

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan PTPTN
Bagi Bulan Januari hingga Disember 2010**

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;	281,742	100%	-	-	281,742
b) Memaparkan keputusan permohonan pembiayaan pada hari bekerja pertama selepas tarikh akhir proses permohonan;	281,742	100%	-	-	281,742
c) Memastikan pengeluaran pembiayaan baru dibuat tidak melebihi 21 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pembiayaan yang sempurna diterima;	108,821	99.74%	285	0.26%	109,106

d) Memastikan pengeluaran pembiayaan berikutnya dibuat tidak melebihi 7 hari bekerja dari tarikh pemprosesan pengeluaran pembiayaan;	5,461	99.42%	32	0.58%	5,493
e) Memproses permohonan pembukaan akaun SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan dokumen permohonan yang lengkap;	71,105	99.88%	86	0.12%	71,191
f) Memproses permohonan pengeluaran deposit SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap; dan	8,562	93.26%	619	6.74%	9,181
g) Memberi jawapan segera ke atas sebarang pertanyaan / aduan pelanggan dalam tempoh tidak lewat dari 7 hari bekerja selepas pertanyaan / aduan diterima.	248,835	99.97%	84	0.03%	248,919