negeri Sarawak – KWSP Kuching.
- *Excellent Counter Service Award Sarawak 2010 – EPF Kuching.*

- Ranking pertama seluruh negeri Pahang dalam Amalan Budaya Senyum untuk Agensi Kerajaan Hasil Mystery Shopper Pentadbiran Awam – KWSP Kuantan.
- *Ranked first in the Smile Culture Practice for Government Agencies by the Public Administration Mystery Shopper – EPF Kuantan.*

2010

- Penarafan Lima Bintang dalam Sistem Star Rating (SSR).
- *Five-Star Rating in the System Star Rating (SSR).*
- Pensijilan ISO/IEC 27001 bagi Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat untuk tempoh tiga tahun dari tahun 2010 hingga 2013.
- *ISO/IEC 27001 certification for Security Data Management System for the period 2010- 2013.*
- Mengekal dan menaik taraf Pensijilan MS ISO 9001:2008 bagi Sistem Pengurusan Kualiti.
- *Upgrade of MS ISO 9001:2008 for Quality Management System.*
- Anugerah IDC-Enterprise Innovation Awards 2010 dan Best Process Innovation Award in the Share Guide Association of Malaysia (SGAM) ICT Awards 2010 untuk projek elektronik-Pilihan Pelaburan Ahli (ePPA) yang menggantikan sistem operasi manual permohonan pengeluaran simpanan ahli untuk melabur dalam saham amanah.
- *IDC-Enterprise Innovation Award 2010 and Best Process Innovation Award in the Share Guide Association of Malaysia (SGAM) ICT Awards 2010 for the Electronic Investment Option which replaced manual applications for withdrawals to invest in unit trusts.*
- Sijil Audit Bersih Tanpa Syarat daripada Ketua Audit Negara.
- *Clean Audit Certificate Without Conditions from the Auditor General.*
- Anugerah Kualiti Setiausaha Persekutuan Sarawak 2009.
- *Sarawak Federal Secretary Quality Award 2009.*
- Tempat Ketiga Anugerah Inovasi Setiausaha Kerajaan Negeri Melaka.
- *Third place in the Melaka State Secretary Innovation Award.*

ANUGERAH DAN PENGIKTIRAFAN AWARDS AND RECOGNITION

2009

- Mengekalkan Pensijilan MS ISO 9001:2000 bagi Sistem Pengurusan Kualiti untuk empat proses teras iaitu pendaftaran ahli dan majikan, pengurusan caruman, pengurusan pengeluaran simpanan ahli dan pengurusan barisan hadapan.
- Retention of MS ISO 9001:2000 certification for Quality Management Systems for four major processes: members and employers registration, contribution management, management of withdrawals and front line services management.
- Mengekalkan Pensijilan ISO/IEC 27001 untuk Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat.
- Retention of ISO/IEC 27001 Certification for IT Security Management System.
- Anugerah Share Guide Association (SGAM) ICT Award 2009 (Best Process Innovation – Public Sector).
- Share Guide Association (SGAM) ICT Award 2009 (Best Process Innovation – Public Sector).
- Sijil Audit Bersih Tanpa Syarat daripada Ketua Audit Negara.
- Clean Audit Certificate Without Conditions from the Auditor General.
- Anugerah Kualiti Setiausaha Persekutuan Sarawak anjuran Kerajaan Negeri Sarawak.
- Sarawak Federal Secretary Quality Award organised by Sarawak State Government.

2008

- Pensijilan MS ISO 9001:2000 bagi Sistem Pengurusan Kualiti untuk skop Pengurusan Pendaftaran, Caruman, Pengeluaran dan Perkhidmatan Barisan Hadapan.
- MS ISO 9001:2000 Certification for Quality Management System for registration, contributions, withdrawals and front line services.
- Pensijilan ISO/IEC 27001 untuk Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat.
- ISO/IEC 27001 Certification for IT Security Management System.

- Anugerah Kualiti Ketua Setiausaha Negara (dalam AKPM 2008).
- Chief Secretary to the Government Award (under the Prime Minister's Quality Awards 2008).
- Sijil Audit Bersih Tanpa Syarat daripada Jabatan Audit Negara.
- Clean Audit Certificate Without Conditions from the Auditor General.

2007

- Tuan Rumah bagi Pejabat Sub-Wilayah International Social Security Organisation (ISSA) bagi negara ASEAN bagi tempoh 2008-2010.
- Host for International Social Security Association (ISSA) Sub-Regional Office for ASEAN countries for the period 2008-2010.
- Anugerah Laporan Kencana (Laporan Tahunan 2004) anjuran Dewan Bahasa & Pustaka (Tempat Ketiga).
- The Kencana Award for Annual Reports 2004 by Dewan Bahasa & Pustaka (Third Place).
- Sijil Audit Bersih Tanpa Syarat daripada Jabatan Audit Negara.
- Clean Audit Certificate Without Condition from the Auditor General.
- Anugerah Perak Bagi Anugerah Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan Peringkat Kebangsaan 2007 Kategori Perkhidmatan Awam dan Pihak Berkuasa Tempatan.
- Bronze Award for Occupational Safety and Health at the National Level by Public Service and Local Authorities.

KAD SKOR KORPORAT CORPORATE SCORECARD

KWSP terus menggunakan kaedah Balanced Scorecard (BSC) bagi mengukur prestasi organisasi. Kaedah BSC menyediakan rangka kerja untuk mengoptimumkan prestasi organisasi di samping menggabungkan aset ketara dan tidak ketara (kompetensi, budaya dan maklumat). Strategi ini diterjemahkan menjadi objektif strategik berdasarkan bidang teras strategik KWSP iaitu Keselamatan Sosial, Pelaburan, Sumber Manusia, ICT dan Kecemerlangan Operasi Berfokuskan Pelanggan. Prestasi KWSP dalam setiap Objektif Strategik (SO) kemudiannya diukur berdasarkan Petunjuk Prestasi Utama (KPI).

The EPF continues to use the Balanced Scorecard (BSC) to measure its performance. The BSC provides a framework to optimise an organisation's performance while integrating its tangible and intangible assets (competency, culture and information). Strategies are translated into strategic objectives based on our strategic thrust areas, namely Social Security, Investment, Human Resources, ICT and Customer Focused Operational Excellence. EPF's performance in each Strategic Objective (SO) is then measured by Key Performance Indicators (KPIs).

PETUNJUK PRESTASI UTAMA

KWSP menilai prestasi korporat berdasarkan pencapaian 5 SO utama yang diukur melalui 5 KPI teras seperti berikut:

SO 1: Meningkatkan Perkhidmatan kepada Pelanggan

Objektif ini memberi tumpuan pada mutu perkhidmatan yang disediakan KWSP kepada ahli dan majikan dari segi kecekapan dan keberkesanan. Bagi ahli, antara perkara yang diambil kira dalam penilaian ini termasuk kualiti perkhidmatan pelanggan, manfaat kepada ahli, penyebaran maklumat dan integriti organisasi. Sementara itu, bagi perkhidmatan kepada majikan, antara perkara yang dinilai termasuk tahap kecekapan dan keberkesanan sistem kutipan caruman, pengurusan akaun dan penyebaran maklumat.

KEY PERFORMANCE INDICATORS

To assess our corporate performance, 5 key SOs and 5 headline KPIs have been identified, as follows:

SO 1: Enhance Services to Customers

This objective focuses on providing efficient and effective service to EPF's members and employers. In reviewing our service to members, we take into account the quality of our customer service, benefits, dissemination of information and organisational integrity. Service to employers, meanwhile, is based on how efficient and effective our contribution collection system is, our account management and the dissemination of information.

KAD SKOR KORPORAT CORPORATE SCORECARD

	Pencapaian/ Achievement
<p>KPI 1: Penarafan ahli KPI 1: Members rating</p> <p>Kepuasan pelanggan KWSP diukur berdasarkan maklum balas prestasi yang diperoleh menerusi pencapaian piagam pelanggan KWSP, mystery shopper dan kaji selidik kepuasan pelanggan. <i>External customer satisfaction is measured via feedback compiled from our client charter, mystery shoppers and customer satisfaction survey.</i></p>	★★★★☆

SO 2: Memastikan Persaraan Ahli Terjamin

Objektif ini bertujuan untuk memastikan ahli KWSP mempunyai sejumlah simpanan asas iaitu sekurang-kurangnya RM173,000 pada umur 54 tahun. Simpanan asas ini akan membolehkan ahli menerima bayaran bulanan sebanyak RM720 (pendapatan garis kemiskinan) bagi tempoh 20 tahun selepas ahli bersara. Sehubungan dengan ini, ahli adalah digalakkan untuk membuat pengeluaran secara berkala dan tidak membuat pengeluaran secara sekali gus.

SO 2: Ensure Members' Secure Retirement

This objective seeks to ensure that our members have a measure of basic savings for their retirement. To enjoy a secure retirement, members must have at least RM173,000 in savings at the age of 54 years as this will provide a monthly payment of RM720 (poverty line income) for the next 20 years of retirement. In this regard, members are encouraged to withdraw their savings on a staggered basis as against making a lump sum withdrawal.

	Pencapaian/ Achievement
<p>KPI 2: Peratus ahli berusia 55 tahun yang menyertai Skim Pengeluaran Fleksibel KPI 2: Percentage of members aged 55 joining Flexible Withdrawals Scheme</p> <p>KPI ini mengukur peratus ahli KWSP yang bersara pada usia 55 tahun yang memilih untuk mengeluarkan simpanan KWSP mereka secara berkala dan tidak membuat pengeluaran sekali gus. Ini menjadi ukuran penting keberkesanan strategi komunikasi KWSP dalam mewujudkan kesedaran di kalangan ahli untuk menggunakan simpanan KWSP mereka untuk tujuan persaraan dan melindungi risiko jangkaan hayat yang lebih lama. <i>This KPI measures the percentage of EPF members who retire at age 55 and choose to withdraw their savings on a staggered basis as against making a lump sum withdrawal. This serves as an important gauge of the effectiveness of EPF's communication strategy to inspire members to view their savings as a long-term hedge against longevity risks.</i></p>	★★★★★

SO 3: Mengoptimumkan Pulangan Pelaburan berdasarkan Risiko

Objektif ini memberi tumpuan terhadap tiga prinsip utama polisi pelaburan KWSP iaitu perlindungan modal, kadar pulangan pelaburan sebenar dan risiko berkaitan pelaburan. Keputusan pelaburan KWSP perlu dibuat berdasarkan Alokasi Aset Strategik (SAA) yang menggariskan tahap toleransi risiko berpatutan yang membolehkan penggunaan dana pelaburan secara optimum selaras dengan pulangan yang disasarkan.

SO 3: Optimise Risk-rated Investment Returns

This objective focuses on three guiding principles of our investment policy, namely the preservation of capital, real rate of investment return and risk-rated investment. It requires EPF's investment decisions to be based on our Strategic Asset Allocation (SAA) which provides the management with appropriate risk tolerance levels that would result in the optimum utilisation of investible funds against targeted returns.

KAD SKOR KORPORAT
CORPORATE SCORECARD

	Pencapaian/ Achievement
<p>KPI 3: Pulangan pelaburan berdasarkan risiko/ KPI 3: Risk rated investment returns</p> <p>Ukuran ini memastikan strategi dan keputusan pelaburan KWSP adalah berasaskan Alokasi Aset Strategik (SAA) dan dalam tahap toleransi risiko yang berpatutan. Pencapaian tahap toleransi risiko yang rendah adalah lebih baik.</p> <p><i>This KPI ensures EPF's investment strategy and decisions are in accordance with the Strategic Asset Allocation (SAA) and within appropriate risk tolerance levels. The lower the risk tolerance level, the better.</i></p>	

SO 4: Penambahbaikan Proses Berterusan

Objektif ini memastikan KWSP mempunyai sistem penyampaian perkhidmatan yang terbaik. Justeru, tumpuan diberikan terhadap usaha meningkatkan produktiviti dan memberi perkhidmatan yang lebih pantas tanpa kesilapan. KWSP perlu memastikan proses utamanya adalah berfokuskan visi KWSP untuk menjadi sebuah organisasi bertaraf dunia. Selain itu, objektif ini juga mewujudkan peluang bagi KWSP untuk berinovasi dan terus menambah baik sistem dan proses bagi menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan dan pemegang kepentingan.

SO 4: Continuous Process Improvement

The objective is to ensure the EPF has the best service delivery system. The focus is therefore directed at enhancing efficiency in terms of increased productivity as well as faster and error-free service. It requires us to ensure our key processes are linked to our vision to become a world-class organisation. It also challenges us to innovate and to continuously improve our systems and processes to be able to provide our stakeholders the best service possible.

	Pencapaian/ Achievement
<p>KPI 4: Indeks kecekapan proses teras KPI 4: Core processes efficiency index</p> <p>KPI ini mengukur masa pusingan dalam proses transaksi teras organisasi. Pencapaian yang lebih tinggi menunjukkan kecekapan proses yang baik.</p> <p><i>This KPI measures the turnaround time in core transaction processes of the organisation. The higher the performance, the more efficient are the processes.</i></p>	

SO 5: Meningkatkan Keupayaan ICT

Objektif ini bertujuan untuk meningkatkan keupayaan KWSP untuk menerima pakai teknologi baru bagi menyediakan perkhidmatan yang lancar tanpa gangguan kepada pelanggan. Ketersediaan teknologi adalah penting bagi meningkatkan kemampuan sistem ICT KWSP untuk menyokong beban kerja dan keperluan pelanggan yang semakin meningkat. Justeru, teknologi sedia ada hendaklah sentiasa dinilai dan dikaji semula seiring dengan perkembangan teknologi pada masa depan.

SO 5: Enhance ICT Capabilities

This objective seeks to enhance EPF's capabilities in adopting new technologies to provide uninterrupted service to our customers. Technology readiness is vital in ensuring that we can cope with the ever increasing workload and customers' needs. Existing technology is continuously assessed and reviewed in order to gain a competitive advantage and trigger the needs of moving into a new technology platform in the future.

	Pencapaian/ Achievement
<p>KPI 5: Ketersediaan sistem KPI 5: System availability</p> <p>KPI ini mengukur ketersediaan sistem ICT KWSP dengan memantau masa tergendala pelayan dan rangkaian komputer KWSP. Ini adalah amat penting untuk menyokong kelancaran operasi KWSP. Ketersediaan sistem yang lebih tinggi menjamin kelancaran sistem penyampaian perkhidmatan kepada ahli dan pemegang kepentingan.</p> <p><i>This KPI tracks EPF system's up-time by monitoring the server and network downtime. This is critical to support our operations. Greater system availability denotes lesser downtime and better service delivery to members and stakeholders.</i></p>	