



BAGI PIHAK LEMBAGA, SAYA SEKALI LAGI DENGAN SUKACITANYA MEMBENTANGKAN LAPORAN TAHUNAN KWSP BAGI TAHUN KEWANGAN BERAKHIR 31 DISEMBER 2007.

Kita telah memulakan tahun 2007 dengan pelbagai cabaran. Bagaimanapun, akhirnya pada penghujung tahun, KWSP telah berjaya mengatasi cabaran berkenaan dan mencatat kejayaan demi kejayaan sehingga tahun 2007 menjadi tahun yang amat cemerlang buat KWSP.

ONCE AGAIN, ON BEHALF OF THE BOARD, IT IS WITH GREAT PLEASURE I PRESENT THE EPF'S ANNUAL REPORT FOR THE FINANCIAL YEAR ENDED 31 DECEMBER 2007.

We began the year 2007 with a variety of challenges. However, by the end of the year, the Employees Provident Fund (EPF), had not only managed to overcome those challenges but recorded success after success until 2007 became an exceptionally excellent year for the EPF.



PERUTUSAN PENGERUSI

CHAIRMAN'S STATEMENT

Tan Sri Samsudin Osman
Pengerusi / Chairman

Perutusan Pengerusi

Chairman's Statement



Mempertingkatkan Penyampaian Perkhidmatan

Pada tahun 2007, KWSP telah melaksanakan tiga inisiatif utama untuk mempertingkatkan tahap penyampaian perkhidmatan kepada pelanggannya iaitu melancarkan sistem teras baru, memperkenalkan model perkhidmatan 'hub' dan 'spoke', serta menambah baik perkhidmatan barisan hadapan.

Pada 1 Januari 2007, sistem teras baru telah dilaksanakan berdasarkan proses kerja yang telah direkayasa di bawah projek perekayasaan proses bisnes. Projek ini telah mengambil masa selama tiga tahun untuk disempurnakan. Enam proses yang telah direkayasa ialah pendaftaran, caruman, penguatkuasaan, pengeluaran, pengurusan saluran perhubungan dan pengurusan fraud. KWSP telah menjangkakan migrasi sistem sebesar ini akan melalui tempoh ketidakstabilan dan ketidakbiasaan pengguna pada peringkat awal pelaksanaannya. Sistem ini telah stabil sepenuhnya menjelang separuh tahun kedua 2007. Kejayaan melaksanakannya menjadikan KWSP berada di atas landasan yang kukuh untuk menangani cabaran bagi memenuhi kehendak pelanggan yang lebih kompleks serta persekitaran yang berbeza dan dinamik.

KWSP pada 1 Januari 2007 juga telah menambah sembilan buah pejabat cawangannya kepada 62 buah berbanding hanya 53 buah pada tahun 2000. Konsep 'Hub' dan 'Spoke' telah diperkenalkan di mana ahli dan majikan boleh berurusan dengan KWSP di kaunter-kaunter seluruh negara sementara permohonan pengeluaran ahli pula diproses secara berpusat di Pejabat Pemprosesan di Petaling Jaya.

Enhancing Service Delivery

In the year 2007, EPF had implemented three key initiatives to enhance the level of its service delivery namely, the launching of the new core system, the introduction of the Hub and Spoke service model and the improvement of the frontline services.

On 1 January 2007, the new core system was implemented based on re-engineered work processes under the business process re-engineering project. The project took three years to be completed. The six core processes that were re-engineered are registration, contributions, enforcement, withdrawals, relationship channel management, and fraud management. EPF had anticipated that the migration of a big system such as this will go through a period of instability and users' unfamiliarity during the early stages of implementation. The system was fully stable towards the second half of 2007. The success of implementation placed EPF on a solid path to meet the challenge to fulfil customer expectations that are more complex as well as a diverse and dynamic environment.

EPF on 1 January 2007 added nine more branch offices, making the total to 62 offices compared to only 53 offices in year 2000. The Hub and Spoke service model was introduced where the processing of withdrawal applications is centrally performed at the processing hub in Petaling Jaya, while the EPF members and employers can conduct their daily transactions with the EPF through the branch offices' counters nationwide.

Selanjutnya, mulai tarikh yang sama, fungsi perkhidmatan pelanggan dan fungsi operasi di pejabat-pejabat cawangan telah diasingkan bagi mewujudkan pengkhususan kerja dan meningkatkan tahap profesionalisme kakitangannya. Seksyen Pengurusan Perhubungan Pelanggan kemudiannya telah diwujudkan untuk mengurus pertanyaan, memberi maklum balas dan menerima aduan daripada ahli dan majikan. Seksyen ini juga bertanggungjawab melakukan kajian profil pelanggan untuk memahami tren dan keperluan pelanggan secara berterusan.

Penambahbaikan kepada sistem penyampaian ini secara keseluruhannya membolehkan KWSP meningkatkan kecekapan kakitangannya sehingga berjaya memproses 762,946 permohonan pengeluaran berbanding hanya 689,104 pada tahun sebelumnya. KWSP juga telah meluluskan RM17.88 bilion jumlah pengeluaran pada tahun lepas berbanding dengan RM12.15 bilion pada tahun 2006. Selain itu, KWSP turut meluluskan sebanyak 296,235 transaksi pelaburan ahli yang berjumlah RM3.29 bilion yang dipindahkan ke institusi pengurusan dana yang diluluskan.

Inisiatif Strategik 'Bukan Hanya Simpanan'

Selepas melalui kajian dan perancangan sejak tahun 2002, satu inisiatif strategik yang dinamakan sebagai 'Bukan Hanya Simpanan' telah diperkenalkan secara berperingkat mulai 1 Januari 2007 dan akan berterusan sehingga 1 Januari 2013.

Pada 1 Januari 2007, akaun ahli telah distruktur semula daripada tiga akaun menjadi dua akaun. Pada asasnya, kini Akaun 1 mengandungi 70 peratus simpanan dan Akaun 2 pula mengandungi 30 peratus simpanan. Mulai 1 November 2007, ahli yang mengeluarkan simpanan di bawah pengeluaran umur 55 tahun mempunyai pilihan untuk mengeluarkan simpanan mereka sama ada secara sekali gus, sebahagian, pada bila-bila masa (tertakluk kepada beberapa syarat), atau kombinasi kepada pilihan-pilihan tersebut. Kedua-dua langkah ini membolehkan ahli meningkatkan simpanan persaraan mereka di samping memberi lebih pilihan dan fleksibiliti kepada ahli mengurus simpanan mereka secara lebih berhemah.

Mulai 1 November 2007, ahli yang mempunyai jumlah simpanan melebihi RM1 juta dibenarkan untuk mengeluarkan baki simpanan yang melebihi jumlah simpanan RM1 juta. Langkah ini membolehkan mereka melaburkan simpanan mereka di dalam pelbagai instrumen pelaburan lain bagi meningkatkan jumlah simpanan persendirian mereka. Di samping itu, KWSP juga telah memperkemaskan pentadbirannya dengan melaksanakan peraturan-peraturan baru seperti menghadkan tempoh tuntutan bantuan kematian dan hilang upaya, menghadkan tempoh pertikaian ke atas jumlah pengeluaran dan kesahihan pengeluaran, serta mengadakan hukuman bagi ahli yang mengemukakan dokumen palsu bagi tujuan pengeluaran.

Furthermore, with effect from the same date, customer service functions and operation functions were separated at EPF branches to allow the EPF to create job specialisation as well as upgrade staff's professionalism. In addition, a Customer Relationship Management Section was established to manage enquiries, to provide feedback and receive complaints from members and employers. This Section is also responsible for studying customer profiles in order to understand the trends and needs of customers on a continuous basis.

These service delivery improvements had enabled the EPF to improve its staff efficiency to the extent that it was able to process 762,946 of withdrawal applications compared to only 689,104 cases in the previous year. The EPF had also approved RM17.88 billion of withdrawals in terms of amount compared to only RM12.15 billion in year 2006. In addition, the EPF had also approved 296,235 applications to invest their EPF savings and transferred members' savings amounting to RM3.29 billion to approved fund management institutions.

'Beyond Savings' Strategic Initiative

After undergoing research and planning since 2002, a strategic initiative branded as 'Beyond Savings' was introduced in phases from 1 January 2007 and will be continued until 1st January 2013.

On 1 January 2007, members' account was restructured from three sub-accounts to become two sub-accounts. Basically, Account 1 now consists of 70 percent of savings and Account 2 consists of 30 percent of savings. Starting 1 November 2007, members who withdraw their savings under the Age 55 Years Withdrawal have options to withdraw their savings in lump sum, partial, at any time (subject to conditions), or a combination of those options. These two measures enable members to increase their savings for retirement and provide members with the flexibility to manage their savings prudently.

Starting 1 November 2007, members whose savings are in excess of RM1 million are allowed to withdraw their savings that are in excess of RM1 million. This allows members to invest their savings in many other investment instruments in order to increase their individual savings. In addition, the EPF also has streamlined several administrative measures such as setting time frame for next-of-kin to submit death and incapacitation benefit claims, setting time frame for members to dispute withdrawal amount and authenticity of withdrawals and introducing penalties to members who submit forged documents for withdrawals.

Perutusan Pengerusi

Chairman's Statement

Prestasi Pelaburan

Walaupun ekonomi global terjejas disebabkan oleh krisis ekonomi Amerika Syarikat dan peningkatan harga minyak mentah, pulangan pelaburan KWSP mencatatkan pertumbuhan yang baik pada tahun 2007. Ini kerana prestasi Bursa Malaysia yang memberangsangkan dan peningkatan permintaan dalam negara.

KWSP telah berupaya meningkatkan jumlah pendapatan pelaburan kasarnya sebanyak 29.34 peratus atau RM17.28 bilion pada tahun 2007. Bagi memastikan prestasi pelaburannya kukuh, KWSP telah meneruskan pelaksanaan beberapa strategi seperti pengurusan risiko pelaburan, peningkatan kemahiran kakitangan dalam pelaburan dan mempelbagaikan portfolio pelaburan termasuk pelaburan di luar negara. Pada tahun 2007, sebanyak USD1.76 bilion telah dilaburkan di luar negara.

Tanggungjawab Sosial Korporat

KWSP telah menjalankan tanggungjawab sosial korporatnya pada tahun ini dengan meluluskan peruntukan bagi penubuhan Kursi Penyelidikan Keselamatan Sosial di sebuah universiti awam tempatan pada tahun 2008. Fungsi utama Kursi Penyelidikan ini ialah menjalankan penyelidikan yang berkaitan dengan perlindungan kewangan hari tua. Hasil penyelidikan akan dijadikan input kepada pembuat dasar di pihak Kerajaan bagi membentuk polisi yang lebih mampan dan menyeluruh untuk perlindungan kewangan hari tua. Inisiatif ini bakal memberi faedah kepada semua rakyat Malaysia secara amnya dan ahli KWSP secara khususnya pada jangka masa panjang.

KWSP juga memberikan biasiswa kepada lapan orang mahasiswa dan memberikan latihan kepada 80 siswazah di bawah program Skim Latihan Siswazah (SLS). Pada tahun 2007, KWSP telah mengadakan 12 bengkel perintis program perancangan persaraan yang melibatkan 480 orang peserta di enam lokasi terpilih di seluruh negara.

Cabaran Masa Depan dan Fokus Strategik

Simpanan KWSP dijangka akan terus menjadi sumber utama untuk membiayai persaraan ahli. Hasil penyelidikan menunjukkan perancangan kewangan awal serta berkesan, dan kecukupan simpanan adalah perkara-perkara yang menyumbang kepada persaraan yang selesa. Sehubungan itu, tiga cabaran utama organisasi ialah memberikan input yang berkesan kepada pembuat dasar di pihak Kerajaan bagi merangka polisi yang lebih mampan dan menyeluruh untuk perlindungan kewangan hari tua, meningkatkan kesedaran perancangan kewangan untuk persaraan di kalangan ahli dan meningkatkan kompetensi kakitangan untuk mencapai visi organisasi.

Fokus KWSP untuk menangani cabaran pertama ialah mendapatkan hasil-hasil penyelidikan untuk dijadikan input kepada Kerajaan melalui penubuhan Kursi Penyelidikan Keselamatan Sosial dan mengadakan jaringan kerja dengan pertubuhan keselamatan sosial antarabangsa. Pada tahun 2007, KWSP telah ditawarkan oleh *International Social Security Association* (ISSA) untuk menjadi tuan rumah kepada pejabat serantau pertubuhan berkenaan bagi negara-negara ASEAN. Pejabat ini akan mula beroperasi pada pertengahan tahun 2008.

Investment Performance

Although the global economy was not bullish due to the US economic crisis and increased crude oil price, the EPF's investment returns showed a good performance in 2007. This was due to the buoyant performance of the Bursa Malaysia and the increase in domestic demand.

EPF's gross investment income grew by 29.34 percent or RM17.28 billion in 2007. In order to strengthen its investment performance, the EPF has continued to implement several strategies such as investment risk management, upgrading the competency of investment staff, and diversification of investment portfolio including investing overseas. In 2007, the EPF had USD1.76 billion invested overseas.

Corporate Social Responsibility

The EPF performed its corporate social responsibility this year by approving an allocation to establish a Social Security Endowment Chair in a local public university in 2008. The main objective of the Endowment Chair is to conduct research related to old-age financial protection. The findings of the research shall become inputs to government policy makers in order for them to develop a sustainable and comprehensive old-age financial protection policy. This strategic initiative shall benefit Malaysians in general and EPF members in particular, for the long term.

The EPF also awarded scholarships to eight undergraduate students and provided training to 80 graduates under the Skim Latihan Siswazah (SLS) programme. In 2007, the EPF had organised 12 pilot retirement planning awareness workshops involving 480 participants at six selected locations throughout the country.

Future Challenges and Strategic Focus

EPF savings shall continue to be the main source of retirement funding for EPF members. Research findings confirm that early and effective financial planning as well as adequacy of savings are factors that contribute towards a comfortable retirement. Consequently, three major challenges facing the organisation are providing effective inputs to policy makers in the Government to develop a more sustainable and comprehensive old-age financial protection policy, increasing the awareness on the importance of financial planning for retirement among members, and upgrading the competency of EPF employees to achieve the organisation's vision.

The EPF's focus to meet the first challenge will be to obtain research findings that will be the input to the Government through the establishment of a Social Security Endowment Chair and networking with international social security organisations. In 2007, the EPF was offered by the International Social Security Association (ISSA) to host ISSA's sub-regional office for ASEAN countries. This office will start its operations by middle 2008. At

Pada masa yang sama, Ketua Pegawai Eksekutif KWSP telah dilantik sebagai Pengerusi kepada *ASEAN Social Security Association (ASSA)* untuk tahun 2007. Sehubungan itu, KWSP akan memanfaatkan daripada amalan terbaik di dalam bidang keselamatan sosial di samping berkongsi ilmu dan pengalaman dalam bidang keselamatan sosial dengan negara-negara lain.

Bagi menangani cabaran kedua pula, KWSP akan terus melaksanakan siri bengkel kesedaran perancangan kewangan untuk persaraan di seluruh negara sebagai sebahagian daripada program tanggungjawab sosial korporatnya.

Seterusnya, KWSP akan menumpukan usaha untuk membangunkan modal insannya dengan menambah baik program pembangunan pengurusan, kemajuan kerjaya kakitangan, perancangan penggantian dan pakej ganjaran berdasarkan prestasi. KWSP berharap untuk melahirkan satu pasukan pengurusan dan profesional yang memiliki daya kepimpinan usahawan yang akan memimpin organisasi secara lebih berkesan pada masa hadapan. Pada tahun 2007, KWSP telah mula menghantar 12 orang pengurusan menghadiri kursus pengurusan lanjutan di Cranfield University, United Kingdom; London Management Centre, United Kingdom; Asian Institute of Management (AIM), Manila, Filipina; ILO Training Institute, Turin, Itali; dan International Centre for Leadership in Finance (ICLIF), Kuala Lumpur.

the same time, the EPF's Chief Executive Officer had been appointed as Chairman of the ASEAN Social Security Association (ASSA) for year 2007. As a result, the EPF will thus benefit from best practices in the field of social security as well as the sharing of knowledge and experience in the field of social security with other countries.

In dealing with the second challenge, the EPF will continue to organise workshops on financial planning awareness for retirement throughout the country as part of its corporate social responsibility programmes.

The EPF will also continue to focus to develop its human capital through improving its management development programme, staff career development, succession planning, and performance based remuneration package. It is the EPF's intention to build a team of managers and professionals who possess entrepreneurial leadership skills to lead the organisation more effectively in the future. In year 2007, the EPF had begun to send 12 management staff to attend advanced management programmes at Cranfield University and London Management Centre, in the United Kingdom; Asian Institute of Management (AIM) in Manila, the Philippines; ILO Training Institute in Turin, Italy; and the International Centre for Leadership in Finance (ICLIF) in Kuala Lumpur.

Penghargaan

Kekuatan KWSP terletak pada sumbangan yang diberikan oleh pasukan Pengurusan dan kakitangannya serta sokongan yang diberikan oleh pihak-pihak yang mempunyai kepentingan. Bagi pihak Lembaga, saya ingin merakamkan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada ahli Lembaga Pengarah serta Panel Pelaburan, Pengurusan, kakitangan, dan pelbagai agensi Kerajaan terutamanya Kementerian Kewangan, Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri, Bank Negara Malaysia dan Suruhanjaya Syarikat Malaysia di atas semua sumbangan dan kerjasama yang telah mereka berikan sepanjang tahun ini.

Saya ingin merakam ucapan penghargaan yang khusus kepada Y.Bhg. Datuk Mustafa Mansur, Y.B. Tan Sri Datuk Amar Hj. Abdul Aziz Haji Husain, Y.Bhg. Dato' Dr. Wan Abdul Aziz Wan Abdullah, Tuan Haji Md Jafar Abdul Carrim, Encik Cheah Tek Kuang dan Encik Ismail Yusuf yang telah menamatkan tempoh keahlian mereka sebagai Ahli Lembaga pada tahun ini. Tidak lupa juga ucapan terima kasih saya tujukan kepada Y.Bhg. Dato' Dr. Wan Abdul Aziz Wan Abdullah dan Y.Bhg. Datuk Mohd Hashim Hassan yang telah menamatkan tempoh keahlian sebagai Panel Pelaburan. KWSP mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada kesemua mereka di atas sumbangan dan bimbingan yang telah diberikan pada tahun kewangan ini. Saya juga ingin mengalu-alukan perlantikan Ahli Lembaga Pengarah yang baru. Mereka adalah Y.B. Datuk Amar Wilson Baya Dandot, Y.Bhg. Tan Sri Yong Poh Kon, Y.Bhg. Dato' Azman Shah Haron, Cik Chin Yung Chiew @ Rebecca dan Y.Bhg. Datuk Mohd. Hashim Hassan. Saya juga ingin mengalu-alukan perlantikan Y.Bhg. Dato' Ibrahim Mahaludin Puteh dan Encik Cheah Tek Kuang sebagai ahli Panel Pelaburan yang baru.

Acknowledgements

The strength of the EPF is derived from the contributions made by the management team and the staff as well as the support received from many stakeholders. On behalf of the Board, I would like to record my utmost thanks to Board Members and Members of the Investment Panel, the management, the staff and various government agencies especially the Ministry of Finance, Ministry of Internal Affairs, Bank Negara Malaysia and the Companies Commission of Malaysia for all the contribution and cooperation that had been rendered by them throughout this year.

I wish also to record my appreciation specifically to Y.Bhg. Datuk Mustafa Mansur, Y.B. Tan Sri Datuk Amar Hj. Abdul Aziz Haji Husain, Y.Bhg. Dato' Dr. Wan Abdul Aziz Wan Abdullah, Tuan Haji Md Jafar Abdul Carrim, Encik Cheah Tek Kuang and Encik Ismail Yusuf who have completed their term as Board Members during the year. I would like to thank also Y.Bhg. Dato' Dr. Wan Abdul Aziz Wan Abdullah and Y.Bhg. Datuk Mohd Hashim Hassan who have completed their term as members of the Investment Panel. We wish to extend our genuine appreciation to all of them for their contributions and guidance during this financial year. I would also like to welcome the newly appointed Board Members. They are Y.B. Datuk Amar Wilson Baya Dandot, Y.Bhg. Tan Sri Yong Poh Kon, Y.Bhg. Dato' Azman Shah Haron, Cik Chin Yung Chiew @ Rebecca and Y.Bhg. Datuk Mohd. Hashim Hassan. I would also like to welcome the appointment of Y.Bhg. Dato' Ibrahim Mahaludin Puteh and Encik Cheah Tek Kuang as members of the Investment Panel.