

| Objektif Kualiti & Peneraju | Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|--|--|---------------------|---|---------------------------------------|---------------------|
| | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Keseluruhan Tidak Menepati Standard | % Keseluruhan Tidak Menepati Standard | |
| a) Memproses permohonan pinjaman yang lengkap dalam tempoh 5 hari bekerja selepas tarikh tutup permohonan mengikut kelompok yang ditetapkan. | 3670 | 100.00 | - | - | 3670 |
| b) Memastikan pengeluaran pinjaman baharu dibuat tidak melebihi 20 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pinjaman yang sempurna diterima. | 29174 | 100.00 | - | - | 29174 |
| c) Memastikan pengeluaran pinjaman berikutnya dibuat tidak melebihi 7 hari bekerja dari tarikh pemrosesan pengeluaran pinjaman. | 3251 | 100.00 | - | - | 3251 |
| d) Memproses permohonan pembukaan akaun Simpan SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap. | 23938 | 100.00 | - | - | 23938 |
| e) Memproses permohonan pengeluaran/ penutupan akaun Simpan SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap. | 24953 | 100.00 | - | - | 24953 |
| f) Memberi maklumbalas segera ke atas pertanyaan/ aduan pelanggan dalam tempoh tidak lewat dari 7 hari bekerja selepas pertanyaan/ aduan diterima. | 91837 | 100.00 | - | - | 91837 |