

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Januari 2015

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

a. Program Lepas Sekolah :

Jumlah bilangan permohonan diterima	1,500
Jumlah bilangan pencapaian	1,328
Jumlah bilangan tidak dicapai	172
Peratusan pencapaian	89%
Peratusan bilangan tidak dicapai	11%

b. Program Pinjaman Pekerja :

Jumlah bilangan permohonan diterima	57
Jumlah bilangan pencapaian	57
Jumlah bilangan tidak dicapai	0
Peratusan pencapaian	100%
Peratusan bilangan tidak dicapai	0%

c. Pembiayaan Program Khas :

Jumlah bilangan permohonan diterima	186
Jumlah bilangan pencapaian	186
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	1,751
Jumlah bilangan pencapaian	1,600
Jumlah bilangan tidak dicapai	151
Peratusan pencapaian	91%
Peratusan yang tidak dicapai	9%

b. Program Pinjaman Pekerja :

Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima	63
Jumlah bilangan pencapaian	63
Jumlah bilangan tidak dicapai	0
Peratusan pencapaian	100%
Peratusan yang tidak dicapai	0%

c. Pembiayaan Program Khas :

Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima	56
Jumlah bilangan pencapaian	54
Jumlah bilangan tidak dicapai	2
Peratusan pencapaian	96%
Peratusan yang tidak dicapai	4%

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	1442
Jumlah bilangan pencapaian	1286
Jumlah bilangan tidak dicapai	156
Peratusan pencapaian	89%
Peratusan yang tidak dicapai	11%

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

63
63
0
100%
0%

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

333
333
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

82
82
0
100%
0%

b. Program Pinjaman Pekerja :

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

33
33
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

28
28
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

3,746
3,746
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

3
3
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

3
3
0
100%
0%