

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan PTPTN
Bagi Bulan Januari hingga Julai 2011**

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	83,347	80.95%	19,613	19.05%	102,960
b) Memaparkan keputusan permohonan pembiayaan pada hari bekerja pertama selepas tarikh akhir proses permohonan	49,215	47.8%	53,745	52.2%	102,960
c) Memastikan pengeluaran pembiayaan baru dibuat tidak melebihi 21 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pembiayaan yang sempurna diterima;	73,969	99.85%	109	0.15%	74,078

d) Memastikan pengeluaran pembiayaan berikutnya dibuat tidak melebihi 7 hari bekerja dari tarikh pemrosesan pengeluaran pembiayaan;	2,559	99.34%	17	0.66%	2,576
e) Memproses permohonan pembukaan akaun SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan dokumen permohonan yang lengkap;	27,588	99.99%	1	0.01%	27,589
f) Memproses permohonan pengeluaran deposit SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap; dan	3,784	88.27%	503	11.73%	4,287
g) Memberi jawapan segera ke atas sebarang pertanyaan / aduan pelanggan dalam tempoh tidak lewat dari 7 hari bekerja selepas pertanyaan / aduan diterima.	324,863	98.35%	5,466	1.65%	330,329