





PADA TAHUN 2007, SEBAHAGIAN BESAR DARIPADA INISIATIF PENAMBAHBAIKAN YANG TELAH DIMULAKAN PADA TAHUN 2003 TELAH BERJAYA DISEMPURNAKAN. INISIATIF-INISIATIF INI ADALAH BERTUJUAN UNTUK MENINGKATKAN KECEKAPAN DAN KEBERKESANAN ORGANISASI SELARAS DENGAN VISI UNTUK MENJADI SEBUAH ORGANISASI KESELAMATAN SOSIAL BERTARAF DUNIA.

*IN 2007, A LARGE PART OF THE REFORM INITIATIVES WHICH BEGAN IN 2003, WAS SUCCESSFULLY IMPLEMENTED. THESE INITIATIVES WERE AIMED AT ENHANCING THE EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS OF THE ORGANISATION IN LINE WITH THE VISION TO BECOME A LEADING SOCIAL SECURITY ORGANISATION IN THE WORLD.*



**Azlan Zainol**  
Ketua Pegawai Eksekutif/  
*Chief Executive Officer*

# ULASAN OPERASI

*REVIEW OF OPERATIONS*

# Penunjuk Utama

## Key Indicators

### AHLI

Pada tahun 2007, jumlah ahli aktif, iaitu ahli yang masih mencarum meningkat sebanyak 2.17 peratus kepada 5.40 juta berbanding dengan 5.29 juta pada tahun 2006. Sehingga 31 Disember 2007, jumlah keahlian KWSP ialah 11.69 juta ahli.

### MAJIKAN

Jumlah majikan yang berdaftar dengan KWSP telah meningkat sebanyak 2.73 peratus kepada 428,319 berbanding dengan 416,928 pada tahun 2006. Sebanyak 58,759 majikan baru telah berdaftar manakala, 36,190 majikan telah dibatalkan kerana tidak lagi bertanggung untuk mencarum kepada KWSP.

### KADAR CARUMAN

Kadar caruman wajib KWSP adalah berjumlah 23 peratus di mana potongan daripada gaji bulanan pekerja sebanyak 11 peratus dan daripada caruman majikan sebanyak 12 peratus.

### CARUMAN TAHUNAN

Pada tahun 2007, caruman berjumlah RM28.93 bilion berjaya dikutip dan dikreditkan ke dalam akaun ahli. Ini merupakan peningkatan sebanyak 10.44 peratus berbanding dengan RM26.19 bilion pada tahun 2006. Sehingga 31 Disember 2007, jumlah keseluruhan caruman ahli ialah RM316.50 bilion iaitu meningkat sebanyak 9.49 peratus daripada RM289.06 bilion pada tahun sebelumnya.

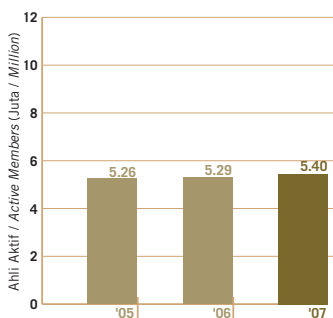
### POLISI PEMBAYARAN DIVIDEN

Polisi pembayaran dividen KWSP adalah berdasarkan Seksyen 27, Akta KWSP 1991. Berdasarkan seksyen ini, Lembaga KWSP dengan kelulusan Menteri Kewangan hendaklah mengumumkan sekurang-kurangnya dividen pada kadar 2.5 peratus ke atas simpanan ahli pada atau selepas tahun kewangan setiap tahun.

Dividen tahunan dikira atas baki pembuka pada 1 Januari (selepas ditolak pengeluaran) dan dicampur dividen bulanan atas caruman mengikut bulan caruman. Dividen tahunan ini dikreditkan ke akaun ahli pada penutupan akhir tahun kewangan. Dividen pengeluaran adalah dikira dari awal sesuatu tahun pengeluaran sehingga ke tarikh akaun caruman didebitkan. Caruman dan dividen tahunan minimum 2.5 peratus adalah dijamin oleh Kerajaan kecuali caruman ahli yang diurus oleh Institusi Pengurus

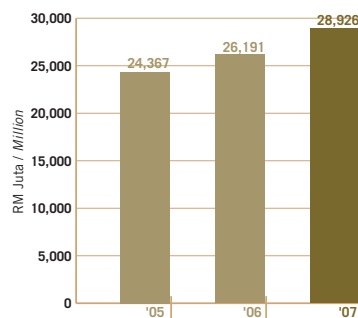
#### Bilangan Ahli Aktif

##### Number Of Active Members



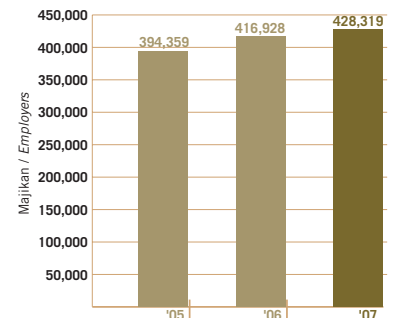
#### Caruman Tahunan

##### Annual Contribution



#### Bilangan Majikan

##### Number Of Employers



#### Kadar Caruman

##### Contribution Rates

| Majikan<br>Employer<br>% | Pekerja<br>Employee<br>% | Jumlah<br>Total<br>% |
|--------------------------|--------------------------|----------------------|
| 12                       | 11                       | 23                   |



### **MEMBERS**

*In 2007, total number of active members, that is, members who continue to contribute, increased by 2.17 per cent to 5.40 million compared to 5.29 million in 2006. As at 31 December 2007, EPF's total membership stood at 11.69 million members.*

### **EMPLOYERS**

*Total number of employers registered with the EPF rose by 2.73 per cent to 428,319 compared to 416,928 in 2006. A total of 58,759 new employers registered while 36,190 employers had their registration cancelled as they ceased liability to contribute to EPF.*

### **CONTRIBUTION RATES**

*The mandatory contribution rate is 23 per cent of employees' monthly wages, with employees contributing 11 per cent and employers 12 per cent.*

### **ANNUAL CONTRIBUTIONS**

*In 2007, total contributions amounting to RM28.93 billion was collected and credited into members' accounts. This represents an increase of 10.44 per cent compared to RM26.19 billion in 2006. As at 31 December 2007, total members' balance was RM316.50 billion, an increase of 9.49 per cent from RM289.06 billion in the previous year.*

### **DIVIDEND PAYMENT POLICY**

*The EPF's dividend payment policy is in accordance with Section 27 of EPF Act 1991. As provided under this section, the EPF with the approval of the Minister of Finance shall declare a minimum rate of 2.5 per cent dividend on member's savings on or upon end of every financial year.*

*Annual dividend is calculated on the opening balance as at 1 January of that year (less withdrawal) and dividend on monthly contributions following contributions month and credited to the member's account at the end of the financial year. Dividend on withdrawals is calculated from beginning of the year in which the withdrawals are made until the date the contribution account is debited. For monies managed by the Fund, the Government guarantees a minimum rate of annual dividend of 2.5 per cent, with the exception of monies managed by*

# Penunjuk Utama

## Key Indicators

Dana. Pendapatan yang diterima dalam tahun semasa diagih kepada semua ahli KWSP selepas mengiktiraf semua perbelanjaan tahun semasa berlandaskan polisi perakaunan KWSP yang diluluskan oleh Lembaga.

### AKAUN AHLI

Ahli mempunyai dua Akaun dengan KWSP iaitu Akaun 1 dan Akaun 2. Sebanyak 70 peratus daripada caruman bulanan ahli dikreditkan ke dalam Akaun 1 dan 30 peratus ke dalam Akaun 2.

Simpanan Akaun 1 adalah untuk persaraan dan hanya boleh dikeluarkan sepenuhnya setelah ahli mencapai umur 55 tahun. Sebelum umur 55 tahun, ahli dibenar menggunakan sebahagian simpanan dalam Akaun 1 untuk tujuan melabur dalam pelaburan yang diluluskan. Simpanan Akaun 2 pula boleh dikeluarkan untuk tujuan pengeluaran perumahan, pendidikan, kesihatan dan umur 50 tahun.

### PENGELUARAN

Pada tahun 2007, permohonan pengeluaran yang diluluskan di bawah pelbagai jenis pengeluaran adalah sebanyak 762,946 pengeluaran berbanding dengan 689,104 pengeluaran pada tahun 2006. Ini merupakan peningkatan sebanyak 10.72 peratus. Sementara itu, jumlah simpanan yang dikeluarkan telah meningkat sebanyak 47.22 peratus iaitu daripada RM12.15 bilion pada

tahun 2006 kepada RM17.88 bilion pada tahun 2007. Peningkatan dalam jumlah pengeluaran pada tahun ini adalah disebabkan oleh peningkatan dalam pengeluaran perumahan, pendidikan, kesihatan dan 50 tahun berikutan penstrukturan semula akaun ahli daripada tiga akaun kepada dua akaun.

### PELABURAN TERKUMPUL

Pada tahun ini, jumlah pelaburan terkumpul telah meningkat sebanyak 9.48 peratus daripada RM285.92 bilion pada tahun 2006 kepada RM313.01 bilion pada tahun 2007.

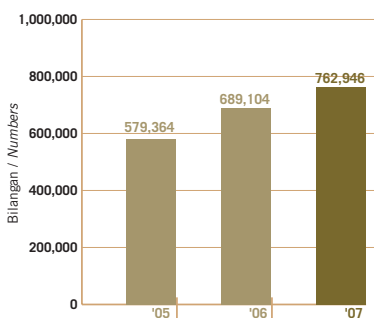
### ASET TERKUMPUL

Pada tahun ini, jumlah aset terkumpul pula telah bertambah sebanyak RM28.08 bilion atau 9.68 peratus daripada RM290.21 bilion pada tahun 2006 kepada RM318.29 bilion pada tahun 2007.

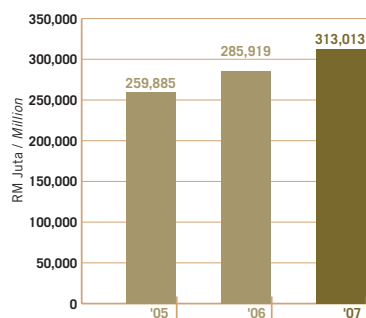
### PENDAPATAN KASAR

Pada tahun 2007, pendapatan kasar KWSP ialah sebanyak RM17.28 bilion. Ini merupakan peningkatan sebanyak 29.35 peratus berbanding dengan RM13.36 bilion pada tahun 2006. Sebahagian besar daripada peningkatan ini disumbangkan oleh pendapatan daripada pelaburan ekuiti berikutan prestasi Bursa Malaysia yang memberangsangkan pada tahun 2007.

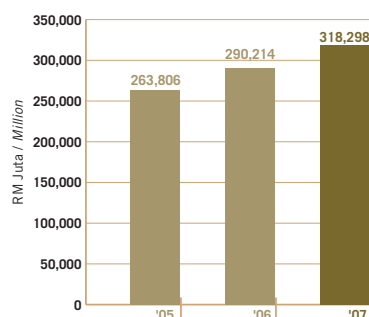
Bilangan Pengeluaran  
Number Of Withdrawals



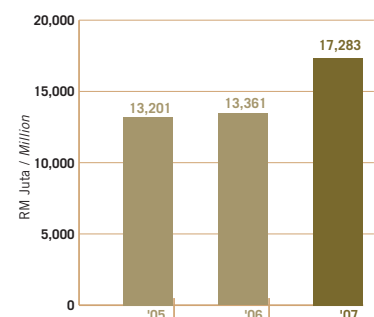
Pelaburan Terkumpul  
Accumulated Investments



Aset Terkumpul  
Accumulated Assets



Pendapatan Kasar  
Gross Income





external fund managers. The income received during the current year is distributed to all members after taking into account the expenses of the current year in accordance with the EPF's accounting policy as approved by the Board.

### **MEMBERS' ACCOUNT**

An EPF member maintains two accounts with the EPF namely Account 1 and Account 2. 70 per cent of the total contributions is credited into Account 1 and 30 per cent to Account 2.

Savings in Account 1 is for retirement and can only be withdrawn when a member reaches age 55 years. Before reaching 55 years of age, members can use part of their savings in Account 1 to invest in approved investments. Savings in Account 2 can be withdrawn for the purposes of housing, education, health and age 50.

### **WITHDRAWALS**

In 2007, a total of 762,946 withdrawal applications were approved compared to 689,104 withdrawals in 2006. This represents an increase of 10.72 per cent. In the meanwhile, total savings withdrawn during the year had increased by 47.22 per cent, from RM12.15 billion in 2006 to RM17.88 billion in 2007. The increase in savings

withdrawn during the year was due to the increase in withdrawals, for housing, education, health and age 50 withdrawals following the merging of members' accounts from three to two accounts.

### **ACCUMULATED INVESTMENTS**

During the year, the EPF's accumulated investments increased by 9.48 per cent from RM285.92 billion in 2006 to RM313.01 billion in 2007.

### **ACCUMULATED ASSETS**

During the year, EPF's total assets increased by RM28.08 billion or 9.68 per cent from RM290.21 billion in 2006 to RM318.29 billion in 2007.

### **GROSS INCOME**

In 2007, the EPF earned a gross income of RM17.28 billion, an increase of 29.35 per cent compared to RM13.36 billion in 2006. A large part of the increase was contributed by income from equity investment following the buoyant performance of Bursa Malaysia in 2007.

# Penunjuk Utama

## Key Indicators

### MAJIKAN TIDAK MENCARUM

Pada tahun 2007, bilangan majikan berdaftar yang tidak mencarum ialah 11,423 majikan berbanding dengan 7,403 majikan pada tahun 2006. Kadar majikan tidak mencarum bagi tahun 2007 ialah 2.62 peratus berbanding dengan 1.92 peratus pada tahun sebelumnya. Sementara itu, jumlah majikan yang berdaftar setakat akhir tahun 2007 ialah 428,319 berbanding dengan 416,928 majikan pada tahun 2006.

### AKTIVITI PENGUATKUASAAN

Sepanjang tahun 2007, aktiviti penguatkuasaan terus dipergiatkan dengan memberi tumpuan kepada majikan gagal mencarum. Bagi mengurangkan kadar majikan gagal mencarum, beberapa langkah telah diambil seperti tindakan pencegahan terhadap majikan yang berpotensi untuk gagal mencarum, menyelaras dan mengemaskini akaun majikan serta memperluaskan liputan terhadap majikan dan pekerja. Kesan tindakan penguatkuasaan yang pantas, tegas dan responsif, kadar majikan gagal mencarum pada tahun 2007 adalah 2.62% atau 11,423 daripada keseluruhan majikan yang berdaftar.

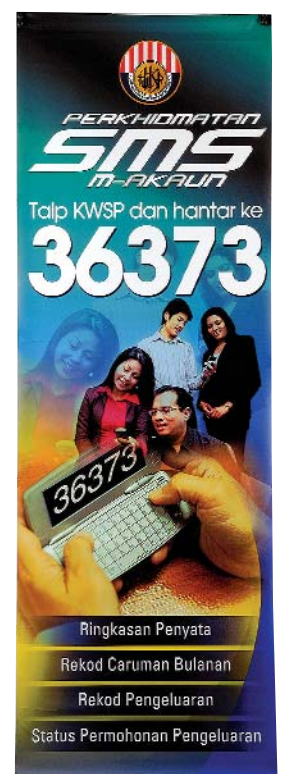
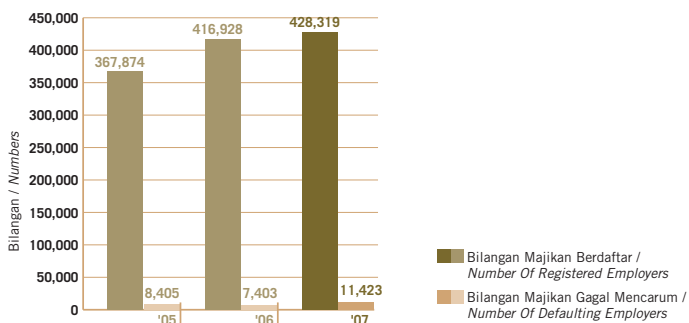
Pada tahun 2007, KWSP juga telah menggiatkan pelaksanaan aktiviti 'pemutihan' sebagai langkah proaktif bagi memastikan majikan mencarum mengikut kadar caruman berkanun seperti di Jadual ketiga dalam Akta KWSP 1991 dan mencarum untuk semua pekerja. Aktiviti ini melibatkan pemeriksaan terhadap

16,183 majikan berdaftar di seluruh negara. Hasil daripada tindakan ini, sebanyak 175 majikan didapati gagal mencarum dan 118 majikan lagi tidak mematuhi kadar caruman yang ditetapkan atau hanya membayar caruman bagi sebahagian pekerja.

Bagi memaksimumkan liputan pekerja dan majikan pula, aktiviti 'area inspection' telah diberi tumpuan. Melalui aktiviti ini, semua premis majikan di kawasan yang dikenal pasti akan diperiksa bagi memastikan majikan yang bertanggung mencarum mendaftar dengan KWSP dan seterusnya membayar caruman. Selain itu, KWSP turut mengemukakan perintah larangan keluar negara di bawah Seksyen 39, Akta KWSP 1991 kepada Jabatan Imigresen terhadap 813 orang pengarah syarikat yang gagal membayar caruman pada tahun 2007.

Bagi tempoh yang sama, sejumlah 6,281 kes pendakwaan telah didaftarkan di mahkamah terhadap majikan yang didapati gagal mencarum. Tindakan sivil juga telah diambil terhadap 813 kes baru yang melibatkan seramai 2,439 pengarah syarikat. Melalui tindakan pendakwaan, tunggakan caruman sebanyak RM36.10 juta telah berjaya dikutip manakala melalui tindakan sivil pula sebanyak RM22.22 juta telah dikutip. Sementara itu, perintah mahkamah yang berjaya diperoleh bagi tahun 2007 berjumlah RM15.34 juta manakala jumlah denda yang dikenakan terhadap majikan yang didakwa adalah berjumlah RM920,000. Selanjutnya, KWSP turut melaksanakan prosiding kebangkrapan terhadap individu yang gagal menyelesaikan caruman tertunggak di mana sejumlah 1,400 kes kebangkrapan telah difailkan oleh KWSP.

Bilangan Majikan Berdaftar Dan Majikan Gagal Mencarum  
Number Of Registered Employers And Defaulting Employers





### **DEFAULTING EMPLOYERS**

In 2007, total number of registered employers who had defaulted was 11,423 employers compared to 7,403 employers in 2006. This represents a default rate of 2.62 per cent compared to 1.92 per cent in 2006. In the meanwhile, as at end 2007, total employers registered were 428,319 compared to 416,928 employers in 2006.

### **ENFORCEMENT ACTIVITIES**

Throughout the year 2007, enforcement activities continue to be enhanced focusing primarily on errant employers. To curb the employers' default rate, the various steps employed include timely enforcement and legal action on defaulting employers, adopting preventive measures against potential defaulters, efficient maintenance of employers' accounts and widening the coverage on employers and employees. As a result of prompt, firm and responsive enforcement action, the rate of defaulting employers in 2007 was 2.62% or 11,423 of the total registered employers.

In 2007, the EPF was rigorous in conducting 'compliance screening' inspections as a proactive measure to ensure employers pay contribution in accordance to the statutory rates as specified in the Third Schedule of the EPF Act 1991 and remit contributions for all employees. This activity involved inspections on 16,183 registered

employers nationwide. As a result of this exercise, 175 employers were found to have failed to pay any contribution while another 118 employers were non-compliant to the statutory rates or only remitting contributions for selected employees.

To maximise coverage on employers and employees, focus was given to area inspection activities. Employers' premises within the designated area were checked and examined thoroughly to ensure employers who were liable to contribute were registered with EPF and subsequently remit contributions that were due to be paid. Apart from this, the EPF also issued order of restriction to leave the country pursuant to Section 39 of the EPF Act 1991 to the Immigration Department against 813 company directors who had failed to pay contributions in 2007.

In the corresponding period, a total of 6,281 cases against errant employers were registered in the courts. Simultaneously, civil action involving 813 new cases against 2,439 company directors were also instituted. A sum of RM36.10 million in arrears of contributions were successfully recovered through the prosecution action while recovery through the civil action rendered another RM22.22 million. In 2007, court orders amounting to RM15.34 million were obtained on outstanding arrears of contributions while the total amount of fines imposed on employers amounted to RM920,000. In addition, EPF had also initiated bankruptcy proceedings, wherein a total of 1,400 bankruptcy cases were filed against individuals who had defaulted payment of arrears.



## Pengeluaran Persaraan

### Retirement Withdrawals

Pelaksanaan tiga jenis pengeluaran iaitu pengeluaran berkala, bayaran bulanan (Akaun 4) dan dividen tahunan telah dimansuhkan mulai 1 November 2007. Ini adalah disebabkan oleh pelancaran penambahbaikan yang lebih fleksibel kepada pengeluaran umur 55 tahun. Bagaimanapun, ahli yang telah memilih pengeluaran berkenaan boleh memilih sama ada untuk meneruskan atau membatalkan pilihan mereka.

Pengeluaran umur 55 tahun yang lebih fleksibel yang diperkenalkan pada 1 November 2007 adalah seperti berikut:-

- Bayaran sekali gus.
- Bayaran bulanan dengan jumlah minimum RM250 sebulan bagi tempoh sekurang-kurangnya 12 bulan.
- Pengeluaran bila-bila masa dengan jumlah minimum RM2,000 yang boleh dikeluarkan paling kerap 30 hari sekali.

### PENGELUARAN UMUR 55 TAHUN

Pada tahun 2007, sebanyak 136,155 permohonan telah diluluskan di bawah pengeluaran umur 55 tahun berbanding dengan 139,818 permohonan pada tahun sebelumnya. Bilangan pengeluaran yang diluluskan telah menurun sebanyak 2.62 peratus pada tahun 2007 berbanding tahun 2006. Bagaimanapun, jumlah yang dikeluarkan telah meningkat sebanyak 22.22 peratus iaitu daripada RM5.38 bilion pada tahun 2006 kepada RM6.58 bilion pada tahun 2007.

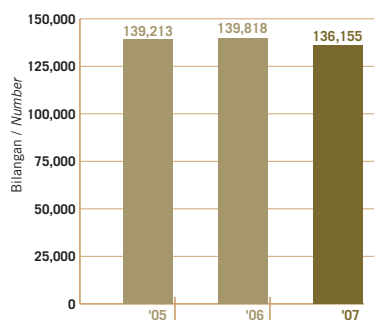
### PENGELUARAN BAYARAN BULANAN (AKAUN 4)

Ahli boleh mengeluarkan simpanan secara bulanan apabila mencapai umur 55 tahun. Ahli boleh membuat pilihan sama ada mengeluarkan simpanan secara bulanan apabila telah mencapai umur 55 tahun atau ahli boleh mengasingkan simpanan untuk dikeluarkan secara bulanan dalam akaun khas (Akaun 4) sebelum mencapai umur 55 tahun.

Bagi pilihan pertama, ahli hendaklah mempunyai simpanan tidak kurang daripada RM12,000 pada umur 55 tahun. Di bawah pilihan kedua, ahli boleh membuat pilihan sebelum berumur 55 tahun untuk mendapatkan bayaran bulanan secara tetap selepas bersara. Ahli menerima bayaran bulanan daripada umur 55 tahun sehingga umur 75 tahun.

Pada tahun ini, 7,517 ahli telah mengeluarkan sejumlah RM26.19 juta simpanan di bawah pengeluaran ini. Walaupun pengeluaran bayaran bulanan telah dimansuhkan mulai 1 November 2007, ahli yang telah memilih pengeluaran ini sebelum 1 November 2007, boleh memilih untuk meneruskan atau membatalkannya.

Bilangan Pengeluaran Umur 55 Tahun  
Number Of Age 55 Withdrawals





The implementation of three types of withdrawal, namely the periodical withdrawal, monthly withdrawal (Account 4) and dividend withdrawal has been discontinued with effect from 1 November 2007. This is due to the launch of a more flexible age 55 withdrawals. However, members who have already participated in these withdrawals may choose to continue or discontinue the withdrawals in favour of the more flexible age 55 withdrawals.

The range of more flexible age 55 withdrawals implemented on 1 November 2007 is as follows:

- Full withdrawal.
- Monthly withdrawal of minimum RM250 for a period of at least 12 months.
- Any time withdrawal; minimum amount of RM2,000 at intervals of 30 days.

#### **WITHDRAWALS AT AGE 55**

In 2007, a total of 136,155 applications were approved under the age 55 withdrawal compared to 139,818 applications in the previous year. This represents a decline of 2.62 per cent in 2007 against the previous year. However, the amount of savings withdrawn increased by 22.22 per cent, from RM5.38 billion in 2006 to RM6.58 billion in 2007.

#### **MONTHLY PAYMENT WITHDRAWALS (ACCOUNT 4)**

Members may withdraw their savings monthly when they reach age 55. They either opt to receive their savings monthly when they reach age 55 or choose to put aside some savings in a special account (Account 4) to be withdrawn monthly after they reach age 55.

Under the first option, a member must have savings of not less than RM12,000 at age 55. Under the second option, a member can opt before reaching age 55 to receive regular monthly payments after retirement. The member will receive monthly payments from age 55 to age 75.

During the year, 7,517 members had withdrawn a total of RM26.19 million in savings under this withdrawal. Although the monthly withdrawal has been discontinued from 1 November 2007, members who have already opted for this withdrawal may choose to continue or discontinue the withdrawal.

# Pengeluaran Persaraan

## Retirement Withdrawals

### PENGELUARAN DIVIDEN TAHUNAN

Ahli yang mencapai umur 55 tahun yang tidak berhasrat untuk mengeluarkan kesemua simpanan, boleh mengeluarkan dividen tahunan sahaja di bawah pengeluaran ini. Dividen tahunan ini akan dibayar kepada ahli selepas kadar dividen diisytiharkan. Bagi tahun-tahun berikutnya, dividen tahunan akan dibayar secara automatik sehingga ahli mengeluarkan semua simpanannya.

Walaupun pengeluaran ini telah dimansuhkan pada 1 November 2007, ahli yang telah menyertai pengeluaran ini boleh memilih sama ada untuk meneruskan atau membatalkan pengeluaran tersebut.

Pada tahun ini, seramai 279 orang ahli telah mengeluarkan dividen berjumlah RM32.51 juta iaitu meningkat sebanyak 15.67 peratus berbanding tahun sebelumnya.

### PELABURAN MELALUI PENGURUS DANA LUARAN

Ahli yang mempunyai simpanan tidak kurang daripada RM55,000 dalam Akaun 1 (Akaun Persaraan) boleh melaburkan 20 peratus daripada jumlah simpanan yang melebihi RM50,000. Ahli boleh melaburkan sebahagian daripada simpanan mereka dalam saham amanah melalui pengurus dana luaran yang diluluskan. Pelaburan

ini bertujuan untuk meningkatkan simpanan persaraan mereka. Pada tahun ini, jumlah pelaburan melalui pengurus dana luaran telah meningkat sebanyak 50.73 peratus kepada RM3.29 bilion berbanding dengan RM2.19 bilion pada tahun 2006.

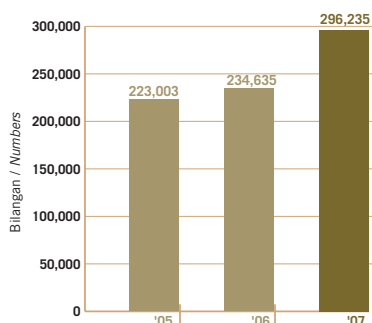
Peningkatan dalam jumlah pelaburan melalui pengurus dana luaran adalah didorong oleh pertumbuhan ekonomi Malaysia yang lebih baik dan prestasi Bursa Malaysia yang memberangsangkan. Selain itu, ini juga disebabkan oleh pertambahan dalam bilangan ahli yang layak menyertai pelaburan ini.

### PENGELUARAN MENINGGALKAN NEGARA

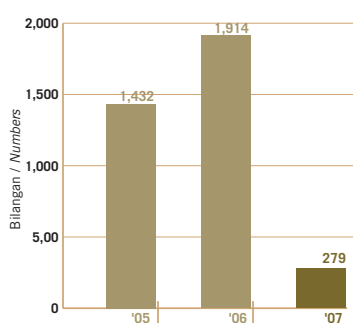
Di bawah pengeluaran ini, ahli yang bukan warganegara Malaysia dan ingin meninggalkan Malaysia boleh mengeluarkan kesemua simpanannya di KWSP. Warganegara Malaysia yang ingin meninggalkan Malaysia untuk menetap di negara lain boleh mengeluarkan semua simpanannya dengan syarat ia telah melucutkan kerakyatan Malaysia.

Pada tahun ini, sebanyak 1,816 ahli telah membuat pengeluaran ini melibatkan simpanan sebanyak RM134.08 juta iaitu meningkat sebanyak 7.66 peratus berbanding dengan RM124.54 juta pada tahun sebelumnya.

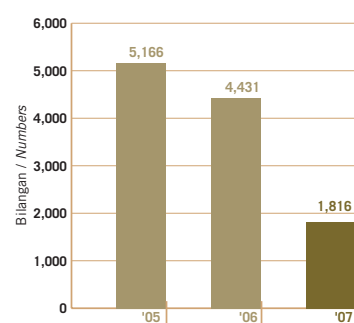
**Pelaburan Melalui Pengurus Dana Luaran**  
Number Of Investment Through External Fund Managers



**Bilangan Pengeluaran Dividen Tahunan**  
Number Of Annual Dividend Withdrawals



**Bilangan Pengeluaran Meninggalkan Negara**  
Number Of Leaving The Country Withdrawals





### **ANNUAL DIVIDEND WITHDRAWALS**

Members who reach age 55 years but do not wish to withdraw their entire savings may withdraw only the annual dividend under this withdrawal. The dividend will be paid to members after the dividend rate for the year is declared. Thereafter, annual dividend will be paid automatically until they withdraw their entire savings.

Although the monthly withdrawal has been discontinued from 1 November 2007, members who have already participated in this withdrawal may choose to continue or discontinue the withdrawal.

During the year, a total of 279 members withdrew dividend amounting to RM32.51 million, an increase of 15.67 per cent compared to the previous year.

### **INVESTMENT THROUGH EXTERNAL FUND MANAGERS**

Members who have savings of not less than RM55,000 in Account 1 (retirement account), may withdraw 20 per cent of the amount in excess of RM50,000, to invest in unit trusts through approved external fund managers to enhance their retirement savings.

During the year, total investment through external fund managers increased by 50.73 per cent to RM3.29 billion compared to RM2.19 billion in 2006.

The increase in the amount invested through external fund managers was boosted by the growth of the Malaysian economy and the buoyant performance of the Bursa Malaysia. Moreover, this is due to the increase in the number of members eligible to participate in the investment.

### **LEAVING THE COUNTRY WITHDRAWALS**

Under this withdrawal, members who are foreign citizens intending to leave the country may withdraw their entire savings under this withdrawal. Members who are Malaysian citizens who intend to leave the country with no intention to return, may withdraw all their savings provided they revoke their Malaysian citizenship.

During the year, a total of 1,816 members withdrew under this withdrawal involving savings of RM134.08 million, which is an increase of 7.66 per cent compared to RM124.54 million in the previous year.

# Pengeluaran Persaraan

## Retirement Withdrawals

### PENGELUARAN HILANG UPAYA DAN KEMATIAN

Ahli yang hilang upaya dari segi fizikal atau mental untuk terus bekerja boleh mengeluarkan kesemua simpanan mereka. Apabila ahli meninggal dunia pula, penama atau orang yang dinamakan untuk menerima simpanan ahli, boleh memohon untuk mengeluarkan kesemua simpanan si mati. Penama bagi ahli yang beragama Islam pula hanya bertindak sebagai wasi atau pentadbir. Simpanan tersebut hendaklah diagihkan mengikut Hukum Faraid.

Bagi ahli yang tidak membuat penamaan dan jumlah simpanan kurang daripada RM25,000 maka, simpanan akan dibayar kepada waris terdekat atau orang tanggungan ahli. Jika jumlah simpanan melebihi RM25,000 maka, KWSP hanya boleh membayar sehingga RM20,000 kepada waris dan bakinya akan dibayar kepada pemohon sehingga memperoleh dokumen berikut:

- Pemberian Probet daripada Mahkamah Tinggi;
- Surat Kuasa Mentadbir;
- Perintah Pembahagian; atau
- Sijil Faraid

Pada tahun 2007, jumlah simpanan yang dikeluarkan di bawah pengeluaran Hilang Upaya ialah RM207.13 juta melibatkan 5,991 permohonan. Ini merupakan peningkatan sebanyak 9.45 peratus berbanding dengan tahun sebelumnya. Sementara itu, jumlah simpanan yang dikeluarkan di bawah pengeluaran kematian menunjukkan peningkatan sebanyak 4.41 peratus daripada RM443.61 juta pada tahun 2006 kepada RM463.18 juta pada tahun 2007.

### BANTUAN HILANG UPAYA DAN KEMATIAN

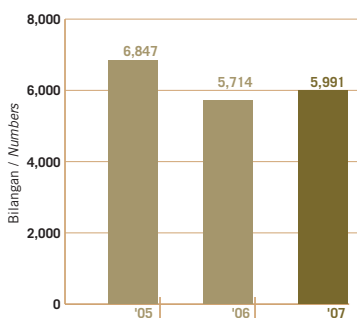
Bantuan Hilang Upaya dan Bantuan Kematian ialah bantuan simpati yang diberikan kepada ahli/waris/orang tanggungan ahli daripada hasil KWSP. Bantuan ini bukan daripada simpanan ahli. Bantuan ini bertujuan untuk meringankan beban kewangan ahli/waris/orang tanggungan yang ditimpa musibah sama ada kerana ahli hilang upaya ataupun meninggal dunia.

Bantuan Hilang Upaya sebanyak RM5,000 diberikan kepada ahli yang mengeluarkan simpanan di bawah Pengeluaran Hilang Upaya. Manakala, Bantuan Kematian sebanyak RM2,500 diberikan kepada waris/orang tanggungan apabila ahli meninggal dunia.

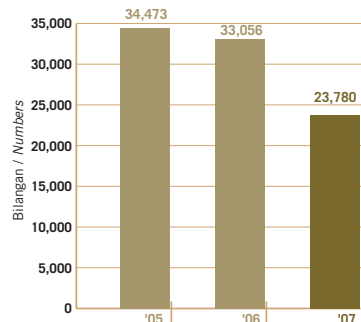
Pada tahun ini, sebanyak RM3.46 juta telah dibayar kepada 706 orang ahli sebagai Bantuan Hilang Upaya. Ini menunjukkan penurunan sebanyak 52.98 peratus berbanding dengan RM7.37 juta yang telah dibayar kepada 1,475 orang ahli pada tahun sebelumnya. Pengurangan ini adalah disebabkan oleh pengemaskinian prosedur pemberian bantuan Hilang Upaya mulai tahun 2006. Ini bertujuan untuk memastikan hanya ahli yang benar-benar ditimpa musibah dan memerlukan bantuan sahaja yang mendapat manfaat ini.

Pada tahun ini, Bantuan Kematian sebanyak RM39.47 juta telah dibayar kepada 15,855 orang tanggungan/waris ahli. Ini mencatatkan peningkatan sebanyak 0.79 peratus berbanding dengan RM39.16 juta pada tahun sebelumnya.

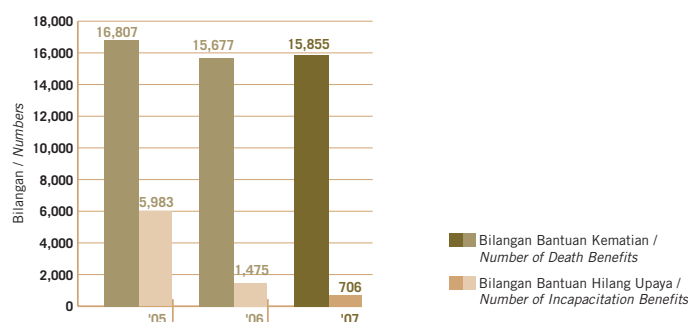
**Bilangan Pengeluaran Hilang Upaya**  
*Number Of Incapacitation Withdrawals*



**Bilangan Pengeluaran Kematian**  
*Number Of Death Withdrawals*



**Bilangan Bantuan Hilang Upaya Dan Kematian**  
*Number Of Incapacitation And Death Benefits*





### INCAPACITATION AND DEATH WITHDRAWALS

Members who become physically and mentally incapacitated can withdraw their entire savings. Upon death of members, their nominees/next-of-kins can apply to withdraw the deceased's savings. The nominees of Muslim members, will only act as 'wasi' or administrators of the deceased's savings and they shall distribute it according to Hukum Faraid.

For members who have not made any nomination and the savings is less than RM25,000 then the savings will be paid to members' next-of-kins or dependents. If the savings exceed RM25,000, then the EPF will pay up to RM20,000, to members' next-of-kins while the balance will be paid to the applicant who can produce any of the followings:

- Grant of Probate from High Court;
- Letter of Administration;
- Distribution Order; or
- Faraid Certificate

In 2007, total savings withdrawn under the Incapacitation Withdrawal amounted to RM207.13 million involving 5,991 applications. This represents an increase of 9.45 per cent compared to the previous year. Meanwhile, total savings withdrawn under the Death Withdrawal registered an increase of 4.41 per cent from RM443.61 million in 2006 to RM463.18 million in 2007.

### INCAPACITATION AND DEATH BENEFITS

Incapacitation Benefit and Death Benefit are sympathy assistance given to members/next-of-kins/dependents from EPF's revenue. These benefits are not part of members' savings. The benefits are meant to ease the financial burden of members/next-of-kins/dependents who have suffered from members' incapacitation or death.

Incapacitation Benefit of RM5,000 will be paid to members who have withdrawn under the Incapacitation Withdrawal. Meanwhile, Death Benefit of RM2,500 will be given to next-of-kins/dependents upon a member's death.

During the year, a total of RM3.46 million was paid to 706 members as Incapacitation Benefit. This shows a significant decline of 52.98 per cent compared to RM7.37 million paid to 1,475 members in the previous year. The decline was due to the streamlining of procedures in respect of Incapacitation Benefit which began in 2006. This is to ensure that only deserving members receive this additional benefit.

Death Benefit amounting to RM39.47 million was paid to 15,855 members' dependent/next-of-kin. This is an increase of 0.79 per cent compared to RM39.16 million in the previous year.

# Pengeluaran Prapersaraan

## Preretirement Withdrawals

Pada tahun 2007, jumlah pengeluaran di bawah pengeluaran prapersaraan telah menunjukkan peningkatan yang ketara dalam pengeluaran perumahan, umur 50 tahun, pendidikan dan kesihatan. Ini disebabkan oleh peningkatan dalam simpanan Akaun 2 ahli berikutan penstrukturan semula akaun ahli daripada tiga akaun kepada dua akaun yang berkuatkuasa pada 1 Januari 2007 di mana, simpanan dalam Akaun 3 sedia ada telah dimasukkan ke dalam Akaun 2. Sehubungan dengan itu, simpanan ahli di Akaun 2 telah bertambah.

### PENGELUARAN PERUMAHAN

Ahli boleh mengeluarkan simpanan Akaun 2 untuk membeli atau membina rumah atau mengurangkan baki pinjaman perumahan.

Pada tahun 2007, sebanyak 397,402 permohonan bagi pengeluaran perumahan telah diluluskan yang melibatkan simpanan berjumlah RM5.94 bilion. Ini merupakan peningkatan sebanyak 80.18 peratus berbanding dengan RM3.29 bilion pada tahun 2006. Peningkatan ini disebabkan oleh pertambahan simpanan dalam Akaun 2 berikutan pemindahan simpanan Akaun 3 ahli ke Akaun 2.

### PENGELUARAN UMUR 50 TAHUN

Di bawah pengeluaran ini, ahli yang mencapai umur 50 tahun boleh mengeluarkan semua simpanan Akaun 2.

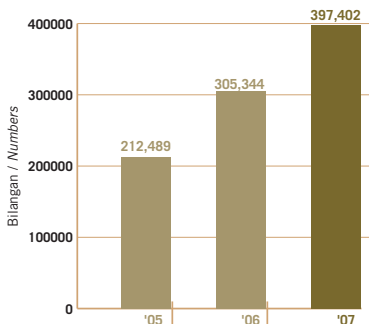
Pada tahun 2007, sebanyak 107,374 ahli telah mengeluarkan simpanan sebanyak RM2.71 bilion, ini merupakan peningkatan sebanyak 57.86 peratus berbanding dengan RM1.72 bilion pada tahun 2006.

### PENGELUARAN PENDIDIKAN

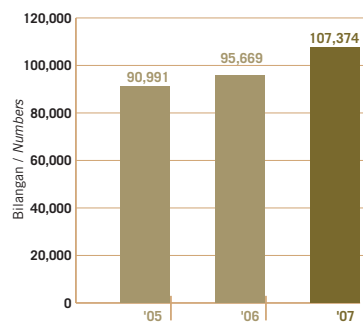
Di bawah pengeluaran ini, ahli boleh mengeluarkan simpanan Akaun 2 untuk membiayai yuran pengajian ahli dan anak ahli di peringkat diploma dan ke atas.

Pada tahun ini, sebanyak 24,097 permohonan berjumlah RM255.81 juta di bawah pengeluaran ini, iaitu peningkatan sebanyak 82.17 peratus berbanding dengan RM140.42 juta pada tahun 2006.

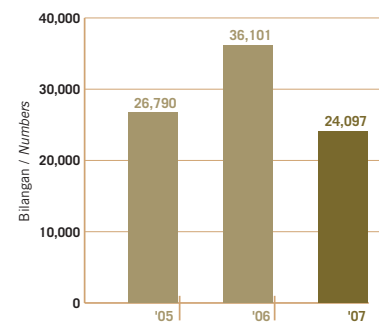
**Bilangan Pengeluaran Perumahan**  
Number Of Housing Withdrawals



**Bilangan Pengeluaran Umur 50 Tahun**  
Number Of Age 50 Withdrawals



**Bilangan Pengeluaran Pendidikan**  
Number Of Education Withdrawals





In 2007, total preretirement withdrawals showed a significant increase in withdrawals for housing, age 50 years, education and health. The increase was the result of the restructuring of member's accounts from three accounts to two accounts, which came into force on 1 January 2007 in which savings in Account 3 was transferred into Account 2. Hence, members' savings in Account 2 has increased.

### **HOUSING WITHDRAWALS**

A member can withdraw his savings in Account 2 to buy or build a house or reduce his/her outstanding housing loan.

In 2007, under these withdrawals a total of 397,402 applications were approved amounting to savings of RM5.94 billion. This represents an increase of 80.18 per cent compared to RM3.29 billion in 2006. This is due to an increase of savings in Account 2 following the transfer of Account 3 savings into Account 2.

### **AGE 50 WITHDRAWALS**

Under this withdrawal, upon reaching age 50, members may withdraw all their savings in Account 2.

In 2007, a total of 107,374 members withdrew RM2.71 billion, registering a noticeable increase of 57.86 per cent compared to RM1.72 billion.

### **EDUCATION WITHDRAWALS**

Under this withdrawal, members can withdraw their savings in Account 2 to finance their education or their children's education at diploma level or above.

During the year, a total of 24,097 applications amounting to RM255.81 million under this withdrawal which is an increase of 82.17 per cent compared to RM140.42 million in 2006.



# Pengeluaran Prapersaraan

## Preretirement Withdrawals

### PENGELUARAN KESIHATAN

Ahli boleh mengeluarkan simpanan Akaun 2 untuk membiayai kos rawatan perubatan penyakit kritikal yang dihadapi oleh ahli, suami/isteri, ibu bapa dan anak ahli.

Bagaimanapun, ahli tidak layak untuk mengeluarkan simpanan bagi tujuan ini, jika kos rawatan dibiayai sepenuhnya oleh majikan.

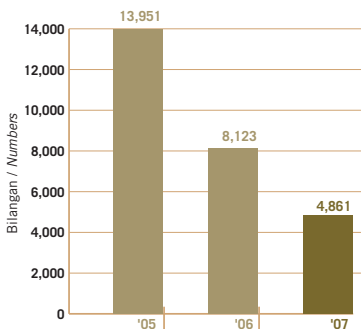
Pada tahun ini, sebanyak 4,861 ahli telah mengeluarkan simpanan berjumlah RM51.10 juta di bawah pengeluaran ini. Ini menunjukkan peningkatan sebanyak 12.13 peratus berbanding dengan RM45.58 juta pada tahun 2006.

### PENGELUARAN-PENGELUARAN LAIN

Ahli yang sedang berkhidmat dalam perkhidmatan awam, dan telah diberi taraf berpencen boleh mengeluarkan simpanan syer pekerja mereka. Manakala, ahli yang bersara secara pilihan daripada perkhidmatan awam pula boleh mengeluarkan semua simpanan syer pekerja mereka yang dicarumkan sepanjang tempoh mereka berkhidmat dengan perkhidmatan awam. Pada tahun ini, seramai 53,511 pekerja berpencen telah mengeluarkan simpanan sebanyak RM1.40 bilion di bawah pengeluaran ini. Jumlah pengeluaran ini telah meningkat sebanyak 94.29 peratus berbanding dengan RM720.78 juta pada tahun sebelumnya.

Seterusnya, mulai 1 November 2007 KWSP telah memperkenalkan Pengeluaran Melebihi RM1 juta. Di bawah pengeluaran ini, ahli yang mempunyai simpanan melebihi RM1 juta boleh mengeluarkan amaun yang berlebihan itu tanpa mengira umur tertakluk kepada jumlah minimum bagi setiap pengeluaran sebanyak RM100,000. Pengeluaran ini boleh dibuat setiap tiga bulan sekali. Pada tahun 2007, sebanyak 163 permohonan yang telah diluluskan dengan jumlah sebanyak RM82.62 juta.

**Bilangan Pengeluaran Kesihatan**  
*Number Of Health Withdrawals*





### HEALTH WITHDRAWALS

Members may withdraw their savings in Account 2 to pay for the cost of their medical treatment or their parent's/spouse's/children's critical illness.

However, members will not be eligible to withdraw for this purpose if the cost is fully borne by their employers.

In 2007, a total of 4,861 members withdrew savings of RM51.10 million under this withdrawal, an increase of 12.13 per cent compared to RM45.58 million in 2006.

### OTHER WITHDRAWALS

Pensionable public sector employees may withdraw their share of contributions while employees who opt for early retirement from the public sector can also withdraw all their share of savings during their tenure of service in the public sector. In 2007, a total of 53,511 pensionable employees withdrew savings amounting to RM1.40 billion under this withdrawal, an increase of 94.29 per cent compared to RM720.78 million in 2006.

Further, starting from 1 November 2007, the EPF has introduced Withdrawal of Savings in Excess of RM1 million. Under this withdrawal, members whose savings has grown beyond RM1 million can withdraw the excess amount subject to a minimum of RM100,000 every three months. In 2007, 163 applications were approved involving savings of RM82.62 million under this withdrawal.

# Prestasi Pelaburan

## Investment Performance

### SENARIO PRESTASI EKONOMI MALAYSIA

Tahun 2007 telah didominasi oleh isu-isu yang berkaitan dengan peningkatan secara mendadak harga komoditi pasaran global dan krisis *sub-prime* yang mengancam ekonomi Amerika. Berlatarbelakangkan senario ini, ekonomi Malaysia berjaya berkembang pada kadar 6.3 peratus pada tahun 2007 iaitu lebih tinggi daripada unjuran 6.0 peratus oleh kerajaan serta purata sasaran tahunan di bawah Rancangan Malaysia ke-9. Ekonomi Malaysia terus bertumbuh dengan sihat, walaupun sektor pembuatan mencatatkan pertumbuhan yang kurang cergas disebabkan oleh eksport yang lemah.

Pertumbuhan permintaan domestik telah meningkat sebanyak 10.5 peratus pada tahun 2007 berbanding dengan 7.0 peratus pada tahun sebelumnya. Antara komponen-komponen yang mewakili permintaan domestik, penggunaan swasta merupakan komponen yang utama telah meningkat sebanyak 11.7 peratus berbanding dengan 7.1 peratus pada tahun 2006. Antara faktor-faktor utama yang telah melonjakkan penggunaan swasta adalah pelarasan gaji kakitangan kerajaan, pembayaran bonus yang tinggi disebabkan oleh prestasi korporat yang lebih baik, perkembangan guna tenaga, kadar pengangguran yang rendah, kesan kekayaan positif berikutan pasaran harta tanah dan ekuiti yang tinggi serta ekonomi luar bandar yang lebih baik disebabkan harga getah dan kelapa sawit yang kukuh. Sementara itu, penggunaan awam meningkat kepada 6.4 peratus berbanding dengan 5.0 peratus pada tahun 2006. Ini menunjukkan peningkatan perbelanjaan terutama sekali dalam pembekalan dan perkhidmatan.

Keseluruhan pelaburan meningkat kepada 10.2 peratus pada tahun 2007 daripada 7.9 peratus pada tahun sebelumnya. Ini memperlihatkan peningkatan dalam pelaburan sektor swasta dalam industri pembuatan, perkhidmatan, pembinaan serta minyak dan gas. Ini disokong oleh aliran masuk pelaburan langsung asing yang tinggi. Nilai pelaburan yang diluluskan oleh Malaysia Industrial Development Authority (MIDA) telah meningkat sebanyak 23 peratus kepada RM125.3 bilion pada tahun 2007 berbanding dengan RM101.5 bilion pada tahun 2006. Ini memperlihatkan keyakinan dan sentimen positif di kalangan pelabur terhadap pelbagai insentif yang diberikan oleh kerajaan serta langkah-langkah yang telah diperkenalkan bagi mengurangkan kekangan bertujuan untuk meningkatkan lagi suasana pelaburan di Malaysia.

Dua faktor yang telah mewujudkan suasana pelaburan yang lebih meyakinkan ialah pengurangan dalam kadar cukai syarikat kepada 27 peratus pada tahun 2007 dan penubuhan Pasukan Tindakan Khas Bagi Memudahkan Perniagaan (PEMUDAH) telah meningkatkan lagi taraf kecekapan sektor sistem penyampaian perkhidmatan sektor awam. Semua sektor ekonomi Malaysia telah mencatatkan pertumbuhan yang positif pada tahun 2007. Sektor perkhidmatan telah menunjukkan perkembangan paling pesat pada kadar 9.7 peratus berbanding dengan 7.2 peratus pada tahun 2006 dipacu oleh pertumbuhan dalam permintaan dalam negeri. Sebaliknya, sektor pembuatan yang telah mencatatkan perkembangan yang kukuh pada tahun 2006 mencatatkan pertumbuhan yang malap pada kadar 3.1 peratus pada tahun 2007. Ini adalah akibat permintaan yang rendah terutama bagi barangan pembuatan di Amerika Syarikat iaitu pasaran eksport

### MALAYSIA ECONOMIC PERFORMANCE AND OUTLOOK

*The year 2007 was dominated by issues concerning the dramatic surge in global commodity prices and the United States (US) sub-prime mortgage crisis which threatened the US economy. Amidst this background, the Malaysian economy managed to expand at 6.3 per cent in 2007, higher than the government's projection of 6.0 per cent as well as the annual average targeted under the Ninth Malaysia Plan. The healthy growth was achieved through robust domestic demand despite a sluggish manufacturing sector following weak exports.*

*Domestic demand growth momentum picked up by 10.5 per cent in 2007 from 7.0 per cent in the previous year. Among the major components of domestic demand, private consumption rose by a strong 11.7 per cent compared to 7.1 per cent in 2006. Key contributing factors to the rise in private consumption included the upward revision of civil servants' wages and generally better corporate performances which led to larger bonuses for employees, an expanding workforce amid a low unemployment rate, positive wealth effects following higher property and equity markets and strong rubber and palm oil prices that boosted rural incomes. Meanwhile, public consumption grew by 6.4 per cent compared 5.0 per cent in 2006 reflecting mainly expenditure on supplies and services.*

*Total investment grew by 10.2 per cent in 2007 from 7.9 per cent in the previous year attributed to the pick-up in private investment, in the manufacturing, services, construction and oil and gas industries. This was further reinforced by large inflows of foreign direct investments. The value of investments approved by the Malaysian Industrial Development Authority (MIDA) had risen by 23 per cent to RM125.3 billion in 2007 compared to RM101.5 billion in 2006. These are reflected by a positive investor sentiment and confidence in response to the Government's various incentives and measures to reduce impediments and enhance the country's investment climate.*

*Two of the key confidence boosters were the lowering of the corporate tax rate to 27 per cent in 2007 and the setting up of the Special Task Force to Facilitate Business (PEMUDAH) to enhance the efficiency level of the public sector's delivery system. All sectors of the Malaysian economy registered positive growth in 2007. Reflecting the domestic demand-led growth, the services sector chartered the fastest expansion of 9.7 per cent (2006: 7.2 per cent). In contrast, the manufacturing sector, which had recorded the strongest expansion in 2006, turned in a sluggish 3.1 per cent growth in 2007. This can be attributed mainly to lower exports of manufactured goods to the US (Malaysia's largest exports market). Its market share declined from 2.1 per cent in 2000 to only 16 per cent last year. The slowdown in the US*

Malaysia yang terbesar. Pada tahun 2007, pasaran Amerika Syarikat telah menguncup daripada 2.1 peratus pada tahun 2000 kepada 16 peratus pada tahun 2007. Ekonomi Amerika Syarikat yang lembap telah menjejaskan sektor pembuatan Malaysia walaupun penguncupan sektor ini pada keseluruhannya telah dielakkan oleh prestasi yang kukuh oleh industri-industri dalam negeri yang berasaskan sumber dan pasaran domestik. Sektor perlombongan dan pembinaan telah pulih daripada prestasi yang kurang baik pada tahun 2006.

Pemulihan industri perlombongan telah disokong oleh pengeluaran minyak mentah secara besar-besaran daripada penemuan blok-blok minyak baru dan peningkatan harga minyak mentah secara berterusan. Sementara itu, pemulihan sektor pembinaan adalah disebabkan oleh pelaksanaan Rancangan Malaysia yang ke-9 pada kadar yang lebih cepat dan pelaksanaan projek di Wilayah Pembangunan Iskandar.

Kadar inflasi telah menurun kepada 1.5 peratus pada pertengahan tahun 2007 daripada 3.6 peratus pada tahun 2006 walaupun ia telah meningkat pada separuh ke-2 tahun 2007 akibat kenaikan harga komuniti global. Indeks harga pelanggan pada tahun 2007 ialah 2.0 peratus iaitu dalam lingkungan zon selesa 2 peratus hingga 2.5 peratus yang ditentukan oleh Bank Negara Malaysia (BNM). Berhadapan dengan risiko kelembapan ekonomi di samping tekanan inflasi, BNM telah menetapkan Kadar Dasar Semalaman pada 3.5 peratus bagi menyokong perkembangan ekonomi domestik.

*economy had dampened the Malaysian manufacturing sector, although an overall contraction has been avoided given the strong performance of the resource-based and domestic oriented industries.*

*The mining and construction sectors turned around from contractions in 2006. The recovery of the mining industry was supported by robust production from new oil fields as well as continuously high oil prices. The turnaround of the construction sector was attributed to the faster pace of the implementation of the Ninth Malaysia Plan and the execution of projects in the Iskandar Development Region.*

*The inflation rate, which had started from a high base of 3.6 per cent in 2006, eased to 1.5 per cent in mid-2007. However, it slowly crept up in the second half of 2007 as global commodity prices reached record highs towards the end of the year. The Consumer Price Index clocked in at 2.0 per cent in 2007, within Bank Negara Malaysia's (BNM) comfort zone of 2 per cent to 2.5 per cent. Faced with greater downside risk to growth amidst rising inflationary pressures, BNM kept the overnight policy rate steady at 3.5 per cent to support the domestic economic expansion.*

## MASA DEPAN

Bank Negara Malaysia menjangka ekonomi Malaysia akan bertumbuh pada kadar 5.0 – 6.0 peratus pada tahun 2008 iaitu lebih rendah daripada kadar jangkaan rasmi pada kadar 6.0 – 6.5 peratus. Perubahan dalam ramalan ini adalah berdasarkan kepada faktor luaran yang terus terjejas terutama sekali ekonomi global serta harga komoditi dan makanan yang lebih tinggi. Permintaan dalam negara, dijangka terus memacu ekonomi berikutan pasaran eksport yang kurang cergas terutama sekali di kalangan negara membangun. Permintaan swasta akan terus menjadi pemacu utama ekonomi domestik walaupun pada kadar yang lebih perlahan. Tekanan inflasi yang semakin tinggi dan suasana ekonomi yang tidak pasti serta kesan peningkatan gaji kakitangan kerajaan yang semakin pudar akan menjejaskan perbelanjaan pengguna. Walau bagaimanapun, pelaksanaan pengeluaran perumahan ansuran bulanan oleh KWSP, pendapatan luar bandar yang lebih baik disebabkan oleh harga minyak komoditi yang lebih tinggi dan keadaan pasaran buruh yang positif akan menyokong perbelanjaan swasta. Pengembangan pelaburan tetap pada tahun 2007 yang disokong oleh pelaburan awam yang berkaitan dengan Rancangan Malaysia Ke-9 dan peningkatan pelaburan swasta dijangka akan menyederhana pada tahun 2008 berikutan suasana ekonomi global yang lemah di samping kekurangan eksport kerana kemerosotan ekonomi Amerika Syarikat yang memberi kesan kepada permintaan global.

## PROSPECTS

*BNM expects the economy to grow by 5.0 – 6.0 per cent in 2008, slightly lower than the previous official estimates of 6.0 – 6.5 per cent. The forecast changes were made on the back of a deteriorating external outlook, especially for the global economy, alongside with elevated commodity and food prices. Domestic demand is expected to continue to drive the economy, given the weaker export markets especially in the developed countries. Private consumption will continue to be the main driver of the domestic engine albeit slower than last year's level. Heightened inflationary pressures, uncertainty about the world economic outlook and a retreating impact of last year's salary increase for civil servants will likely weigh on consumer spending. However, the relaxation of the Employee Provident Fund's monthly housing loan withdrawal scheme, strong rural income benefiting from high commodities prices and positive labor market condition should provide some support on private consumption. The expansion of fixed investment in 2007, supported by public investment related to the 9MP and the pick up in private investment in 2007, is expected to moderate in 2008 following weaker global economic prospects, while exports will be further pressured by a slowdown in the US economy and its knock-on effects on global demand.*

## Prestasi Pelaburan

### Investment Performance

Daripada sudut pengeluaran, sektor perkhidmatan dijangka kekal berkembang lebih pesat disokong penggunaan swasta dan aktiviti perlancongan, serta rangsangan daripada bidang pertumbuhan baru seperti Kewangan Islam. Sementara itu, sektor pembuatan pada keseluruhannya adalah dijangka kekal merosot kerana industri elektronik dan elektrik yang lemah. Sektor pembinaan bergantung kepada pelaksanaan projek-projek infrastruktur di bawah Rancangan Malaysia Ke-9. Sektor pertanian pula dijangka berprestasi lebih baik kerana harga komoditi dan makanan akan merangsangkan pengeluaran. Penghasilan minyak dan gas cecair asli dijangka meningkat berikutan peningkatan dalam keupayaan pengeluaran minyak dan gas.

Seterusnya, cabaran-cabaran utama yang dihadapi oleh ekonomi Malaysia ialah tekanan inflasi yang semakin meningkat kemerosotan eksport akibat krisis ekonomi Amerika Syarikat yang berpanjangan serta kelewatan dalam pelaksanaan projek-projek di bawah Rancangan Malaysia Ke-9.

#### AKTIVITI PELABURAN KWSP 2007

Walaupun ekonomi Malaysia menghadapi ancaman risiko luaran akibat krisis *US Subprime*, pendapatan pelaburan kasar KWSP telah meningkat sebanyak 29.86 peratus berbanding dengan tahun sebelumnya. Antara faktor yang mempengaruhi pelaburan ini ialah peningkatan dalam indeks Bursa Malaysia yang telah

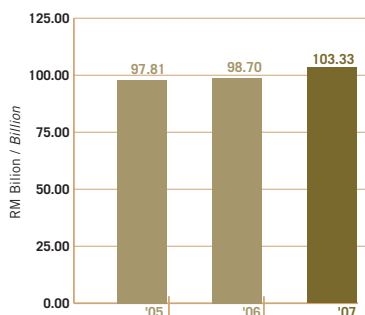
dipacu oleh peningkatan harga minyak kelapa sawit dan harga petrol. Selain itu, peningkatan dalam kadar nilai ringgit, dan aktiviti penggabungan dan pengambilalihan dalam sektor perbankan juga turut memberi sumbangan kepada prestasi Bursa Malaysia yang lebih baik.

Selaras dengan prestasi yang tinggi ini, KWSP telah meningkatkan keseluruhan pelaburan pada tahun 2007 sebanyak 9.48 peratus kepada RM313.01 bilion daripada RM285.92 bilion pada tahun 2006. Berikut adalah perbandingan alokasi pelaburan bagi tahun 2007 dan 2006.

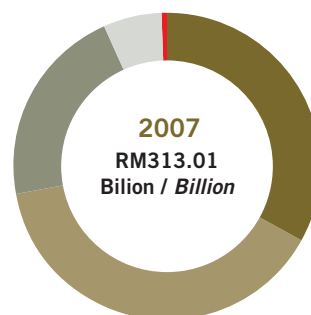
#### SEKURITI KERAJAAN MALAYSIA (SKM)

Berlandaskan polisi pelaburan KWSP yang berhemah bagi melindungi nilai simpanan ahli dalam jangka masa yang panjang, pelaburan dalam SKM terus kekal sebagai pelaburan utama pada tahun 2007. Sejumlah RM103.33 bilion telah dilaburkan dalam SKM pada tahun ini iaitu meningkat sebanyak RM4.63 bilion berbanding dengan tahun 2006. Pelaburan dalam SKM merupakan 33.01 peratus daripada jumlah keseluruhan pelaburan KWSP pada tahun 2007. Peningkatan ini sejajar dengan terbitan baru SKM di pasaran yang berjumlah RM52.50 bilion berbanding dengan RM36.10 bilion pada tahun 2006. Ini adalah disebabkan oleh penambahan dalam perbelanjaan kerajaan berikutan pelaksanaan projek di bawah Rancangan Malaysia yang ke-9.

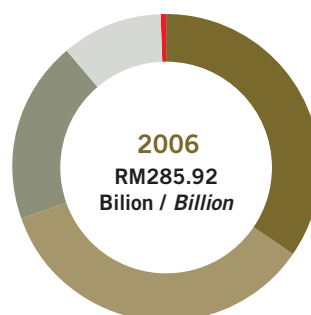
Sekuriti Kerajaan Malaysia  
Malaysian Government Securities



Aktiviti Pelaburan  
Investment Activities



|        |  |
|--------|--|
| 33.01% | Sekuriti Kerajaan Malaysia / Malaysian Government Securities |
| 39.10% | Pinjaman Dan Bon / Loans And Bonds                           |
| 21.17% | Ekuiti / Equity  |
| 6.15%  | Instrumen Pasaran Wang / Money Market Instruments            |
| 0.57%  | Harta Tanah / Property                                       |



|        |  |
|--------|--|
| 34.52% | Sekuriti Kerajaan Malaysia / Malaysian Government Securities |
| 35.06% | Pinjaman Dan Bon / Loans And Bonds                           |
| 19.20% | Ekuiti / Equity  |
| 10.64% | Instrumen Pasaran Wang / Money Market Instruments            |
| 0.58%  | Harta Tanah / Property                                       |



From the production side, the services sector is expected to remain as the fastest growing sector supported by private consumption, tourism activity and new growth areas such as Islamic Finance. The overall manufacturing sector is expected to remain sluggish due to weak electrical and electronic industries. Construction will be underpinned by the implementation of the 9th Malaysian Plan (9MP) infrastructure projects, while agriculture sector is expected to perform well as high prices for commodities and food will stimulate production. Production of oil and natural gas is forecast to rise following the increase in the capacity of some oil fields and gas facilities.

Going forward, the key challenges facing the Malaysian economy are rising inflationary pressures, further decline in exports due to a prolonged downturn in the US economy and delays in the implementation of the 9MP projects.

#### **EPF'S INVESTMENT ACTIVITIES 2007**

Although the Malaysian economy faced the threat of external risk of the US subprime crisis, EPF's gross investment income rose by 29.86 per cent in 2007 compared to the previous year. Among the factors that influenced the performance was the increase of

Bursa Malaysia index which was driven by the increase in palm oil and petroleum prices. In addition, the increase in the value of Ringgit and merger and acquisition activities in the banking sector also contributed to the better performance of the Bursa Malaysia.

In accordance with this better performance, EPF managed to increase its overall investment in 2007 by 9.48 per cent to RM313.01 billion from RM285.92 billion in 2006. The following is the comparison of asset allocation for year 2007 and 2006.

#### **MALAYSIAN GOVERNMENT SECURITIES (MGS)**

In line with EPF's prudent investment policy and to ensure members' savings are well protected in the long-term, MGS remained as its major investment instrument. In 2007, a total of RM103.33 billion was invested in MGS, an increase of RM4.63 billion from 2006 and represented 33.01 per cent of total EPF investments in 2007. This was consistent with the increase in the total supply of the government securities in 2007 amounting to RM52.50 billion compared to RM36.10 billion in 2006, on the back of higher government spending following the implementation of 9MP projects.

# Prestasi Pelaburan

## Investment Performance

### PINJAMAN DAN BON

Pada tahun 2007, KWSP telah melaburkan sebanyak RM122.38 bilion dalam Pinjaman Dan Bon, meningkat sebanyak 22.09 peratus daripada RM100.24 bilion pada tahun 2006. Pelaburan dalam Pinjaman Dan Bon ialah 39.10 peratus daripada jumlah keseluruhan pelaburan KWSP pada tahun 2007. Daripada jumlah ini, RM39.80 bilion telah dilabur di dalam Sekuriti Hutang Persendirian iaitu sebanyak 58.80 peratus daripada jumlah yang diterbitkan dalam pasaran. Pada tahun 2007, Sekuriti Hutang Persendirian yang baru diterbitkan dalam pasaran telah meningkat sebanyak 113 peratus kepada RM67.60 bilion. Ini adalah selaras dengan kadar faedah pasaran yang rendah dan pelaburan swasta yang bertambah. Antara institusi yang menerbitkan paling banyak Sekuriti Hutang Persendirian adalah terdiri daripada institusi kewangan, harta tanah, pengangkutan dan storan serta syarikat-syarikat utiliti. Daripada keseluruhan pelaburan dalam Pinjaman dan Bon sebanyak RM4.42 bilion dilaburkan dalam Bon Cagamas, iaitu menyusut sebanyak 9.33% berbanding pada tahun 2006.

### EKUITI

Pasaran saham Malaysia menunjukkan prestasi yang lebih kukuh pada tahun 2007. Ini adalah berasaskan pendapatan korporat dan asas-asas ekonomi yang lebih mantap. Antara faktor yang mendorong prestasi pasaran saham yang lebih baik adalah peningkatan harga minyak kelapa sawit dan minyak mentah. Tambahan pula, penggabungan Sime Darby, penswastaan Maxis Communications serta pengaliran berita mengenai pengambilalihan dan penggabungan sektor perbankan telah turut meningkatkan suasana pelaburan. Sungguhpun berhadapan dengan ancaman

risiko luaran berkaitan dengan krisis ekonomi Amerika Syarikat, Bursa Malaysia terus kekal kukuh. Pada akhir tahun 2007, Indeks Komposit Bursa Malaysia telah melonjak sebanyak 32 peratus kepada 1,445.0 mata daripada 1,096.2 mata pada akhir tahun 2006. Selaras dengan prestasi yang lebih tinggi ini KWSP telah meningkatkan pelaburan dalam ekuiti sebanyak 20.72 peratus kepada RM66.27 bilion daripada RM54.90 bilion pada tahun 2006. Pelaburan dalam ekuiti merupakan 21.17 peratus daripada jumlah keseluruhan pelaburan KWSP pada tahun 2007.

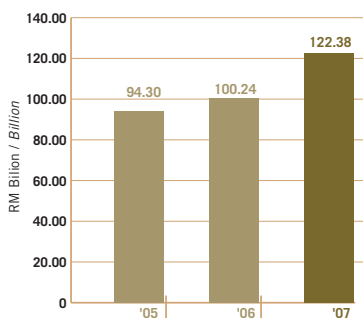
### INSTRUMEN PASARAN WANG

Pada tahun 2007, jumlah pelaburan dalam Instrumen Pasaran Wang ialah RM19.26 bilion iaitu penurunan sebanyak 36.71 peratus berbanding dengan tahun sebelumnya. Penurunan ini adalah akibat tahap kecairan perbankan yang tinggi dan kadar faedah pasaran yang masih rendah. Pelaburan dalam Instrumen Pasaran Wang merupakan 6.15 peratus daripada jumlah keseluruhan pelaburan KWSP pada tahun 2007.

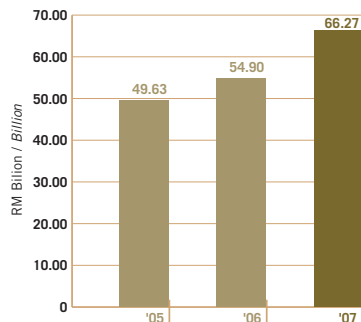
### HARTA TANAH

Pada tahun 2007, pelaburan dalam Harta Tanah telah meningkat sedikit kepada RM1.78 bilion daripada RM1.65 bilion pada tahun 2006. Ini merupakan peningkatan sebanyak 7.55 peratus daripada jumlah pelaburan dalam Harta Tanah pada tahun 2007. Pelaburan Harta Tanah KWSP pada tahun ini, terus terdiri daripada pelaburan dalam bangunan kompleks perniagaan dan pembelian penyewaan melalui pembelian bangunan yang memberikan pulangan yang lebih tinggi.

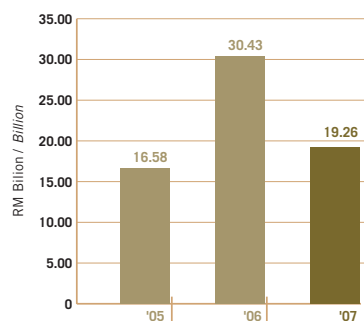
Pinjaman Dan Bon  
Loans And Bonds



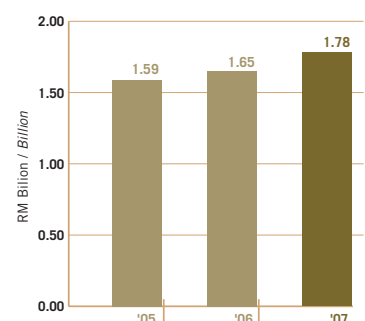
Ekuiti  
Equity



Instrumen Pasaran Wang  
Money Market Instruments



Harta Tanah  
Property





## LOANS AND BONDS

In 2007, EPF had invested a total of RM122.38 billion in Loans And Bonds, an increase of 22.09 per cent compared to RM100.24 billion in 2006. This accounted for 39.10 per cent of EPF's total investment in 2007. Out of this total, RM39.80 billion was invested in Private Debt Securities (PDS), which represented 58.80 per cent of total market issuance. In 2007, new PDS issuance in the market during the year rose strongly by 113 per cent to RM67.60 billion, supported by low interest rates environment as well as higher private investments. Amongst the largest issuers of PDS include finance, real estate, transportation & storage as well as utilities. Out of the investment in Loans & Bonds, RM4.42 billion was invested in The Cagamas Bonds, 9.33% lower than 2006.

## EQUITY

Malaysian stock market showed a strong performance in 2007 in view of strong corporate earnings and economic fundamentals. Among the factors that drove up the stock market higher during the year were rising palm oil and crude oil prices. In addition, the merger of Sime Darby, privatisation of Maxis Communications as well as news flows on mergers and acquisitions in the banking sector further added to the excitement. Despite heightened external risks, mainly related to the United States' economic crisis and

global financial turmoil which continued to build through the year, the Bursa Malaysia had remained resilient in 2007. The Composite Index closed at 1,445.0 points at the end of 2007, an increase of 32 per cent compared to 1,096.2 points at the end of 2006. Taking advantage of the strong performance in the stock market, the EPF continued to invest in equity by increasing its investment by 20.72 per cent to RM66.27 billion, or 21.17 per cent of total EPF investments, compared to RM54.90 billion in 2006.

## MONEY MARKET INSTRUMENTS

In 2007, a total of RM19.26 billion was invested in Money Market Instruments, declined by 36.71 per cent compared to the previous year. The decline was attributable to high liquidity in the banking system and low interest rates regime. The amount invested in Money Market Instruments accounted for 6.15 per cent of total EPF investments in 2007.

## PROPERTIES

In 2007, Property investment had increased slightly to RM1.78 billion as compared to RM1.65 billion in 2006; this represented an increase of 7.55 per cent. Property investments were mainly in business complex buildings as well as purchasing of tenancy by acquiring buildings that offers favourable yields.



# Prestasi Pelaburan

## Investment Performance

### PELABURAN LUAR NEGARA

Selain melabur dalam aset di pasaran domestik, KWSP terus mempelbagaikan pelaburannya dalam aset di peringkat antarabangsa terutama sekali dalam ekuiti. Sehingga 31 Disember 2007, sejumlah USD875.00 juta telah disalurkan kepada Pengurus Dana Luaran, manakala sebanyak USD885.00 juta telah disalurkan kepada Pengurus Dana Dalaman. Jumlah pelaburan luar negara sehingga akhir tahun 2007 ialah sebanyak USD1.76 bilion.

### PENDAPATAN PELABURAN

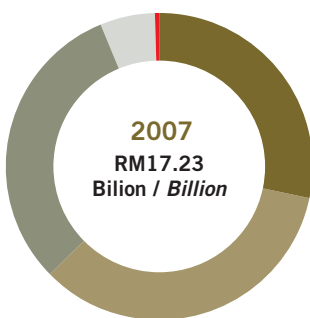
Pada tahun 2007, KWSP telah menjana pendapatan pelaburan kasar sebanyak RM17.23 bilion. Ini merupakan peningkatan sebanyak 29.86 peratus berbanding dengan RM13.27 bilion pada tahun 2006. Sebahagian besar daripada jumlah pendapatan KWSP masih dihasilkan daripada pelaburan dalam instrumen berpendapatan tetap, iaitu 68.84 peratus pada tahun ini. Daripada jumlah ini, 28.31 peratus daripada SKM, 34.29 peratus daripada Pinjaman Dan Bon, 5.79 peratus daripada Instrumen Pasaran Wang dan 0.45 peratus daripada Harta Tanah Dan Lain-lain. Sementara itu, pada tahun ini pendapatan daripada pelaburan Ekuiti ialah sebanyak 31.16 peratus daripada keseluruhan pendapatan pelaburan.

Pendapatan pelaburan dalam SKM telah mencatatkan penurunan sebanyak 0.05 peratus atau RM2.47 juta kepada RM4.88 bilion pada tahun 2007.

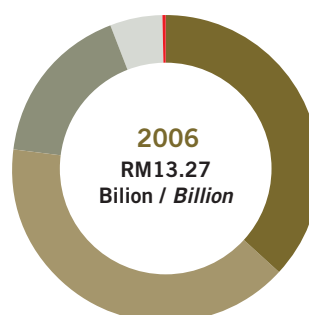
Kadar faedah yang terus rendah pada tahun ini telah mempengaruhi pendapatan daripada Instrumen Pasaran Wang. Jumlah pendapatan yang diperolehi daripada instrumen ini ialah RM997.80 juta, mencatatkan peningkatan sebanyak 35.90 peratus berbanding dengan RM734.21 juta pada tahun 2006.

Sementara itu, pendapatan daripada pelaburan Ekuiti pula mencatatkan peningkatan yang ketara sebanyak 136.15 peratus kepada RM5.37 bilion berbanding dengan RM2.27 bilion pada tahun 2006. Manakala, pendapatan daripada pelaburan dalam Pinjaman Dan Bon pula meningkat sebanyak 10.75 peratus kepada RM5.91 bilion daripada RM5.34 bilion pada tahun 2006. Sementara itu, pelaburan Harta Tanah telah menjana pendapatan berjumlah RM55.00 juta pada tahun 2007, iaitu meningkat sebanyak 21.84 peratus berbanding dengan RM45.14 juta pada tahun 2006.

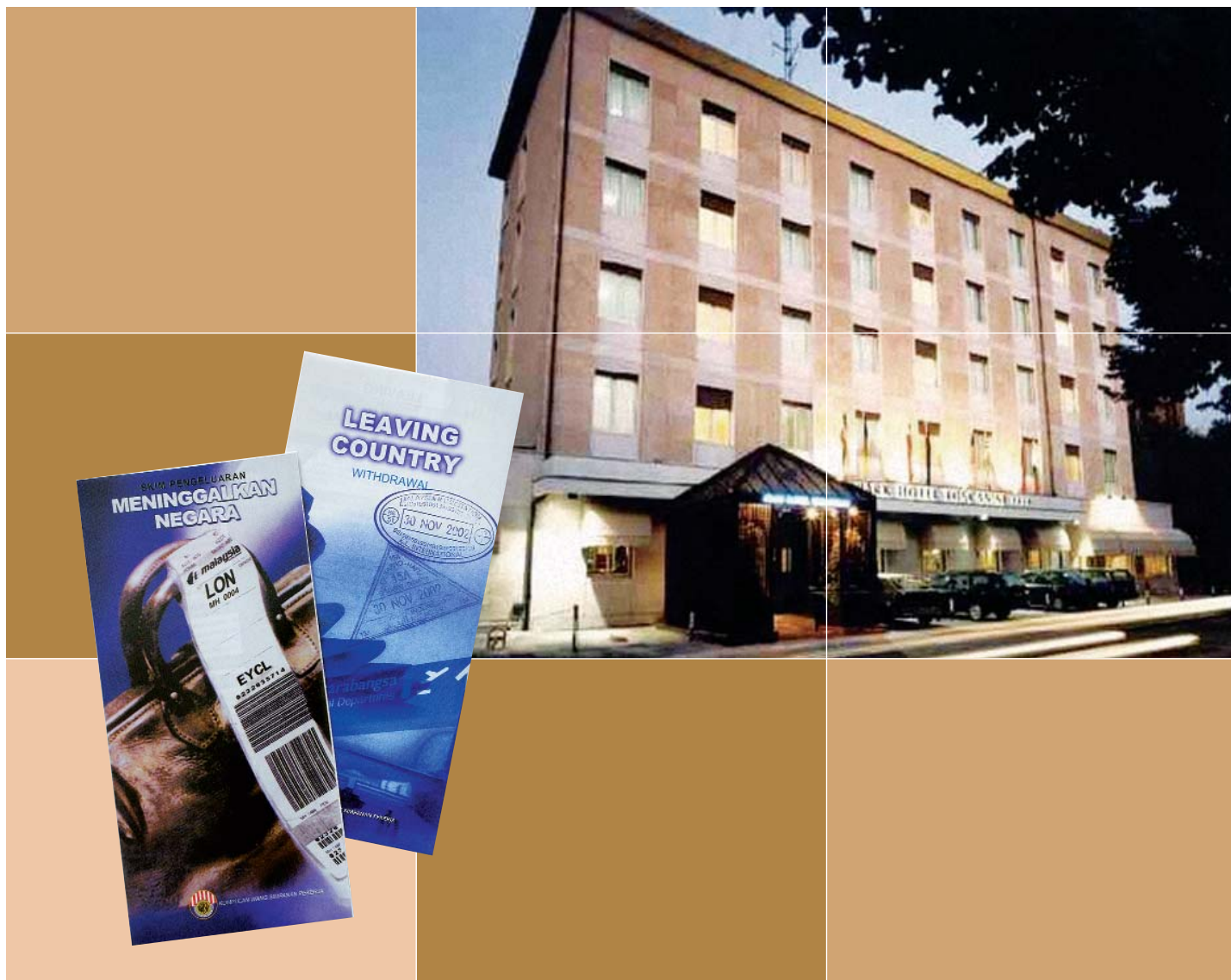
### Pendapatan Pelaburan Investment Income



|        |   |
|--------|---|
| 28.31% | Sekuriti Kerajaan Malaysia /<br>Malaysian Government Securities |
| 34.29% | Pinjaman Dan Bon /<br>Loans And Bonds                           |
| 31.16% | Ekuiti / Equity   |
| 5.79%  | Instrumen Pasaran Wang /<br>Money Market Instruments            |
| 0.45%  | Harta Tanah Dan Lain-lain /<br>Property And Others              |



|        |   |
|--------|---|
| 36.78% | Sekuriti Kerajaan Malaysia /<br>Malaysian Government Securities |
| 40.21% | Pinjaman Dan Bon /<br>Loans And Bonds                           |
| 17.14% | Ekuiti / Equity   |
| 5.53%  | Instrumen Pasaran Wang /<br>Money Market Instruments            |
| 0.34%  | Harta Tanah Dan Lain-lain /<br>Property And Others              |



### **INTERNATIONAL INVESTMENTS**

Apart from investing in domestic assets, EPF continues to enhance to diversify its portfolio into international assets particularly in equities. As at 31 December 2007, a total of USD875.00 million was channeled to the External Fund Managers while a total of USD885.00 million was invested through Internal Fund Managers. A total of USD1.76 billion had been invested abroad as at end 2007.

### **INVESTMENT INCOME**

In 2007, the EPF had generated a gross investment income of RM17.23 billion. This represented an increase of 29.86 per cent compared to RM13.27 billion in 2006. A larger part of EPF's income continued to be derived from Fixed Income Instruments, that is, 68.84 per cent. Of the total, 28.31 per cent from MGS, 34.29 per cent from Loans And Bonds, 5.79 per cent from Money Market Instruments and 0.45 per cent from Property And Others. In the meanwhile, income from Equity investments accounted for 31.16 per cent of total investment income during the year under review.

Investment income generated from MGS declined by 0.05 per cent, or RM2.47 million to RM4.88 billion in 2007.

The low interest rate regime during the year had impacted income from Money Market Instruments. In 2007, total income received through this instrument was RM997.80 million, an increase of 35.90 per cent compared to RM734.21 million in 2006.

In the meantime, income from Equity investment, however, registered a sharp increase by 136.15 per cent to RM5.37 billion compared to RM2.27 billion in 2006. Investment income from Loans And Bonds had increased by 10.75 per cent to RM5.91 billion from RM5.34 billion in 2006. In 2007, income from Property And Others yielded a total of RM55.00 million, that is, an increase of 21.84 per cent compared to RM45.14 million in 2006.

## Inisiatif Penambahbaikan

### *Improvement Initiatives*

Pada tahun 2007, sebahagian besar daripada inisiatif penambahbaikan yang telah dimulakan pada tahun 2003 telah berjaya disempurnakan. Inisiatif-inisiatif ini adalah bertujuan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan organisasi selaras dengan visi untuk menjadi sebuah organisasi keselamatan sosial bertaraf dunia. Antaranya ialah:-

- Penambahbaikan terhadap Skim KWSP di bawah inisiatif strategik 'Bukan Hanya Simpanan'
- Meneruskan Perancangan Teknologi Maklumat dan Komunikasi
- Memantapkan Pengurusan Risiko Operasi
- Melaksanakan Perancangan Kesenambungan Perniagaan
- Menguruskan Transformasi Sumber Manusia
- Melaksanakan Pengurusan Ilmu
- Melaksanakan Program 'e-Learning'
- Meneruskan Tanggungjawab Sosial Korporat

#### **PENAMBAHBAIKAN TERHADAP SKIM KWSP**

Penambahbaikan terhadap manfaat Skim KWSP merupakan inisiatif penting dilaksanakan oleh KWSP pada tahun 2007. Falsafah dan objektif inisiatif ini adalah untuk:-

- Meningkatkan simpanan bagi keperluan persaraan
- Menggalakkan ahli yang berumur melebihi 55 tahun mengeluarkan simpanan secara berkala bagi tempoh yang lebih panjang
- Manfaat persaraan termasuk tunai dan bukan tunai
- Menyediakan perlindungan insurans penyakit kritikal
- Pengeluaran prapersaraan adalah untuk menambah nilai persaraan
- Menggalakkan ahli yang mempunyai simpanan berlebihan melaburkan sendiri sebahagian simpanan mereka

Inisiatif ini merangkumi 12 pembaharuan utama. Antaranya yang telah dilaksanakan mulai bulan Januari 2007 ialah:-

#### ■ **Penstrukturan Semula Akaun Ahli**

Di bawah penstrukturan semula ini, ahli kini mempunyai dua akaun iaitu Akaun 1 dan Akaun 2. Simpanan dalam Akaun 3 yang wujud sebelum ini telah dipindahkan ke Akaun 2. Dengan ini, ahli mempunyai 70 peratus simpanannya dalam Akaun 1 dan 30 peratus simpanannya dalam Akaun 2. Struktur baru akaun ahli mula berkuat kuasa pada 1 Januari 2007.

*In 2007, a large part of the reform initiatives which began in 2003, was successfully implemented. These initiatives were aimed at enhancing the efficiency and effectiveness of the organisation in line with the vision to become a leading social security organisation in the world. Among the initiatives were:*

- *Enhancement of EPF Scheme under the strategic initiative of 'Beyond Savings'*
- *Continuation of Information & Communication Technology Plan*
- *Strengthening of Operational Risk Management*
- *Implementing Business Continuity Plan*
- *Managing Human Capital Transformation*
- *Implementing Knowledge Management*
- *Implementing 'e-Learning' Programme*
- *Continuation of Corporate Social Responsibility*

#### **ENHANCEMENT OF THE EPF'S SCHEME**

*The implementation of improvements to the EPF's benefit scheme was an important initiative carried out in 2007. The philosophy and objectives of the initiative are to:*

- *Enhance retirement savings*
- *Encourage members after age 55 years to withdraw their savings periodically over a longer period*
- *To provide members with cash and non-cash benefits*
- *To provide health insurance protection*
- *To ensure pre retirement withdrawals add value to retirement savings*
- *To allow members with excess savings to invest part of their savings on their own*

*The enhancement initiative comprises 12 key improvements. Among the improvements implemented from January 2007 include the following:-*

#### ■ **The Restructuring of Members' Account**

*With the restructuring of members' account, EPF members will now have two accounts, that is, Account 1 and Account 2. Savings held in Account 3 previously has been transferred to Account 2. Account 1 will have 70 per cent of members' savings whereas Account 2 will have 30 per cent of members' savings. The new account structure has been in force since 1 January 2007.*

#### ■ **Pengeluaran Pada Umur 55 Yang Lebih Fleksibel**

Pengeluaran ini adalah bagi menggalakkan ahli yang telah mencapai umur 55 tahun mengeluarkan simpanan secara berkala bagi tempoh yang lebih panjang. Di bawah pengeluaran ini, ahli boleh memilih kaedah bayaran pengeluaran yang lebih fleksibel seperti bayaran sekali gus, bayaran bulanan (minimum RM250 untuk tempoh sekurang-kurangnya setahun) dan pengeluaran bila-bila masa tertakluk kepada jumlah minimum pengeluaran sebanyak RM2,000 dan paling kerap setiap 30 hari. Selain itu, ahli juga boleh membeli anuiti, pencen swasta atau pelaburan lain yang diluluskan di masa hadapan. Ahli boleh memilih salah satu atau mana-mana kombinasi kaedah bayaran di atas. Pengeluaran ini berkuat kuasa mulai 1 November 2007.

#### ■ **Pengeluaran Simpanan Melebihi RM1 Juta**

Pengeluaran ini bertujuan untuk menggalakkan ahli yang mempunyai simpanan berlebihan melaburkan sendiri sebahagian simpanan mereka. Ahli yang mempunyai simpanan yang melebihi RM1 juta boleh mengeluarkan jumlah yang melebihi RM1 juta tersebut pada bila-bila masa, tertakluk kepada jumlah minimum sebanyak RM100,000 bagi setiap pengeluaran. Ahli boleh membuat pengeluaran paling kerap setiap tiga bulan. Pengeluaran ini telah berkuat kuasa mulai 1 November 2007.

#### ■ **Mengemaskini Prosedur Pentadbiran**

Ini merupakan penambahbaikan terhadap peraturan-peraturan yang sedia ada berkaitan dengan bayaran manfaat, pemalsuan dokumen dan kesahihan pengeluaran. Pengemaskinian prosidur adalah seperti berikut:-

##### i. **Bantuan Hilang Upaya**

Ahli layak mendapat manfaat ini jika membuat tuntutan dalam tempoh 12 bulan daripada tarikh ahli hilang pekerjaan/ditamatkan perkhidmatan disebabkan oleh hilang upaya.

##### ii. **Bantuan Kematian**

Waris ahli layak mendapat manfaat ini jika membuat tuntutan dalam tempoh enam bulan daripada tarikh kematian ahli.

##### iii. **Pemalsuan Dokumen**

Jika ahli disabitkan kesalahan membuat pengeluaran dengan menggunakan dokumen palsu, ahli akan dikenakan hukuman penjara tidak melebihi tiga tahun atau denda tidak melebihi RM10,000 atau kedua-duanya sekali. Selain itu, ahli juga boleh dikenakan tindakan berikut:-

- Ahli boleh membuat pengeluaran yang sama selepas dua tahun jika simpanan dikembalikan dalam tempoh enam bulan daripada tarikh pengembalian.

#### ■ **Flexible Age 55 Withdrawals**

*The purpose of this withdrawal is to encourage members after 55 years to withdraw their savings periodically over a longer period. Members can choose from a wider choice of flexible withdrawal options, such as lump sum payment, minimum monthly payment of RM250 for a period of not less than one year as well as withdrawal at anytime of minimum amount of RM2,000 at intervals of 30 days. Apart from that, members may also purchase an annuity, private pension or other approved investments. Members may choose any one or a combination of the payment options stated above. This withdrawal has been in force since 1 November 2007.*

#### ■ **Withdrawal of Savings in Excess of RM1 Million**

*The purpose of this withdrawal is to encourage members with excess savings to invest part of their savings on their own. A member whose savings has exceeded RM1 million can withdraw the excess amount at any time subject to a minimum withdrawal of RM100,000 every three months. This withdrawal has been in force since 1 November 2007.*

#### ■ **Streamlining of Administrative Procedures**

*These are improvements in respect of procedures related to benefit payments, falsification of documents and authenticity of withdrawals. The streamlining of procedures are as follows:-*

##### i. **Incapacitation Benefit**

*A member is eligible to claim this benefit if the claim is submitted to the EPF within 12 months from the date of loss of employment or termination of employment due to incapacitation.*

##### ii. **Death Benefit**

*Upon members death, his/her next-of-kin/dependent is eligible to claim this benefit if the claim is submitted to the EPF within six months from the date of member's death.*

##### iii. **Falsification of Documents**

*If a member is found guilty for withdrawing his/her EPF's savings using forged documents he/she shall be sentenced to three years imprisonment or fined not more than RM10,000 or both. Apart from these, he/she may also:-*

- *Apply for the same withdrawal after two years if the amount withdrawn is returned to the EPF within six months from the date of refund.*

## Inisiatif Penambahbaikan

### Improvement Initiatives

- Ahli terhalang daripada membuat pengeluaran yang sama selamanya jika gagal mengembalikan simpanan yang dikeluarkan atau hanya dikembalikan selepas 6 bulan.

#### iv. Pertikaian Amaun Pengeluaran

Ahli boleh mempertikaikan amaun pengeluaran dalam tempoh 12 bulan daripada tarikh pengeluaran.

#### v. Pertikaian Kesahihan Pengeluaran

Ahli boleh mempertikaikan kesahihan pengeluaran dalam tempoh 6 tahun.

### PERANCANGAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

Penggantian Sistem Teras IT KWSP yang dimulakan pada tahun 2003 telah berjaya dilaksanakan pada 1 Januari 2007. Ini adalah bertujuan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan KWSP yang berfokuskan pelanggan. Sementara itu, projek-projek IT lain yang telah berjaya dilaksanakan pada tahun 2007 ialah Peningkatan Keselamatan Teknologi Maklumat, Sistem Produktiviti, Persijilan ISO 27001:2005 untuk Seksyen Pengurusan Sekuriti IT (SPSIT) dan

MyEPF (Laman Web KWSP), Pengurusan Aset ICT dan Pengurusan Portfolio & Projek IT. Selanjutnya, Projek Pembangunan Pusat Pemulihan Bencana telah disempurnakan 90 peratus dan Projek *High Availability and Load Balance Solution* untuk Firewall KWSP berada di peringkat pemasangan telah selesai 70 peratus pada tahun ini.

### PENGURUSAN RISIKO OPERASI

Pada tahun 2007, metodologi Kadskor Risiko Korporat (KRK) telah dilaksanakan sepenuhnya sebagai sebahagian daripada usaha pengurusan risiko operasi KWSP. Sebanyak 92 kadskor risiko telah dibangunkan untuk jabatan, seksyen dan cawangan. Metodologi penyatuan dan pengeskoran risiko juga diperkenalkan untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang risiko utama yang dihadapi oleh KWSP. Bagi memastikan metodologi KRK dilaksanakan dengan berkesan, pengesahan digital telah dilakukan sebanyak enam kali pada tahun 2007.

Selain itu, sebanyak 80 sesi latihan telah diadakan untuk meningkatkan kesedaran dan kebolehan pengurusan risiko di kalangan anggota KWSP. Ini bertujuan untuk menerapkan budaya pengamalan pengurusan risiko di KWSP.

- *Be prevented for life from applying for the same withdrawal if the member fail to return or return the amount withdrawn after six (6) months from the date of conviction.*

#### iv. Disputing Withdrawal Amount

*Members can dispute on the amount withdrawn within 12 months from the date of withdrawal.*

#### v. Disputing Authenticity of Withdrawal

*Members can dispute on the authenticity of his/her withdrawal within six years.*

*Certification 27001:2005 for Security IT Management Section (SPSIT) and myEPF, (EPF's website), ICT Asset Management and IT Project and Portfolio Management. Besides this, 90 per cent of the Disaster Recovery Centre and 70 per cent of the High Availability and Load Balance Solution Project for EPF Firewall was completed in 2007.*

### OPERATIONAL RISK MANAGEMENT

*In 2007, the Corporate Risk Scorecard methodology (CRS) was adopted as part of the EPF's Operational Risk Management. A total of 92 risk scorecards was developed for departments, sections and branches. The risk consolidation and scoring methodology were also implemented to provide an overall picture of the key risks of EPF. To ensure the effectiveness of CRS implementation, a total of six digital assurances were conducted in 2007.*

*Apart from this, a total of 80 training sessions were held for EPF staff in order to enhance risk awareness and risk management ability amongst them. This is to inculcate the culture of risk consciousness in EPF.*

### INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY PLAN

*The EPF's IT Core System Replacement project begun in 2003 was successfully implemented on 1 January 2007. The objective was to enhance the efficiency and effectiveness of the EPF's customer centric service delivery system. In the meantime, other IT projects implemented in 2007 were enhancement of Information Technology Security, Productivity System, ISO*

## RANCANGAN KESINAMBUNGAN PERNIAGAAN

Pada tahun 2007, KWSP telah berjaya membangunkan Program Pelan Kesenambungan Perniagaan (BCP). Pada tahun ini, KWSP juga telah berjaya menguji keberkesanan Program Rancangan Kesenambungan Perniagaan (BCP) yang melibatkan perancangan, anggota dan infrastruktur. Selain itu, KWSP juga telah menjalankan Pengujian Simulasi Krisis pada bulan Jun 2007 sebagai sebahagian daripada usaha untuk menguji kesediaan KWSP menangani krisis jika berlaku bencana di Bangunan Ibu Pejabat KWSP.

KWSP telah memulakan rancangan kesinambungan perniagaan pada 2005. BCP ini akan membolehkan KWSP:-

- Bertindak secara efektif terhadap gangguan perniagaan
- Memulihkan operasi perniagaan dalam tempoh masa yang ditetapkan; dan
- Meminimumkan kos kerosakan akibat gangguan operasi yang disebabkan oleh bencana

## TRANSFORMASI SUMBER MANUSIA

Sepanjang tahun 2007, KWSP telah memberi tumpuan kepada Perancangan Penggantian sumber manusia untuk meningkatkan

keupayaan kepimpinan organisasi di masa hadapan. Antara aktiviti yang menyokong Program Perancangan Penggantian ini ialah program bimbingan kepimpinan, pembangunan eksekutif dan penilaian kompetensi.

Latihan peningkatan kepimpinan dengan menghantar pegawai-pegawai berkursus di luar negara masih diteruskan pada tahun 2007. Selain daripada latihan ini, KWSP juga menjalankan aktiviti 'mentor-mentee' bertujuan untuk membimbing 'mentee' meningkatkan daya kepimpinan masing-masing. Aktiviti tersebut dibuat dengan bantuan penilaian kompetensi ke atas semua pegawai dalam Kumpulan Pengurusan. Penilaian kompetensi bertujuan untuk mengenal pasti jurang kompetensi pegawai yang seterusnya dikaitkan dengan bidang keperluan untuk pembangunan pegawai.

Di samping itu, KWSP turut melaksanakan program sumber manusia yang lain seperti mengintegrasikan model kompetensi dengan sistem penilaian prestasi anggota dan menaik taraf sistem maklumat sumber manusia bagi meningkatkan kecekapan pengurusan sumber manusia. Antara modul yang terlibat ialah modul urusan kewangan untuk anggota menerusi portal Jabatan Pengurusan Sumber Manusia dan projek perintis permohonan cuti rehat dan cuti sakit Jabatan Pengurusan Sumber Manusia anggota secara dalam talian.

## BUSINESS CONTINUITY PLAN (BCP)

*In 2007, the EPF successfully completed the development of Business Continuity Plans (BCP). This year, the EPF successfully tested the effectiveness of the BCP programme. Beside this, a crisis simulation testing was also carried out in June 2007 as part of the EPF's effort to test its readiness to manage a crisis in the event of any catastrophes in the EPF Headquarters.*

*The EPF embarked on the BCP in 2005. The BCP will enable the EPF to:-*

- *Respond effectively to business disruption*
- *Recover business operations timely; and*
- *Minimise losses of business disruption caused by catastrophes*

## HUMAN CAPITAL TRANSFORMATION

*Throughout 2007, the EPF had focused on Succession Planning to enhance the future leadership capability of the organisation.*

*Among the activities carried out to support the Succession Planning programme include leadership mentoring, executive development and competency assessment.*

*Overseas leadership training programme for officers was continued in 2007. Apart from that, the EPF also carried out the mentor-mentee programme to enhance leadership ability and this programme was facilitated through competency assessment of the officers in the management group. The competency assessment was carried out to identify competency gaps of specific areas of needs for executive development.*

*Besides this, the EPF also had implemented other human resource programmes namely, the integration of competency model with staff performance evaluation system as well as the upgrading of the human resource information system to enhance the efficiency of human resource management. This includes the financial transaction module involving the staff via the human resource department's portal and the pilot project on annual and medical leave online application by the staff.*

# Inisiatif Penambahbaikan

## Improvement Initiatives

### PENGURUSAN ILMU

Pembangunan Pengurusan Ilmu telah disempurnakan pada tahun 2007. Pembangunan Pengurusan Ilmu meliputi aspek teknikal dan bukan teknikal. Pada tahun ini, portal InfoKlik telah dibangunkan sebagai platform untuk anggota berkongsi ilmu. Tumpuan telah diberi untuk mewujudkan kesedaran dan kefahaman dalam kalangan anggota mengenai keperluan untuk mendapat dan berkongsi ilmu dengan berkesan. Antara inisiatif yang dijalankan adalah dengan mewujudkan lapan komuniti Bidang Ilmu iaitu Sumber Manusia, Khidmat Pelanggan, Teknologi Maklumat, Kecemerlangan Ilmu, Proses Kerja, Kecemerlangan Prestasi, Amalan Terbaik dan Keselamatan Sosial. Pengurusan juga telah melantik 52 Orang Rakan KM yang bertindak sebagai wakil atau ejen Pengurusan Ilmu di jabatan masing-masing.

Pada tahun ini, seramai 1,060 anggota KWSP telah menjadi ahli komuniti Bidang Ilmu dan sebanyak 2,996 sesi perkongsian ilmu telah diadakan di semua Pejabat KWSP. Selain itu, anggota juga telah mengaktifkan 618 forum secara dalam talian. Pengurusan juga buat pertama kali mengadakan 'Knowledge Fair' KWSP bagi memberi peluang kepada anggota untuk berkongsi ilmu berkenaan evolusi KWSP, proses kerja teras dan bidang-bidang ilmu lain yang terdapat di KWSP.

### PROGRAM 'e-LEARNING'

Pada tahun 2007, KWSP telah melangkah ke arah peningkatan pembelajaran untuk anggotanya dengan pelaksanaan Program 'e-Learning'. Tujuan program ini ialah untuk menangani cabaran semasa iaitu memenuhi permintaan dan keperluan pembangunan profesional yang berterusan, di samping meluaskan penyertaan anggotanya dalam proses pembelajaran.

Program 'e-Learning' merupakan salah satu kaedah pembelajaran dalam capaian secara interaktif yang berkesan. Melalui kaedah ini, pembelajaran dapat dicapai di mana-mana lokasi dengan lebih pantas serta dapat menjimatkan masa dan kos pengendalian kursus. Selain itu, 'e-Learning' juga membolehkan pembelajaran dibuat secara berulang mengikut tahap pemahaman dan penerimaan anggota serta dapat dijadikan rujukan dan panduan untuk jangka panjang. Pembelajaran juga lebih bersifat kolaboratif di mana anggota dapat berbincang antara satu sama lain secara terus melalui e-mel, 'chat' atau forum yang terdapat dalam sistem pengurusan pembelajaran.

Program yang dilancarkan pada 3 April 2007 dan disertai hampir 400 anggota KWSP, khususnya di sekitar Lembah Kelang. Sebagai permulaan, sebanyak dua modul telah dibangunkan di bawah projek perintis ini iaitu modul Barisan Hadapan dan Modul Guaman Sivil.

### KNOWLEDGE MANAGEMENT

*EPF's Knowledge Management Plan had been completed in 2007. This involved both the technical and non-technical aspects. In 2007 the infoKLIK portal was developed as the platform of knowledge sharing among staff. Further, it was focused during the year to create awareness and understanding on the need to acquire and share knowledge effectively. In this respect, among the initiatives carried out include the creation of eight knowledge communities namely human resource, customer service, information technology, knowledge excellence, work processes, performance excellence, best practices and social securities. The management had also appointed 52 Knowledge Management Liaisons as representatives of knowledge management agents in the respective departments.*

*In 2007, a total of 1,060 EPF staff has become members of the knowledge communities and a total of 2,996 knowledge sharing sessions were held enterprise wide. Apart from that, the staff also has actively interacted online in 618 forums. The management also for the first time organised a 'Knowledge Fair' to provide staff the opportunity to share knowledge in relation to the evolution of the EPF, core work processes and other knowledge areas of the EPF.*

### 'e-LEARNING' PROGRAMME

*In 2007, the EPF was stepped forward to enhance learning among the staff with the implementation of the 'e-Learning' programme. The objective of this programme is to manage current challenges, that is to fulfil the needs and demands for continuous professional development while at the same time broadening the participation of the staff in the learning process.*

*The 'e-Learning' programme is an effective method of online interactive learning. This method enables speedy access to learning anywhere and saves time and is cost effective. Apart from that, 'e-learning' also enables repetitive learning to suit the understanding and acceptance levels of staff and can be used as a long term source of reference and guidelines. The learning process is also collaborative which enables staff to engage in online discussion with one another via e-mail, chat or forums available in the learning management system.*

*This programme was launched on 3 April 2007 which involved a total of 400 EPF staff mainly from the Klang Valley. Initially, two modules were developed under this project, which is the frontline and civil law modules.*

Program perintis 'e-Learning' juga membantu KWSP menilai tahap penerimaan dan kesediaan anggotanya terhadap kaedah pembelajaran secara dalam talian. Ia juga bertujuan mengkaji kemampuan dan kesediaan infrastruktur semasa KWSP dalam memenuhi tuntutan pelaksanaan 'e-Learning' sebelum pelaksanaannya diperluaskan.

## TANGGUNGJAWAB SOSIAL KORPORAT

Pada tahun 2007, KWSP telah meneruskan program tanggungjawab sosial melalui Program Biasiswa Pelajar Cemerlang dan memulakan Kursi Penyelidikan Keselamatan Sosial.

### ■ Program Biasiswa Pelajar Cemerlang KWSP

Di bawah program ini, KWSP menawarkan biasiswa kepada pelajar cemerlang yang terpilih. Biasiswa ini ditawarkan kepada pelajar yang memperoleh keputusan cemerlang di peringkat Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM), A Level, Matrikulasi dan Diploma untuk melanjutkan pelajaran di luar negara dalam bidang yang ditetapkan oleh KWSP. Setelah tamat pengajian, pelajar-pelajar ini akan ditawarkan untuk berkhidmat dengan KWSP. Ini merupakan salah satu pendekatan yang proaktif oleh KWSP untuk meningkatkan kualiti modal insan dalam bidang tertentu selaras dengan visi KWSP untuk menjadi organisasi bertaraf dunia.

Sehingga bulan Disember 2007, seramai lapan orang pelajar dalam berbagai bidang pengajian telah ditaja di bawah Biasiswa Pelajar Cemerlang KWSP.

### ■ Kursi Penyelidikan Keselamatan Sosial

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

*The 'e-learning' programme also assists the EPF to assess the staff's levels of understanding and readiness in respect of online learning method. This also enables the EPF to review the EPF's current infrastructure capability and readiness to accommodate the demand for 'e-Learning' before further expansion.*

## CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

*In 2007, the EPF continued its corporate social responsibility programme, through the EPF's Excellent Student's Scholarship Programme and the initiation of the Social Security Endowed Chair.*

### ■ The EPF's Excellent Student's Scholarship Programme

*Under the programme, students who have achieved outstanding results at the Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM), A Levels and Matriculation and at the Diploma level examinations are offered by the EPF to further their education overseas in courses determined by the EPF. Upon graduation, the students will be offered employment with the EPF. This represents one of the proactive moves by the EPF to strengthen its human capital expertise in key areas in line with its vision to become a world-class organisation.*

*As at December 2007, the EPF has sponsored eight students in various fields of education under the EPF's Excellent Student's Scholarship programme.*

### ■ The Social Security Endowed Chair

*During the year, the Board assumed its corporate social responsibility by approving budget allocation to establish the Social Security Endowed Chair in a local public university. The function of the Research Chair is to carry out policy research related to old age financial protection. The findings of the research would serve as input to the policy makers to formulate sound policies in respect of old age financial protection. This initiative would be of benefit to Malaysians, at large and in particular to EPF members in the longer term.*



# Khidmat Pelanggan

## Improvement Initiatives

Pada tahun 2007, seramai 17.50 juta pelanggan telah berurusan dengan KWSP. Daripada jumlah ini, sebanyak 60 peratus atau 10.40 juta pelanggan telah menerima perkhidmatan daripada kaunter KWSP iaitu peningkatan sebanyak 33.30 peratus berbanding 7.8 juta pada tahun 2006. Bilangan ahli yang menggunakan saluran elektronik untuk berurusan dengan KWSP telah meningkat sebanyak 46 peratus iaitu 6.90 juta berbanding dengan 3.70 juta pada tahun 2006. Penggunaan semua saluran elektronik pada keseluruhannya mencatatkan peningkatan sebanyak 40 peratus berbanding dengan 25 peratus peningkatan dalam saluran perkhidmatan kaunter. Antara saluran elektronik yang disediakan oleh KWSP ialah e-mel, myEPF, Pusat Pengurusan Panggilan, Kios Pintar, Perkhidmatan Pesanan Ringkas dan Perbankan Internet.

### PERKHIDMATAN KAUNTER

Perkhidmatan kaunter terus merupakan saluran yang digemari oleh pelanggan. Pada tahun 2007, 60 peratus daripada pelanggan iaitu 10.40 juta telah berurusan melalui saluran kaunter KWSP berbanding dengan saluran lain seperti e-mel, Pusat Pengurusan Panggilan dan myEPF.

### myEPF

Penggunaan saluran myEPF untuk berurusan dengan KWSP telah meningkat sebanyak 57 peratus pada tahun 2007 iaitu seramai 3 juta orang berbanding dengan 1.30 juta pada tahun

sebelumnya. Bilangan ahli dan majikan yang mempunyai i-Akaun dengan KWSP juga telah meningkat sebanyak 49 peratus iaitu 601,000 i-Akaun berbanding dengan 304,000 i-Akaun pada tahun 2006. Perkhidmatan yang disediakan melalui myEPF ialah penyemakan atas talian bagi Penyata Kira-Kira Ahli, baki akaun simpanan, rekod dan status permohonan pengeluaran. Sementara itu, majikan pula boleh menyemak nombor KWSP pekerja mereka dan memuat turun borang pracetak caruman KWSP.

### PUSAT PENGURUSAN PANGGILAN

Pada tahun 2007, Pusat Pengurusan Panggilan telah berjaya menjawab sebanyak 459,398 panggilan pelanggan iaitu purata 38,283 panggilan sebulan berbanding dengan 43,947 panggilan pada tahun 2006. Kebanyakan pertanyaan yang dijawab menerusi saluran ini ialah mengenai penstrukturan semula akaun ahli dan pengeluaran baru di bawah inisiatif 'Bukan Hanya Simpanan' yang dilaksanakan mulai bulan November 2007.

### PERKHIDMATAN MENERUSI SALURAN KIOS

KWSP menyediakan perkhidmatan menerusi dua saluran kios iaitu Kios Pintar dan Kios Internet. Kios Pintar merupakan satu perkhidmatan layan diri untuk membolehkan ahli memperoleh Penyata Kira-kira Ahli dengan menggunakan MyKad. Manakala menerusi Kios Internet pula, ahli dan majikan boleh mengakses i-Akaun dan melayari myEPF iaitu laman web KWSP.

*In 2007, a total of 17.50 million customers transacted with the EPF. Of this, 60 per cent or 10.40 million customers transacted over the counter service which is an increase of 33.30 per cent compared to 7.8 million in 2006. The number of members who used the EPF electronic channels grew by 46 per cent or 6.90 million compared to 3.70 million in 2006. The overall usage of electronic channels registered an increase of 40 per cent compared to 25 per cent increase in services obtained over the counter. Among the electronic channels made available by the EPF are e-mail, myEPF, Call Management Centre, Smart Kiosk, Short Messaging Services and Internet Banking.*

### COUNTER SERVICE

*The counter service continued to be the preferred channel by customers. In 2007, a total of 60 per cent of customers, or 10.40 million had transacted with the EPF via service counters compared to other channels such as e-mail, Call Management Centre and myEPF.*

### myEPF

*The usage of myEPF as a transaction channel increased by 57 per cent or 3 million people compared to 1.30 million the previous year. The number of members and employers who have i-Account with the EPF also increased by 49 per cent or 601,000*

*i-Accounts compared to 304,000 i-Accounts in 2006. The services provided through myEPF channel are online checking of Members' Statements of Account, savings balance, record and status of members' withdrawal applications. Meanwhile, the employers are able to check membership numbers of their employees as well as download preprinted EPF contributions forms.*

### CALL MANAGEMENT CENTRE

*In 2007, the Call Management Centre answered 459,398 customers calls, an average of 38,283 calls per month compared to 43,947 calls in 2006. Most of the calls answered via this channel were related to the restructuring of members account and the new withdrawals introduced under the 'Beyond Savings' initiative implemented in November 2007.*

### E-KIOSK SERVICES

*The EPF Kiosk service comprises 2 kiosk channels, that is, the Smart Kiosk and the Internet Kiosk. The Smart Kiosk is a self-administered service which enables members to obtain their statements of accounts using MyKad, while through the Internet Kiosk, members and employers are able to access their i-Akaun and surf the myEPF, the EPF website.*

Pada tahun 2007, seramai 3.20 juta ahli telah menggunakan perkhidmatan saluran kiosk iaitu peningkatan sebanyak 41 peratus berbanding dengan tahun sebelumnya. Perkhidmatan ini disediakan di semua Pejabat KWSP dan premis-premis strategik seperti Institut Jantung Negara (IJN), RHB Bank, RHB Islamic Bank, AmBank dan CIMB. Sehingga akhir tahun, sebanyak 136 buah Kiosk Pintar dan 43 buah Kiosk Internet telah ditempatkan di kaunter pejabat KWSP dan sebanyak 11 Kiosk Pintar telah disediakan di premis-premis strategik.

### PERBANKAN INTERNET

Pada tahun 2007, sebanyak 2,909 majikan telah membayar caruman KWSP dengan menggunakan kemudahan perbankan internet. Ini merupakan peningkatan sebanyak 77.49 peratus berbanding dengan hanya 1,639 majikan pada tahun 2006. Perbankan internet merupakan satu kemudahan untuk membantu majikan membayar caruman kepada KWSP secara elektronik. Ia merupakan satu sistem pembayaran caruman yang selamat, tepat dan cepat. Majikan boleh menggunakan kemudahan ini menerusi perkhidmatan perbankan internet yang disediakan oleh Maybank Berhad ([www.maybank2e.net](http://www.maybank2e.net)); Public Bank Berhad ([www.pbebank.com.my](http://www.pbebank.com.my)); RHB Islamic Bank ([www.rhbbank.com.my](http://www.rhbbank.com.my)); CIMB Berhad (CIMB-Biz Channel); dan HLLB (Hong Leong Bank Internet).

*In 2007, a total of 3.20 million members used the kiosk channels, which is an increase of 41 per cent compared to the previous year. This service is available in all EPF offices and strategic locations namely at National Heart Institute, RHB Bank, RHB Islamic Bank, AmBank and CIMB Bank. As at the end of the year, a total of 136 Smart-Kiosks and 43 Internet Kiosks have been made available at EPF office counters, while 11 Smart Kiosks have been placed at strategic premises.*

### INTERNET BANKING

*In 2007, a total of 2,909 employers paid EPF contributions using the Internet Banking facility. This is an increase of 77.49 per cent compared to 1,639 employers in 2006. The Internet Banking is a facility provided to assist employers to submit their contributions to the EPF. It is a contribution payment system which is safe, accurate and fast. Employers can make use of this facility which is made available at Maybank Berhad ([www.maybank2e.net](http://www.maybank2e.net)); Public Bank Berhad ([www.pbebank.com.my](http://www.pbebank.com.my)); RHB Islamic Bank ([www.rhbbank.com.my](http://www.rhbbank.com.my)); CIMB Berhad (CIMB-Biz Channel); and HLLB (Hong Leong Bank Internet).*

### PERKHIDMATAN SISTEM PESANAN RINGKAS

Sistem Pesanan Ringkas merupakan satu saluran komunikasi alternatif bertujuan memberikan ahli dan majikan capaian secara mudah dan cepat untuk menerima maklumat daripada KWSP. Antara maklumat yang boleh diterima menerusi saluran ini ialah alamat pejabat-pejabat KWSP, waktu operasi pejabat KWSP dan kursus-kursus yang disediakan oleh Institut Latihan Keselamatan Sosial KWSP (ESSET). Nombor sistem pesanan ringkas KWSP ialah 36373. Bilangan ahli yang mempunyai m-Akaun untuk berurusan menerusi SMS ialah 42,000 orang pada tahun 2007.

### KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

KWSP terus meningkatkan komunikasi kepada pelanggan untuk memberikan maklumat yang tepat dan terkini mengenai produk dan perkhidmatan KWSP kepada ahli, majikan, pemegang kepentingan serta orang ramai. Sehubungan dengan ini, pada tahun 2007 sebanyak 36 sesi temu ramah telah diadakan dengan pihak media cetak dan elektronik telah diadakan. Selain itu, sebanyak 35 siaran akhbar, lapan artikel dan 10 siaran iklan telah dikeluarkan melalui akhbar tempatan. Sementara itu, sebanyak sembilan program taklimat kepada pemegang kepentingan telah diadakan sepanjang tahun 2007. Selain itu, program komunikasi pelanggan juga telah diteruskan dengan penerbitan enam Buletin Kualiti, enam Berita KWSP dan dua Buletin Ahli.

### SHORT MESSAGING SERVICES

*The EPF Short Messaging Services (SMS services) is an alternative communications channel aimed at providing members and employers fast online access to obtain information from the EPF. Among the services obtainable through this channel are EPF office addresses, operational hours and courses available at the EPF's Social Security Training Institute (ESSET). The EPF Short Messaging Services number is 36373. The number of members who have subscribed for the m-Account (SMS services) with the EPF reached 42,000 in 2007.*

### CUSTOMERS COMMUNICATION

*The EPF continued to enhance communications with customers in respect of providing updated and accurate information about its products and services to members, employers and stakeholders as well as the general public. In this respect, a total of 36 interviews were held with both electronic and print media. In addition, a total of 35 press releases, eight articles and 10 advertisements were produced in the local dailies. In the meantime, a total of nine briefing sessions were held with stakeholders throughout 2007. Moreover, the customer communication programme was continued through six Quality Bulletins, six EPF News and two Member Bulletins.*

# Prestasi Dan Pencapaian Organisasi 2007

## Organisation Performance And Results 2007

KWSP terus menggunakan metodologi pengurusan prestasi berdasarkan metodologi *Balanced Scorecard* bagi mengukur prestasi organisasi. Pada tahun 2007, metodologi ini diperluaskan bagi meliputi pengurusan prestasi di peringkat jabatan. Pada tahun ini, sebanyak 11 objektif strategik utama telah dilaksanakan di peringkat korporat dan berikut adalah pencapaian mereka pada tahun 2007:-

### OBJEKTIF STRATEGIK 1:

#### Memaksimumkan Nilai Kepada Ahli

Tujuan objektif ini adalah untuk memastikan ahli menerima perkhidmatan yang berkualiti. Justeru itu, KWSP akan mengkaji keperluan ahli daripada segi kualiti perkhidmatan, kesesuaian manfaat, penyampaian maklumat dan keutuhan organisasi. Manakala bagi majikan pula, KWSP akan menyediakan sistem pembayaran caruman, pengurusan akaun majikan dan penyampaian maklumat yang cekap dan berkesan.

**Penunjuk Prestasi Utama 1: Penarafan Kepuasan Ahli dan Majikan**  
Pada tahun 2007, pencapaian penunjuk prestasi utama ini tidak menepati sasaran dengan mencatatkan pencapaian sebanyak 87.93 peratus berbanding dengan sasaran 90 peratus pada tahun 2007. Perkhidmatan KWSP telah mengalami sedikit masalah pada

separuh tahun pertama 2007 kerana pelaksanaan sistem komputer teras baru yang tidak begitu stabil sepenuhnya. Selain itu anggota KWSP juga masih belum menguasai sistem dan prosedur baru yang dilaksanakan dan bilangan ahli yang berurusan dengan KWSP pula meningkat dengan mendadak berikutan perubahan pada struktur akaun ahli daripada 3 akaun kepada 2 akaun mulai Januari 2007. Sementara itu, penarafan kepuasan majikan pada tahun 2007 ialah 74.31 peratus. Ini merupakan ukuran baru bagi tahun 2007.

### OBJEKTIF STRATEGIK 2:

#### Mengamalkan Tadbir Urus Korporat Yang Baik

Objektif ini bertujuan memastikan KWSP menerima pakai amalan tadbir urus korporat yang baik iaitu ketelusan, tanggungjawab dan kebertanggungjawaban dalam menjalankan tugas, pengurusan risiko, kesaksamaan, kebebasan membuat keputusan, tumpuan kepada fungsi asas organisasi, pematuhan kepada peraturan-peraturan dan kesedaran tanggungjawab sosial.

**Penunjuk Prestasi Utama 2: Penarafan Tadbir Urus Korporat**  
Penarafan tadbir urus korporat 2007 menunjukkan pencapaian sebenar yang lebih baik iaitu 88.39 peratus berbanding dengan sasaran 82.00 peratus pada tahun 2007.

*The EPF continued the use of the Balance Scorecard methodology to measure the performance of the organisation. In 2007, the use of the methodology was extended to include departmental performance. During the year, a total of 11 key strategic objectives were implemented and their performance are as follows:-*

### STRATEGIC OBJECTIVE 1:

#### Maximise value for members

*The purpose of this objective is to ensure that members receive quality service. In this regard, the EPF will review members' needs in respect of quality of customer service, appropriate benefits, dissemination of information and organisational integrity; while employers will be provided with efficient and effective payment system, account management and efficient dissemination of information.*

#### Key Performance Indicator 1: Members and Employers Satisfaction Rating

*In 2007, the performance of this measure fell short of its target with a rating of 87.93 per cent as against targeted 90 per cent for 2007. This is due to a slight disruption of EPF service in the*

*first half of the year following the implementation of the new core system. Besides that, the service was somewhat affected because the staff were not familiar with the new system and procedures and there was a sudden increase in the number of transactions following the restructuring of EPF accounts from 3 accounts to 2 accounts effective from in January 2007. In the meantime, the employers' satisfaction rating for the year 2007 was 74.31 per cent. This is a new measure introduced in 2007.*

### STRATEGIC OBJECTIVE 2:

#### Practice Good Corporate Governance

*This objective ensures that the EPF adopts good corporate governance practices namely, transparency, responsibility and accountability, risk management, impartiality, independence in decision making, adhering to core business, regulatory compliance and social awareness.*

#### Key Performance Indicator 2: Corporate Governance Rating

*The corporate governance rating for the year 2007 showed better performance that is 88.39 per cent compared to 82.00 per cent as targeted for 2007.*

**OBJEKTIF STRATEGIK 3:****Memaksimumkan Pulangan Pelaburan**

Objektif ini bertujuan untuk memaksimumkan kadar dividen selaras dengan risiko pelaburan. KWSP akan sentiasa memastikan simpanan pokok ahli adalah terjamin dan akan meningkatkan prestasi dana dalam jangka masa panjang.

**Penunjuk Prestasi Utama 3: Kadar Dividen**

Pencapaian petunjuk ini adalah lebih baik iaitu 5.80 peratus berbanding dengan 5.15 peratus pada tahun 2006.

**OBJEKTIF STRATEGIK 4:****Keberkesanan Pengurusan Kos**

Objektif ini bertujuan untuk mengelakkan pembaziran. Justeru itu, tumpuan diberikan untuk memastikan kos operasi tidak meningkat bagi kos yang boleh dikawal seperti kerja lebih masa, perbelanjaan perjalanan, perubatan dan peralatan pejabat.

**Penunjuk Prestasi Utama 4: Perbelanjaan Operasi**

Penunjuk ini mencatatkan prestasi lebih baik iaitu sebanyak 2.79 peratus berbanding dengan sasaran 3.10 peratus yang ditetapkan pada tahun 2007. Jumlah perbelanjaan operasi KWSP ialah RM509.40 juta daripada pendapatan kasar RM17.28 bilion.

**Penunjuk Prestasi Utama 5: Indeks Produktiviti Operasi**

Prestasi produktiviti operasi KWSP pada tahun ini melebihi sasaran iaitu 108.21 peratus berbanding dengan sasaran 105 peratus yang ditetapkan pada tahun 2007.

**Penunjuk Prestasi Utama 6: Indeks Produktiviti Pelaburan**

Prestasi produktiviti pelaburan juga mencatatkan prestasi yang lebih baik iaitu 1.49 peratus berbanding dengan sasaran 1.80 peratus. Petunjuk prestasi ini mengukur kos pelaburan berbanding dengan jumlah pulangan pelaburan.

**OBJEKTIF STRATEGIK 5:****Inovasi Produk Dan Perkhidmatan Secara Berterusan**

Objektif ini bertujuan untuk menggalakkan anggota menjana idea-idea yang inovatif yang boleh memberi manfaat kepada organisasi. Idea-idea ini adalah termasuk pengurusan pejabat, perkhidmatan pelanggan, pelaburan dan amalan-amalan terbaik organisasi yang berjaya.

**Penunjuk Prestasi Utama 7: Purata Idea Bagi Seorang Anggota**

Penunjuk ini mencatatkan prestasi yang positif. Pada tahun 2007, purata idea yang dikemukakan oleh seseorang anggota ialah 1.06 idea berbanding dengan sasaran satu idea bagi seorang anggota.

**STRATEGIC OBJECTIVE 3:****Maximise Investment Return**

The purpose of this objective is to maximise rate of dividend against risk-adjusted market rate of returns. The paramount concern of EPF is to preserve capital and enhance fund performance in the long term.

**Key Performance Indicator 3: Dividend Rate**

This indicator had achieved better performance during the year that is 5.80 per cent compared to 5.15 per cent in 2006.

**STRATEGIC OBJECTIVE 4****Effective Cost Management**

The purpose of this objective is to prevent wastage. Therefore, focus was emphasised to ensure the cost of operations does not increase especially in relation to controllable costs such as over-time payment, traveling claims, medical claims and office stationeries.

**Key Performance Indicator 4: Operating Expenditure**

This key performance indicator achieved better performance that is 2.79 per cent against target set at 3.10 per cent for the year 2007. Total cost of operational expenditure during the year was RM509.40 million against gross income of RM17.28 billion.

**Key Performance Indicator 5: Operating Productivity Index**

The EPF's operating productivity performance exceeded its target in 2007 that is 108.21 per against targeted 105 per cent for the year.

**Key Performance Indicator 6: Investment Productivity Index**

This measure registered a positive performance, that is, 1.49 per cent against target 1.80 per cent set for the year. The key performance indicator measures unit cost of investment against total investment return.

**STRATEGIC OBJECTIVE 5:****Innovative Products and Continuous Service Improvement**

This objective seeks to encourage staff to generate innovative ideas that will benefit the organisation. Such ideas will include ideas related to office management, customer service, investment and organisational best practices.

**Key Performance Indicator 7: Average Idea per Staff**

This indicator achieved positive performance. In 2007, average idea by staff was 1.06 ideas per staff as against targeted one idea per staff for the year.

# Prestasi Dan Pencapaian Organisasi 2007

## Organisation Performance And Results 2007

### **Penunjuk Prestasi Utama 8: Peratus Idea Yang Diterima Oleh Pengurusan**

Penunjuk ini telah mencatatkan prestasi yang positif. Pada tahun ini, sebanyak 13.01 peratus daripada idea yang telah dikemukakan oleh anggota telah diterima oleh Pengurusan berbanding sasaran 3 peratus yang ditetapkan pada tahun 2007.

### **OBJEKTIF STRATEGIK 6:**

#### **Penambahbaikan Secara Berterusan Proses Perniagaan**

Objektif ini bertujuan untuk sentiasa memperbaiki semula sistem dan prosedur kerja selaras dengan keperluan organisasi. Tumpuan diberikan untuk meningkatkan keupayaan proses kerja bagi mencapai objektif yang ditetapkan. Sehubungan dengan itu, dua komponen utama yang diberikan tumpuan ialah masa dan kadar kesilapan.

#### **Penunjuk Prestasi Utama 9: Indeks Kecekapan Operasi**

Penunjuk ini mengukur peningkatan kecekapan operasi organisasi. Penunjuk ini tidak mencapai sasaran yang ditetapkan. Pencapaian sebenar ialah 70.78 peratus berbanding dengan sasaran 90 peratus bagi tahun 2007. (Perkhidmatan KWSP telah mengalami sedikit masalah pada separuh tahun pertama 2007 kerana pelaksanaan sistem komputer teras baru yang tidak begitu stabil sepenuhnya, anggota KWSP masih belum menguasai sistem dan prosedur baru yang dilaksanakan serta peningkatan dalam bilangan ahli yang berurusan dengan KWSP berikutan perubahan pada struktur akaun ahli daripada 3 akaun kepada 2 akaun mulai Januari 2007).

### **Penunjuk Prestasi Utama 10: Indeks Kadar Kesilapan**

Penunjuk ini tidak mencapai sasaran yang ditetapkan. Pencapaian sebenar ialah 3.26 peratus berbanding dengan sasaran penurunan kadar kesilapan yang ditetapkan sebanyak 2.10 peratus pada tahun 2007. Perkhidmatan KWSP telah mengalami sedikit masalah pada separuh tahun pertama 2007 kerana pelaksanaan sistem komputer teras baru yang tidak begitu stabil sepenuhnya.

### **OBJEKTIF STRATEGIK 7:**

#### **Memaksimumkan Liputan Pekerja**

Objektif ini bertujuan untuk memastikan semua pekerja sektor swasta mencarum kepada skim KWSP. Ini adalah penting bagi memastikan pekerja sektor swasta menerima manfaat sepenuhnya daripada skim KWSP yang merupakan satu simpanan wajib untuk persaraan mereka.

#### **Penunjuk Prestasi Utama 11: Liputan Pekerja**

Penunjuk ini tidak mencapai sasaran yang ditetapkan. Pencapaian sebenar ialah 91.47 peratus berbanding dengan sasaran 92 peratus yang ditetapkan. Usaha akan terus dipergiatkan lagi menerusi aktiviti pemeriksaan kawasan di tapak-tapak perindustrian baru bagi memastikan majikan yang bertanggung mencarum, mendaftar dengan KWSP dan seterusnya mencarum bagi pihak pekerja mereka.

### **Key Performance Indicators 8: Percentage of Ideas Accepted By Management**

This indicator achieved positive performance. During the year, a total of 13.01 per cent of ideas submitted by the staff had been accepted by the Management. The target set for the year was 3 per cent.

### **STRATEGIC OBJECTIVE 6:**

#### **Continuous Improvement of Business Process**

The purpose of this objective is to continuously improve system and procedures in line with the organisations needs. The focus was directed at enhancing capacity of work processes to achieve objectives set. In this respect, two main components are focused on time and error rate.

#### **Key Performance Indicator 9: Operational Efficiency Index**

This indicator measures on the improvement of operational efficiency of the organisation. The indicator did not achieve the target set for the year. The actual performance was 70.78 per cent against target set at 90 per cent 2007. This is due to a slight disruption of EPF service in the first half of the year following the implementation of the new core system. Besides that the service was somewhat affected because the staff were not familiar with the new system and procedures and there was a sudden increase in the number of transactions following the

restructuring of EPF accounts from 3 accounts to 2 accounts effective from January 2007.

#### **Key Performance Indicator 10: Error Rate Index**

This indicator did not achieve the target set. The actual performance was 3.26 per cent compared to target 2.10 per cent set for the year 2007. The error rate target was not achieved because there was a slight disruption of EPF service in the first half of the year following the implementation of the new core system.

### **STRATEGIC OBJECTIVE 7:**

#### **Maximise Employers Coverage**

This objective seeks to ensure that all private sector employees are covered under the EPF's scheme. This is important to ensure the private sector employees gain benefits from the EPF's mandatory savings scheme for their retirement.

#### **Key Performance Indicator 11: Employees coverage**

This indicator did not achieve its target. The actual performance was 91.47 per cent compared to target 92 per cent set for the year. Efforts will be intensified through inspection of new industrial zone to ensure liable employers are registered with EPF and contribute to EPF on behalf of their employees.

**OBJEKTIF STRATEGIK 8:****Pengurusan Risiko Yang Berkesan**

Objektif ini bertujuan untuk mengenal pasti dan menganalisis risiko operasi bagi memudahkan KWSP mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk mengelak, mengurang dan mengawal risiko-risiko tersebut.

**Penunjuk Prestasi Utama 12: Penarafan Risiko**

Petunjuk ini tidak mencapai sasaran yang ditetapkan. Pencapaian sebenar penarafan risiko korporat ialah 5.57 peratus berbanding 5.50 peratus yang telah ditetapkan. Ini kerana kawalan terhadap beberapa risiko operasi masih dalam proses pemantapan.

**Penunjuk Prestasi Utama 13: Penarafan Audit Dalam**

Penarafan audit dalam ialah 86.96 peratus pada tahun ini iaitu lebih baik berbanding dengan sasaran 83 peratus yang ditetapkan pada tahun 2007.

**Penunjuk Prestasi Utama 14: Penarafan Audit Kerajaan**

Pencapaian penunjuk ini lebih baik daripada sasaran yang ditetapkan. Penarafan audit kerajaan terhadap KWSP meningkat kepada 8.33 peratus berbanding dengan 6.67 peratus sasaran yang ditetapkan pada tahun 2007.

**OBJEKTIF STRATEGIK 9:****Membangunkan Kompetensi – Pengetahuan, Kemahiran dan Nilai**

Objektif ini bertujuan untuk merapatkan jurang kemahiran, pengetahuan dan sistem nilai anggota. KWSP adalah komited untuk meningkatkan modal insan selaras dengan matlamat untuk mewujudkan organisasi yang lebih produktif. Anggota diberikan latihan dan pendedahan yang diperlukan dalam bidang kerja masing-masing. Setiap anggota hendaklah menghadiri latihan selama 42 jam setahun.

**Penunjuk Prestasi Utama 15: Jurang kompetensi**

Pencapaian penunjuk ini lebih baik daripada sasaran yang ditetapkan. Jurang kompetensi anggota telah dikurangkan kepada 24.51 peratus berbanding dengan sasaran 30 peratus yang ditetapkan pada tahun 2007.

**OBJEKTIF STRATEGIK 10:****Membangunkan Budaya Berorientasikan Prestasi: Kepimpinan, Komunikasi dan Kerja Berpasukan**

Objektif ini bertujuan untuk mewujudkan budaya kerja yang berorientasikan prestasi. Dengan ini, tumpuan telah diberikan kepada tiga aspek utama iaitu kepimpinan, komunikasi dan kerja berpasukan.

**STRATEGIC OBJECTIVE 8:****Effective Risk Management**

This objective seeks to identify and analyse operational risks while at the same time undertake appropriate steps to avoid, reduce and control such risks.

**Key Performance Indicator 12: Risk Rating**

This indicator did not achieve its target. The actual performance of the corporate risks was 5.57 per cent compared to 5.50 per cent target set for the year. This is due to some of the operational risks control was still being firmed up during the year.

**Key Performance Indicator 13: Internal Audit Rating**

The Internal Audit rating was 86.96 per cent during the year that is better than the target 83 per cent set for the year.

**Key Performance Indicator 14: Government Audit Rating**

This indicator performed better than the target set. The government audit rating of EPF improved to 8.33 per cent against target 6.67 per cent set for the year 2007.

**STRATEGIC OBJECTIVE 9:****Develop Competency – Knowledge, Skills, and Values**

The purpose of this objective is to narrow skills, knowledge and value gaps of staff. EPF is committed to enhance human capital in line with the objective to create a productive organisation. The staff is given trainings and exposure in required areas of work. Each staff is required to attend 42 hours of training in a year.

**Key Performance Indicator 15: Competencies Gap**

The performance of this indicator was better than target set. The competencies of staff were reduced to 24.51 per cent compared to 30 per cent target set for the year 2007.

**STRATEGIC OBJECTIVE 10:****Develop Performance - Based Culture: Performance, Leadership, Communications and Team work**

This objective seeks to create a performance based work culture. Focus is given to three key areas that is leadership, communications and team work.

# Prestasi Dan Pencapaian Organisasi 2007

## Organisation Performance And Results 2007

### **Penunjuk Prestasi Utama 16: Penarafan Budaya**

Penunjuk ini tidak mencapai sasaran yang ditetapkan. Pencapaian sebenar penarafan budaya organisasi pada tahun ini ialah 77.31 peratus berbanding dengan 80 peratus yang ditetapkan. Pencapaian KPI ini terjejas sedikit kerana perubahan dalam struktur organisasi, proses kerja dan pertukaran anggota.

### **OBJEKTIF STRATEGIK 11:**

#### **Modal Maklumat – Keberkesanan Pengurusan Ilmu**

Objektif ini bertujuan untuk mewujudkan organisasi yang berpengetahuan. Anggota digalakkan untuk berkongsi pengetahuan. Saluran perkongsian ilmu telah diwujudkan di bawah inisiatif pengurusan ilmu. Ini bertujuan untuk memudahkan anggota menyampaikan maklumat-maklumat yang penting berkaitan dengan semua aspek operasi organisasi.

### **Penunjuk Prestasi Utama 17: Purata Bilangan Perkongsian Ilmu Bagi Setiap Jabatan**

Pencapaian penunjuk ini lebih baik daripada sasaran yang ditetapkan. Pencapaian sebenar bagi purata bilangan perkongsian ilmu bagi setiap jabatan ialah 34.72 sesi berbanding dengan sasaran 18 sesi yang ditetapkan.

### **Penunjuk Prestasi Utama 18: Peratus Anggota Mencapai Maklumat Melalui Portal Ilmu**

Pencapaian penunjuk ini lebih baik daripada sasaran yang ditetapkan. Peratus anggota yang mencapai maklumat melalui portal ilmu pada tahun ini ialah 93.23 peratus. Ini merupakan prestasi yang lebih baik berbanding dengan sasaran 80 peratus yang ditetapkan pada tahun 2007.

### **Key Performance Indicator 16: Culture Rating**

The performance of this indicator did not achieve the target set. The actual performance of the cultural rating of the organisation was 77.31 per cent against target 80 per cent set for the year. The performance of this indicator was somewhat affected due to changes in the organisational structure, work processes and deployment of staff.

### **STRATEGIC OBJECTIVE 11:**

#### **Information Capital – Effective Knowledge Management**

This objective seeks to create a learning organisation. Staff are encouraged to share knowledge. Knowledge sharing channels have been created through the knowledge management initiative. This is to facilitate the delivery of important information to the employees in relation to all aspect of operations of the organisation.

### **Key Performance Indicator 17: Average Number of Knowledge Sharing Session per Department**

This indicator achieved its target. Actual performance on average number of knowledge sharing was 34.72 sessions per department as against target 18 sessions set for the year.

### **Key Performance Indicator 18: Knowledge Portal Access Rate per Staff**

This indicator performed better than the target set. The percentage of staff accessed on knowledge portal was 93.23 per cent against 80 per cent target set for the year.

## Program Kualiti

### *Quality Programme*

#### **PROGRAM PENSIJILAN MS ISO 9001 : 2000**

Pada tahun 2007, KWSP telah memulakan program pembangunan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) berdasarkan Standard MS 9001:2000. Ini merupakan langkah positif bagi memastikan KWSP mencapai taraf kualiti yang diiktiraf di seluruh dunia selaras dengan visi KWSP untuk menjadi sebuah organisasi keselamatan sosial yang terkemuka di dunia dan agensi Kerajaan yang terbaik di Malaysia.

KWSP melaksanakan pembangunan SPK MS ISO 9001:2000 bagi empat proses teras iaitu proses pendaftaran ahli dan majikan, pengurusan caruman, pengurusan pengeluaran simpanan ahli dan pengurusan perkhidmatan barisan hadapan. Selain daripada empat proses teras tersebut, proses-proses sokongan seperti pengurusan sumber manusia, pengurusan latihan (ESSET); pengurusan perolehan bekalan dan perkhidmatan, Pengurusan Kewangan, Pengurusan Teknologi Maklumat dan Pengurusan Harta juga telah dibangunkan ke arah memperoleh Pensijilan MS ISO 9001:2000.

Pembangunan SPK ini telah dilaksanakan mengikut empat fasa seperti berikut:-

- Pendokumentasian dan pendaftaran manual operasi sistem teras
- Pelaksanaan Manual Operasi teras
- Pengauditan Pematuhan Manual Operasi teras oleh Jabatan Audit Dalam; dan

- Pengauditan Pematuhan oleh SIRIM QAS International Sdn Bhd

Fasa satu yang melibatkan aktiviti pendokumentasian dan pendaftaran manual operasi teras dan sokongan telah selesai pada bulan September 2007. Fasa kedua bagi pelaksanaan proses kerja berdasarkan manual kerja yang telah didokumentasikan telah dilaksanakan pada bulan November 2007. Seterusnya, mulai bulan November 2007 sehingga awal bulan Februari 2008 aktiviti audit kecukupan dan tindakan penambahbaikan telah dilaksanakan. Akhirnya, audit pematuhan peringkat terakhir telah dilaksanakan oleh SIRIM QAS International Sdn Bhd selaku agensi yang bertanggungjawab untuk memberikan pensijilan MS ISO 9001:2000.

#### **ANUGERAH DAN PENGIKTIRAFAN**

Peningkatan dalam kualiti perkhidmatan KWSP terbukti apabila KWSP menerima anugerah-anugerah berikut daripada tahun 2005 hingga tahun 2007:

##### **2007**

- Anugerah Laporan Kencana (Laporan Tahunan 2004) anjuran Dewan Bahasa & Pustaka (Tempat Ketiga).
- Persijilan ISO/IEC 27001 untuk Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat.

#### **MS ISO 9001:2000 CERTIFICATION PROGRAMME**

*In 2007, the EPF initiated MS ISO 9001:2000 Certification Programme. This was a positive step undertaken by the EPF to achieve world class quality standard in line with its vision to become a leading social security organisation in the world and the best government agency at Malaysia.*

*The EPF implemented the development of MS ISO 9001:2000 Certification Programme encompassing four core processes, that are, members and employers registration, contribution management, withdrawals management and the front line service management. Apart from that other support processes such as human resource management; training management (ESSET); supply, procurement and services management; finance management; IT management and property management will be developed towards MS ISO 9001:2000 Certification Programme.*

*In 2007, the development of MS ISO 9001:2000 Certification Programme was carried out in four phases as stated below:*

- *Documentation and registration of core system operations manual*
- *Implementation of core operations manual*
- *Audit compliance on core operations manual by Internal Audit Department; and*

- *Audit compliance on by SIRIM QAS International Sdn Bhd.*

*The first phase which involves the activity of documentation and registration of core system operations manual was completed in September 2007. The second phase which involve the implementation of core operations manual according to the documentation of work manual was completed in November 2007. Further, the activity related to adequacy of audit and improvement thereon was implemented from November 2007 until February 2008. Finally, the final audit compliance was carried out by SIRIM QAS International Sdn. Bhd. as the agency responsible to issue the MS ISO 9001:2000 Certification Programme.*

#### **AWARDS AND RECOGNITION**

*EPF's quality service improvement had been proven by receiving awards and recognitions from 2005 to 2007:*

##### **2007**

- *The Kencana Award for Annual Report 2004 by Dewan Bahasa & Pustaka (Third place)*
- *ISO/IEC 27001 Certification for IT Security Management System*



## Program Kualiti

### Quality Programme

#### 2006

- Anugerah Kualiti Ketua Setiausaha Kementerian Kewangan.
- Anugerah Kencana Laporan Tahunan 2003 anjuran Dewan Bahasa & Pustaka (Tempat Kedua).
- Anugerah Bangunan dengan kemudahan akses bagi orang kurang upaya.
- Anugerah Perkhidmatan Kaunter Berkualiti Peringkat Negeri Selangor.

#### 2005

- Anugerah Kualiti Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam anjuran MAMPU (Tempat Ketiga).
- Anugerah ICT Kerajaan Sarawak anjuran MAMPU Cawangan Sarawak (Tempat Pertama).
- Anugerah Khas 'Syarikat Harapan' Bagi Amalan Audit Dalaman Yang Baik Anjuran Institut Juruaudit Dalaman Malaysia (IIAM) & Institut Akauntan Malaysia (MIA) (Anugerah Khas).
- Sijil Bersih Tanpa Syarat anjuran Jabatan Audit Negara.

#### PERISTIWA PENTING SELEPAS TAHUN KEWANGAN

##### • Perisytiharan Dividen 2007

Lembaga KWSP telah mengisytiharkan dividen pada kadar 5.80 peratus bagi tahun 2007 pada bulan Februari 2008 berdasarkan pendapatan bersih berjumlah RM16.78 bilion yang telah diagihkan kepada 11.69 juta orang ahli.

##### • Pensijilan MS ISO 9001:2000

KWSP telah diberi pengiktirafan MS ISO 9001:2000 pada 15 April 2008. Pensijilan ini adalah untuk empat proses teras KWSP iaitu, pendaftaran, caruman, pengeluaran dan perkhidmatan barisan hadapan.

#### PENGHARGAAN

Bagi pihak Pengurusan, saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Pengerusi dan semua Ahli Lembaga serta Panel Pelaburan atas nasihat dan sokongan mereka bagi membolehkan Pengurusan melaksanakan tanggungjawabnya dengan lebih berkesan. Ucapan penghargaan juga ingin saya sampaikan kepada semua anggota yang menjalankan tugas masing-masing dengan penuh dedikasi. Saya juga mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan terima kasih kepada semua ahli KWSP dan majikan serta pihak media kerana sokongan dan kerjasama mereka. Akhirnya, saya juga ingin merakamkan ucapan penghargaan kepada Kementerian Kewangan dan agensi-agensi kerajaan lain yang telah memberikan kerjasama dan sokongan kepada KWSP bagi menjayakan segala tanggungjawabnya secara efisien dan berkesan.

#### 2006

- *Ministry of Finance Secretary General's Quality Award*
- *The Kencana Award for Annual Report 2003 by Dewan Bahasa & Pustaka (Second Place).*
- *Award For Building With Facilities For Handicaps.*
- *The Quality Counter Service Award For The Selangor State Level.*

#### 2005

- *Public Service Director General's Quality Award by MAMPU (Third Place).*
- *ICT Sarawak State Government Award by MAMPU Sarawak State Branch (First Place).*
- *'Most Promising Company' Award for good internal audit practices by the Institute of Internal Audit Malaysia (IIAM) & Malaysia Institute of Accountants (MIA) (Special Award).*
- *Unqualified Clean Certificate by the Office of Auditor General.*

##### • MS ISO 9001:2000 Certification

*The EPF was awarded MS ISO 9001:2000 certification on 15 April 2008. The certification was for the four major processes within the EPF; registration, contribution, withdrawal and front line services.*

#### ACKNOWLEDGEMENTS

*On behalf of the Management, I extend my utmost appreciation to the Chairman and all Members of the Board and Investment Panel for their wise counsel and support which had enabled the Management to execute its responsibilities effectively. My deepest appreciation also goes to all EPF staff for having carried out their jobs with full dedication. I would also like to take this opportunity to thank all EPF members and employers as well as the media for their support and cooperation. Finally, I also wish to record my appreciation to the Ministry of Finance and other government agencies for their cooperation and support to the EPF to execute its responsibilities effective and efficiently.*

#### EVENTS AFTER FINANCIAL YEAR

##### • Declaration of Dividend for 2007

*The Board had declared a dividend of 5.80 per cent for 2007 in February 2008 on a net income of RM16.78 billion which was distributed to 11.69 million members.*