

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.	17892	100.00	-	-	17892
b) Memastikan pengeluaran pinjaman baharu dibuat tidak melebihi 20 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pinjaman yang sempurna diterima.	7937	100.00	-	-	7937
c) Memastikan pengeluaran pinjaman berikutnya dibuat tidak melebihi 7 hari bekerja dari tarikh pemrosesan pengeluaran pinjaman.	34258	100.00	-	-	34258
d) Memproses permohonan pembukaan akaun Simpan SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap.	43088	100.00	-	-	43088
e) Memproses permohonan pengeluaran/ penutupan akaun Simpan SSPN tidak lebih 14 hari bekerja selepas penerimaan borang permohonan yang lengkap.	60895	100.00	-	-	60895
f) Memberi maklumbalas segera ke atas pertanyaan/ aduan pelanggan dalam tempoh tidak lewat dari 7 hari bekerja selepas pertanyaan/ aduan diterima.	58934	100.00	-	-	58934