

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan PTPTN
Bagi Bulan Januari hingga Disember 2009**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
a) Memproses permohonan pembiayaan yang lengkap dalam tempoh 5 hari bekerja selepas tarikh tutup permohonan mengikut kelompok yang ditetapkan	199,356	100%	-	-	199,356
b) Memaparkan keputusan permohonan pembiayaan pada hari bekerja pertama selepas tarikh akhir proses permohonan	199,356	100%	-	-	199,356
c) Memastikan pengeluaran pembiayaan baru dibuat tidak melebihi 21 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pembiayaan yang sempurna diterima;	144,964	97.05%	4,409	2.955	149,373

d) Memastikan pengeluaran pembiayaan berikutnya dibuat tidak melebihi 7 hari bekerja dari tarikh pemprosesan pengeluaran pembiayaan;	4488 BAUCAR	96.23%	176 BAUCAR	3.77%	4664 BAUCAR
e) Memproses permohonan pembukaan akaun SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan dokumen permohonan yang lengkap;	201,338	87.82%	27,925	12.18%	229,263
f) Memproses permohonan pengeluaran deposit SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap; dan (julai hingga Disember)	2,271	69.59%	993	30.41%	3,265
g) Memberi jawapan segera ke atas sebarang pertanyaan / aduan pelanggan dalam tempoh tidak lewat dari 7 hari bekerja selepas pertanyaan / aduan diterima.	394,809 kes	99.9%	90 kes	0.01%	394,837 kes