

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.	51849	100.00	-	-	51849
b) Memastikan pengeluaran pinjaman baharu dibuat tidak melebihi 20 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pinjaman yang sempurna diterima.	9794	100.00	-	-	9794
c) Memastikan pengeluaran pinjaman berikutnya dibuat tidak melebihi 7 hari bekerja dari tarikh pemrosesan pengeluaran pinjaman.	200232	100.00	-	-	200232
d) Memproses permohonan pembukaan akaun Simpan SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap.	62166	100.00	-	-	62166
e) Memproses permohonan pengeluaran/ penutupan akaun Simpan SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap.	17872	100.00	-	-	17872
f) Memberi maklumbalas segera ke atas pertanyaan/ aduan pelanggan dalam tempoh tidak lewat dari 7 hari bekerja selepas pertanyaan/ aduan diterima.	95552	100.00	-	-	95552