

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.	<b>17312</b>	<b>100.00</b>	-	-	<b>17312</b>
b) Memastikan pengeluaran pinjaman baharu dibuat tidak melebihi 20 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pinjaman yang sempurna diterima.	<b>7358</b>	<b>100.00</b>	-	-	<b>7358</b>
c) Memastikan pengeluaran pinjaman berikutnya dibuat tidak melebihi 7 hari bekerja dari tarikh pemrosesan pengeluaran pinjaman.	<b>35400</b>	<b>100.00</b>	-	-	<b>35400</b>
d) Memproses permohonan pembukaan akaun Simpan SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap.	<b>45830</b>	<b>100.00</b>	-	-	<b>45830</b>
e) Memproses permohonan pengeluaran/ penutupan akaun Simpan SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap.	<b>42379</b>	<b>100.00</b>	-	-	<b>42379</b>
f) Memberi maklumbalas segera ke atas pertanyaan/ aduan pelanggan dalam tempoh tidak lewat dari 7 hari bekerja selepas pertanyaan/ aduan diterima.	<b>63335</b>	<b>100.00</b>	-	-	<b>63335</b>