

PERUTUSAN KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF



PERKHIDMATAN
PERSARAAN KWAP
MELANGKAUI PERATUSAN
MINIMUM PADA

95%,
DENGAN PURATA
SEBANYAK
98.42%



PENAWARAN PEKERJAAN
UNTUK **1,019** PESERTA
MYSTEP DI DALAM KWAP
DAN RAKAN STRATEGIK



Pihak berkepentingan yang dihormati,

Dalam menghadapi tahun yang penuh cabaran, Kumpulan Wang Persaraan (Diperbadankan) [KWAP] terus berusaha dalam menjamin hari esok yang lebih baik. Saya bangga untuk melaporkan bahawa KWAP berjaya mengekalkan pulangan persaraan dan prestasi yang lebih baik dalam pelbagai aspek, di samping meletakkan asas yang lebih kukuh untuk prestasi masa hadapan melalui program tiga tahun, TERAS 5 dengan status kemajuan sebanyak 44%.

MEMPERKUKUHKAN PRESTASI PELABURAN KAMI

Di sebalik ketidaktentuan global, fokus strategi KWAP yang jelas telah membuahkan hasil dalam memastikan ketahanannya, serta prospek masa hadapan diperkukuh dengan pelancaran TERAS 5 pada bulan Ogos.

Dalam memastikan komponen yang tepat untuk menyokong perkembangan yang mampan bagi manfaat pesara hari ini dan masa hadapan yang merupakan usaha jangka panjang KWAP, TERAS 5 dijangka akan mendorong pelaburan KWAP yang meliputi pelbagai kelas aset, melalui penambahbaikan dari segi struktur, tadbir urus, modal insan, proses dan digital. Ini telah menyumbang kepada Alokasi Aset Strategik yang lebih teguh dan mengukuhkan lagi fokus KWAP dalam menambah baik strategi pelaburan untuk memperoleh pulangan optimum pada 2022.

Melalui pelaburan kami dalam ekuiti, prestasi kadar pulangan berwajaran masa (TWRR) untuk ekuiti domestik mengatasi penanda aras pada 643 mata asas manakala ekuiti antarabangsa pula mengatasi penanda aras sebanyak 40 mata asas, sekaligus mengatasi prestasi penanda aras campuran sebanyak 500 mata asas.

Dalam ketidakstabilan persekitaran global pada tahun ini, portfolio pendapatan tetap KWAP turut mengukuh dengan menjana pulangan TWRR sebanyak 2.7%, mengatasi penanda aras sebanyak 18 mata asas. Sukacita saya melaporkan antara usaha-usaha berterusan KWAP dalam menuju ke arah masa hadapan yang lebih mampan, portfolio pendapatan tetap kami juga telah menerapkan aspek Alam Sekitar, Sosial dan Tadbir Urus (ESG) dalam proses pelaburan.

PERUTUSAN KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF

Hasil daripada komitmen kami sepanjang tahun ini menjana hasil memberangsangkan apabila pendapatan ekuiti persendirian secara keseluruhannya telah melepasi sasaran. Penekanan terhadap penggunaan modal dalam peluang-peluang baharu dan belian balik dana sedia ada menyumbang kepada 13 komitmen pelaburan dana di mana lapan merupakan pelaburan baharu dan lima daripadanya adalah belian balik. Beberapa pilihan dan peluang untuk pelaburan-bersama telah dinilai, susulan itu pelaburan dimulakan dengan Petronas Ventures, dan diikuti oleh syarikat teknologi dron dan perkhidmatan iaitu Aerodyne telah dijalankan.

KWAP juga telah menerima kelulusan peruntukan sebanyak RM500 juta untuk Dana Perintis. Dana ini bertujuan untuk memanfaatkan momentum pelaburan yang terhasil daripada pembangunan ekosistem teknologi tempatan. Salah satu petunjuk kejayaan dalam sektor ini adalah melalui kewujudan dua syarikat bernilai lebih USD1 bilion di Malaysia.

Trajektori positif juga direkodkan dalam segmen hartanah. Portfolio pelaburan hartanah kami yang terdiri daripada 18 hartanah telah memberi hasil tahunan sebanyak 4.1%, dengan 3.68% purata pulangan lima tahun.

Antara pencapaian yang membanggakan pada tahun ini adalah hasil daripada sinergi antara jabatan dan anak syarikat dilancarkan bagi mempelbagaikan segmen hartanah kami. Merentasi benua, Prima Ekuiti (UK) Limited menyokong kuat dalam mengurus portfolio hartanah KWAP yang sedia. Pasukan kami berjaya menyelesaikan lebih daripada 10 transaksi pengurusan aset untuk hartanah di Eropah, termasuk pusat membeli-belah The Chimes, bangunan pejabat 100 Cheapside dan 10 Gresham Street di United Kingdom, yang menjadikan tahun ini lebih produktif.

KWAP turut membuat pelaburan sulung untuk dana hartanah domestik dalam logistik, dana pembangunan serta pelaburan pertama yang meluaskan lagi pendedahan geografi kami di Asia.

MENINGKATKAN STRUKTUR DAN PERKHIDMATAN

Dalam proses menambah baik struktur KWAP, Kerangka Pengalaman Pelanggan telah diperkenalkan sebagai asas dalam penubuhan Jabatan Pengalaman Pelanggan.

Ini diikuti dengan penyelesaian Fasa 1 Migrasi RENTAS ISO 20022, yang menjadikan KWAP sebagai institusi bukan bank pertama yang berjaya menyelesaikan Fasa 1 projek migrasi dan berada dalam kedudukan keempat dalam industri sebagai peserta RENTAS.

Objektif migrasi RENTAS ISO 20022 adalah untuk mewujudkan kerangka yang standard bagi membolehkan penggunaan bahasa yang sama untuk mesej berkaitan pembayaran, laporan pengurusan tunai, sekuriti, pertukaran asing dan perkhidmatan dagangan bagi menyokong proses dalam institusi kewangan.

Satu lagi inisiatif yang berjaya diselesaikan adalah penilaian kepada kustodian luar (EC) KWAP bagi kos dan perkhidmatan berbanding EC dalam dan luar di pasaran. Penilaian ini dilakukan setiap lima tahun sekali sebagai penanda aras ke atas bank-bank yang mempunyai potensi, dari segi perkhidmatan mereka serta melaksanakan aktiviti semakan harga.

Kami juga melaksanakan teknologi Proses Automasi Robotik (RPA) untuk menambah baik kecekapan dalam pengedaran dan kelulusan pembayaran surat pengesahan dan baucar, tunai dan pelarasan sekuriti serta pelaporan pegangan saham utama secara elektronik. Pada tahun ini juga, Robot RPA kami, TESSA, telah dikonfigurasi untuk menjalankan tiga aktiviti tambahan iaitu mengurus proses lewat masa bagi pembayaran pencen Pindahan Dana Elektronik (EFT), menyediakan khidmat pengaktifan kata laluan untuk pengurusan pencen sistem PG2 dan memantau prestasi sistem PG2 secara menyeluruh.

Hasil daripada tumpuan berterusan terhadap peningkatan mutu perkhidmatan, perkhidmatan persaraan KWAP telah mencapai sasaran yang membanggakan dengan mencapai 98.42% melebihi jangkaan peratusan minimum Indeks Tahap Perkhidmatan (SLA) yang ditetapkan pada 95%, walaupun terdapat penambahan tiga komponen SLA baharu dan tahap penilaian yang lebih ketat.

MENINGKATKAN PENJENAMAAN MELALUI SESI LIBAT URUS

Tahun ini merupakan tahun yang dinamik untuk sesi libat urus bersama pihak berkepentingan selepas tamatnya kekangan pandemik. KWAP berjaya melaksanakan lebih 100 program dan sesi libat urus yang membabitkan pihak berkepentingan dalaman dan luaran, termasuk menganjurkan majlis-majlis korporat, inisiatif tanggungjawab sosial korporat (CSR), serta aktiviti kelab sukan.

Penyelarasan yang lebih baik dalam komunikasi strategik telah dilakukan melalui sesi bengkel penjenamaan yang dianjurkan bersama Ahli Lembaga dan Panel Pelaburan. Berdasarkan hala tuju yang telah dipersetujui bersama, kempen media sosial dilancarkan untuk memberi informasi terkini dan kandungan berkaitan pendidikan dalam memberi kesedaran awam terhadap topik berkaitan persaraan.

Di samping kempen ini, lapan inisiatif media juga telah berjaya dilaksanakan melalui pengumuman penting, sidang media, temubual media dan sesi perbualan jemputan.

Kami juga mengambil peluang untuk membuka reruai informasi apabila KWAP menyertai majlis-majlis yang dianjurkan oleh kementerian-kementerian serta badan agensi. Hasilnya, lebih daripada 2,500 pengunjung, termasuk pesara, bakal pesara, penerima pencen terbitan dan orang awam telah mengunjungi reruai pameran KWAP.

Antara usaha lain yang dijalankan termasuk tujuh program libat urus bersama Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) di Semenanjung Malaysia. Program ini telah menerima penyertaan lebih 2,200 pesara dan bakal pesara. Tujuan program ini adalah untuk memberi impak positif dalam kehidupan pesara di mana kami telah melawat 16 pesara yang menghidap penyakit kronik dan menyumbangkan keperluan asas serta peralatan perubatan untuk mereka.

KWAP juga aktif mengambil bahagian dalam *Malaysia Short Term Employment Programme* (MySTEP) dan inisiatif JaminKerja yang diperkenalkan oleh Kementerian Kewangan (MOF) di bawah Bajet 2022. Program ini bertujuan untuk menangani masalah pengangguran, menambah baik kebolehpasaran dalam pasaran kerja dan merangsang pemulihan ekonomi domestik dengan membuka peluang pekerjaan merentasi semua sektor ekonomi. Kami berjaya membantu inisiatif Kerajaan dengan pencapaian mengatasi sasaran yang ditetapkan oleh MOF melalui penawaran pekerjaan untuk 1,019 peserta MySTEP di dalam KWAP dan rakan strategik kami.

Selain itu, dalam usaha untuk mentadbir dan membimbing KWAP dan anak syarikat kami dalam pelaksanaan inisiatif CSR, penajaan serta sumbangan, Polisi CSR telah dirangka dan kemudiannya diluluskan oleh Ahli Lembaga. Polisi ini merupakan sebahagian daripada keperluan di bawah Ikrar Integriti Korporat (CIP) yang dikeluarkan oleh Institut Integriti Malaysia.

MEMUPUK PERKEMBANGAN WARGA KERJA KAMI

Pembangunan warga kerja merupakan keutamaan TERAS 5 dengan tumpuan diberikan kepada pembangunan bakat-bakat yang sedia masa hadapan serta berinovatif, bermotivasi, proaktif dan mengutamakan pelanggan. Warga kerja kami juga diperkasakan melalui budaya pengurusan risiko yang lebih teguh dengan akauntabiliti yang jelas.

Antara kebanggaan kami pada tahun 2022 adalah pertambahan bakat-bakat baharu. Pengambilan kakitangan baharu¹ seramai 216 orang telah menguatkan lagi pasukan kami kepada 702 orang. Manakala, kadar pemberhentian pada 2022 telah menurun kepada 4.7% berbanding 8.0% pada 2021. Ia menunjukkan usaha sesi libat urus bersama warga kerja secara berterusan telah berjaya melahirkan warga kerja yang bermotivasi dan setia pada KWAP.

Kemasukan warga kerja baharu kami termasuklah pelantikan jawatan penting seperti Ketua Pegawai Pelaburan (CIO), Ketua Pegawai Kewangan (CFO) dan Ketua Pegawai Digital (CDO) dalam terus mengukuhkan pelaksanaan TERAS 5.

Warga kerja KWAP telah diberikan peluang dan digalakkan untuk melanjutkan pelajaran mereka melalui Skim Bantuan Pendidikan KWAP (EAS). Ramai warga kerja KWAP telah berjaya meningkatkan kemahiran mereka sejak program EAS diperkenalkan di mana pada tahun 2022 sahaja, seramai lapan orang kakitangan telah berjaya menamatkan pelajaran mereka dan 17 orang kakitangan sedang mengikuti program profesional dan pengajian tinggi seperti CFA, CRMA, PKMC, ACCA, BSC, MSC dan PHD yang ditawarkan di bawah EAS secara aktif.

TERAS 5 akan menambah baik pelan tenaga kerja dengan memberi penekanan kepada pembangunan kebolehpayaan dan kemahiran. KWAP juga akan berusaha untuk memenuhi jangkaan daripada generasi baharu yang memasuki pasaran kerja dengan amalan pengurusan budaya yang menyentuh pelbagai aspek termasuk penggunaan platform digital.

MENUJU KE ARAH DIGITALISASI DEMI PERTUMBUHAN MAMPAN

Digitalisasi adalah teras utama dalam usaha KWAP untuk menjadi organisasi '*digital savvy*'. Dalam tahun ini juga, pasukan Teknologi Infrastruktur KWAP telah berjaya menaiktaraf beberapa keperluan infrastruktur serta perkakasan teknologi maklumat. Di sebalik semua

¹ Termasuk kakitangan Bakat Muda KWAP dan MyStep dalam Kumpulan.

PERUTUSAN KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF

rangkaian ini, perkhidmatan dan alat sekuriti cyber bertaraf dunia telah diperkenalkan dalam KWAP bagi melindungi peranti-peranti warga kerja. Pasukan kami juga berjaya mengurus ancaman yang ditujukan kepada organisasi dan memadam aplikasi mudah alih palsu MyPesara, laman web tidak sah dan akaun media sosial palsu yang menggunakan nama KWAP.

Tambahan lagi, *Enterprise Mobility and Security (EMS)* juga dipasang dalam semua peranti mudah alih agar warga kerja kami sentiasa yakin ketika menggunakan aplikasi Microsoft dengan mengetahui semua data dan peranti yang digunakan adalah selamat. Bilik-bilik mesyuarat juga dilengkapi dengan kelengkapan untuk persidangan secara maya dan kamera bagi menggalakkan kekerapan mesyuarat hibrid dan keberkesanannya pada masa hadapan.

Oleh kerana pengurusan data amat penting, satu fungsi khas untuk mengurus Data Perniagaan yang memberi fokus kepada penyelesaian baharu seperti analisis data, pelaporan komprehensif dan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) telah ditubuhkan dalam Bahagian Digital. Pada 2022, pasukan kami telah selesai menjalankan kajian ke atas infrastruktur gudang data semasa di mana penambahbaikan berdasarkan kajian yang dilaksanakan dalam menangani penjana data yang berubah-ubah.

Kami memanfaatkan analisis data bagi meningkatkan papan muka masa nyata berkaitan data pelaburan dan persaraan dalam memastikan ketepatan pelaburan serta peluang optimum selain memastikan keperluan pesara dapat dipenuhi dengan sewajarnya. TERAS 5 juga memberi fokus kepada kemudahan akses dan perkhidmatan tambah nilai. Para pesara akan dapat menilai maklumat persaraan dengan hanya satu klik, sekaligus mengurangkan keperluan untuk mereka membuat temu janji di pejabat KWAP secara bersemuka.

Saluran interaksi pesara juga telah ditingkatkan dengan menyediakan borang atas talian untuk sebarang pertanyaan dan kemaskini status dalam sistem Pengurusan Perhubungan Pelanggan (CRM) dan Sistem PG2.

Dalam usaha kami bagi menyediakan perkhidmatan terbaik kepada para pesara, kami telah melakukan integrasi dalam sistem hospital kerajaan dan memberi akses secara atas talian bagi membantu pihak hospital mengenal pasti pesara dan mengesahkan kelayakan mereka tanpa

perlu menunjukkan kad pesara. Dengan ciri-ciri baharu ini, pesara kini boleh memuat turun dan mempamerkan eKad Pesara iaitu salinan Kad Pesara secara atas talian atau melalui aplikasi MyPesara. Penambahbaikan digital ini juga dimanfaatkan untuk menambah baik sistem e-Haemodialisis yang membolehkan pengesahan dan penghantaran tuntutan pesara secara atas talian. Di samping itu, integrasi dua hala dengan Lembaga Pinjaman Perumahan Sektor Awam (LPPSA) juga telah selesai sekaligus memudahkan urusan penyelesaian pembayaran pinjaman perumahan kerajaan.

MENGUKUKKAN PROSES DAN POLISI YANG MAMPAN

Objektif TERAS 5 adalah untuk mengukuhkan tadbir urus dan penyeliaan. TERAS 5 dijangka dapat membantu dalam mempercepatkan proses membuat keputusan di samping mengekalkan struktur tadbir urus dalam sistem semak danimbang bersama polisi dan proses yang lengkap.

Pada 2022, Dasar Perlindungan Data Peribadi KWAP atau dikenali sebagai Polisi PDP KWAP telah dilaksanakan, diikuti dengan kursus yang dijalankan di KWAP serta penubuhan unit baharu di bawah Amalan Privasi Data Kumpulan. Garis Panduan dan Pemantauan Kontrak Tamat Tempoh serta Garis Panduan Penyeteman juga telah diperkenalkan bersama penyelesaian jurang analisis dan penilaian untuk Polisi PDP KWAP berhubung dengan Undang-Undang Data Privasi Australia, Jersey, Luxembourg dan Jerman, di mana ia merupakan sebahagian daripada Fasa 2 inisiatif Privasi Data.

MAJU BERSAMA MALAYSIA MADANI

Dalam mengembangkan dana persaraan dan menjalankan proses pembayaran pencen bulanan untuk pesara bagi pihak Kerajaan yang kekal menjadi tanggungjawab utama kami, KWAP terus komited untuk terus memberi sokongan kepada pesara semasa dan bakal pesara dalam bersiap sedia menjalani alam persaraan yang bahagia dan lestari.

Bilangan pesara semasa adalah menghampiri 770,000. Kami mengambil pendekatan holistik untuk membantu pesara semasa dan bakal pesara dengan menyediakan pelbagai program melalui inisiatif MyPesara. Bersama slogan - Teman Persaraan Anda, 17 program jangkauan MyPesara telah dirancang untuk tahun 2023.

Sesi libat urus bersama pesara ini telah menggalakkan kepada peningkatan pengguna aplikasi MyPesara yang melebihi 307,000 muat turun. Oleh kerana ia menyediakan akaun yang diperibadikan untuk pesara dan ahli keluarga mereka dengan akses di hujung jari untuk maklumat berkaitan pencen, ia secara idealnya dicipta untuk memberikan pendekatan holistik dalam persaraan dengan menyediakan platform dalam talian untuk perkhidmatan pelanggan serta memberi peluang untuk pembelajaran mengenai kewangan, kesihatan dan perancangan persaraan.

Pendidikan berkaitan aktiviti penipuan juga menjadi keutamaan memandangkan jumlah kes kehilangan wang simpanan kepada *scammer* dalam kalangan pesara semakin meningkat. Kami akan terus meningkatkan kesedaran tentang informasi terkini mengenai jenis penipuan melalui saluran dalam talian dan aplikasi mudah alih MyPesara.

Selain semua aktiviti jangkauan ini, tiga lagi program utama yang akan dijalankan pada 2023 adalah Karnival MyPesara, Anugerah MyPesara dan Forum Pencarum KWAP.

Karnival MyPesara yang dahulunya dikenali sebagai Karnival Rasa Sayang merupakan program khas KWAP untuk melibatkan pihak berkepentingan dan komuniti sekitar dalam meningkatkan nilai penjenamaan KWAP.

Anugerah MyPesara atau terdahulunya dikenali sebagai Anugerah Ikon Pesara adalah anugerah untuk mengiktiraf dan meraikan kejayaan pesara sektor awam serta menggalakkan mereka untuk terus aktif dan kekal produktif walaupun ketika menjalani kehidupan persaraan.

Selain itu, Forum Pencarum KWAP juga akan dianjurkan untuk majikan yang mencarum berkumpul di bawah satu bumbung serta bertukar pendapat dan amalan terbaik antara satu sama lain bagi memperkasakan sokongan padu untuk ekosistem caruman.

Dari segi pelaburan, sasaran utama telah ditetapkan untuk 2023 bagi menyokong objektif jangka panjang dan hasil sasaran dalam merealisasikan Visi 2025 kami. Dalam kami memperhalusi keupayaan pelaburan kami, kami juga mengamalkan pelaburan yang bertanggungjawab dalam mengembangkan aset kami secara mampan. Selain pelaksanaan strategi pelaburan, kami juga merancang untuk menyepadukan prinsip ESG dalam proses pelaburan dan jumlah portfolio dengan menerokai impak pelaburan merentasi semua kelas aset di antara spektrum ekonomi, tenaga boleh diperbaharui dan sektor sekuriti makanan.

Kami juga akan melaksanakan Kerangka Kemampanan Tadbir Urus Perniagaan KWAP serta Perniagaan dan Portfolio Pengukuran Jejak Karbon yang selari dengan sasaran karbon sifar bersih menjelang 2050.

Proses transformasi perniagaan akan menjadi pemangkin melalui pelaksanaan Kerangka Pengalaman Pelanggan KWAP, Pelan Tindakan Penjenamaan Strategik, Kerangka Kepimpinan Pemikiran dan Pelan Tindakan Transformasi Digital KWAP. Dalam masa yang sama, Pengurusan Risiko dan Tadbir Urus Korporat juga akan diperkukuhkan dengan penilaian dan semakan polisi berkaitan Ahli Lembaga dan Panel Pelaburan, yang meneruskan pelaksanaan ISO 31000:2018 – Pengurusan Risiko dan penambahbaikan garis panduan Metodologi Pengauditan.

Dengan pengaktifan Bahagian Digital yang merupakan inisiatif berfokuskan kepada digital akan dilancarkan untuk memacu kemajuan digital dalam organisasi. Pengenalan kepada peranti baharu dan juga penambahbaikan untuk peranti sedia ada akan turut menjadi keutamaan.

Inisiatif berkaitan Strategi Modal Insan juga akan dilaksanakan. Ini termasuk pelan penggantian untuk jawatan utama, penambahbaikan proses pengambilan tenaga kerja, menyemak dan meningkatkan sistem pengurusan prestasi secara keseluruhan dan menambah baik infrastruktur tempat kerja.

PENGHARGAAN

Tahun ini merupakan tahun yang dinamik dan terus memacu kepada pertumbuhan yang mampan. Kejayaan signifikan ini adalah hasil daripada komitmen dan dedikasi yang telah disumbangkan oleh Ahli Lembaga dan Panel Pelaburan seterusnya Barisan Pengurusan dan semua kakitangan KWAP. Saya bangga atas setiap pencapaian dan kemajuan sepanjang tahun 2022. Kesediaan setiap warga kerja kami untuk mencorak perubahan dan terus bergerak maju merupakan faktor penting yang mendorong kepada kejayaan KWAP.

Terima kasih kerana menerima dan sama-sama menerapkan matlamat TERAS 5 serta memastikan KWAP terus mampu memegang mandat dengan teguh untuk hari esok yang lebih baik.

DATUK HAJAH NIK AMLIZAN MOHAMED

Ketua Pegawai Eksekutif