

## Piagam Pelanggan PTPK Bulan Februari 2015

### 1. Meluluskan permohonan pinjaman dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima

#### a. Program Lepas Sekolah :

|                                     |       |
|-------------------------------------|-------|
| Jumlah bilangan permohonan diterima | 2,388 |
| Jumlah bilangan pencapaian          | 2,203 |
| Jumlah bilangan tidak dicapai       | 185   |
| Peratusan pencapaian                | 92%   |
| Peratusan bilangan tidak dicapai    | 8%    |

#### b. Program Pinjaman Pekerja :

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| Jumlah bilangan permohonan diterima | 99  |
| Jumlah bilangan pencapaian          | 98  |
| Jumlah bilangan tidak dicapai       | 1   |
| Peratusan pencapaian                | 99% |
| Peratusan bilangan tidak dicapai    | 1%  |

#### c. Pembiayaan Program Khas :

|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
| Jumlah bilangan permohonan diterima | 495  |
| Jumlah bilangan pencapaian          | 495  |
| Jumlah bilangan tidak dicapai       | 0    |
| Peratusan pencapaian                | 100% |
| Peratusan yang tidak dicapai        | 0%   |

### 2. Menyemak perjanjian dan menyediakan laporan lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan perjanjian

#### a. Program Lepas Sekolah :

|   |       |
|---|-------|
| Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima | 1,416 |
| Jumlah bilangan pencapaian                              | 1,336 |
| Jumlah bilangan tidak dicapai                           | 80    |
| Peratusan pencapaian                                    | 94%   |
| Peratusan yang tidak dicapai                            | 6%    |

#### b. Program Pinjaman Pekerja :

|   |     |
|---|-----|
| Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima | 115 |
| Jumlah bilangan pencapaian                              | 114 |
| Jumlah bilangan tidak dicapai                           | 1   |
| Peratusan pencapaian                                    | 99% |
| Peratusan yang tidak dicapai                            | 1%  |

#### c. Pembiayaan Program Khas :

|   |      |
|---|------|
| Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima | 241  |
| Jumlah bilangan pencapaian                              | 241  |
| Jumlah bilangan tidak dicapai                           | 0    |
| Peratusan pencapaian                                    | 100% |
| Peratusan yang tidak dicapai                            | 0%   |

### 3. Menyediakan arahan bayaran dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima dokumen sokongan lengkap untuk melepaskan bayaran

#### a. Program Lepas Sekolah :

|  |      |
|--|------|
| Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran | 1170 |
| Jumlah bilangan pencapaian                                   | 1158 |
| Jumlah bilangan tidak dicapai                                | 12   |
| Peratusan pencapaian   | 99%  |
| Peratusan yang tidak dicapai                                 | 1%   |

**b. Program Pinjaman Pekerja :**

Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran  
 Jumlah bilangan pencapaian  
 Jumlah bilangan tidak dicapai  
 Peratusan pencapaian  
 Peratusan yang tidak dicapai

|     |
|-----|
| 83  |
| 82  |
| 1   |
| 99% |
| 1%  |

**c. Pembiayaan Program Khas :**

Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran  
 Jumlah bilangan pencapaian  
 Jumlah bilangan tidak dicapai  
 Peratusan pencapaian  
 Peratusan yang tidak dicapai

|      |
|------|
| 22   |
| 22   |
| 0    |
| 100% |
| 0%   |

**4. Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh terima arahan bayaran****a. Pinjaman Lepas Sekolah**

Jumlah bilangan baucar yang diproses  
 Jumlah bilangan pencapaian  
 Jumlah bilangan tidak dicapai  
 Peratusan pencapaian  
 Peratusan yang tidak dicapai

|     |
|-----|
| 46  |
| 44  |
| 2   |
| 96% |
| 4%  |

**b. Program Pinjaman Pekerja :**

Jumlah bilangan baucar yang diproses  
 Jumlah bilangan pencapaian  
 Jumlah bilangan tidak dicapai  
 Peratusan pencapaian  
 Peratusan yang tidak dicapai

|      |
|------|
| 24   |
| 24   |
| 0    |
| 100% |
| 0%   |

**c. Pembiayaan Program Khas :**

Jumlah bilangan baucar yang diproses  
 Jumlah bilangan pencapaian  
 Jumlah bilangan tidak dicapai  
 Peratusan pencapaian  
 Peratusan yang tidak dicapai

|      |
|------|
| 27   |
| 27   |
| 0    |
| 100% |
| 0%   |

**5. Mengeluarkan Notis Peringatan Bayaran Balik 3 bulan sebelum peminjam patut memulakan bayaran balik pinjaman**

Jumlah bilangan notis yang sepatutnya dikeluarkan 3 bulan sebelum peminjam patut memulakan bayaran balik pinjaman  
 Jumlah bilangan pencapaian  
 Jumlah bilangan tidak dicapai  
 Peratusan pencapaian  
 Peratusan yang tidak dicapai

|       |
|-------|
| 5,474 |
| 5,474 |
| 0     |
| 100%  |
| 0%    |

**6. Menghantar Kad Akuan Penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaannya dan mengambil tindakan penyelesaian dalam tempoh 7 hari bekerja****i. Memberikan maklum balas penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaannya**

Jumlah bilangan aduan yang diterima  
 Jumlah bilangan pencapaian  
 Jumlah bilangan tidak dicapai  
 Peratusan pencapaian  
 Peratusan yang tidak dicapai

|      |
|------|
| 6    |
| 6    |
| 0    |
| 100% |
| 0%   |

**ii. Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja**

Jumlah bilangan aduan yang diterima  
 Jumlah bilangan pencapaian  
 Jumlah bilangan tidak dicapai  
 Peratusan pencapaian  
 Peratusan yang tidak dicapai

|      |
|------|
| 6    |
| 6    |
| 0    |
| 100% |
| 0%   |