

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Mac 2015

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

a. Program Lepas Sekolah :

Jumlah bilangan permohonan diterima	2,565
Jumlah bilangan pencapaian	2,545
Jumlah bilangan tidak dicapai	20
Peratusan pencapaian	99%
Peratusan bilangan tidak dicapai	1%

b. Program Pinjaman Pekerja :

Jumlah bilangan permohonan diterima	167
Jumlah bilangan pencapaian	167
Jumlah bilangan tidak dicapai	0
Peratusan pencapaian	100%
Peratusan bilangan tidak dicapai	0%

c. Pembiayaan Program Khas :

Jumlah bilangan permohonan diterima	450
Jumlah bilangan pencapaian	450
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	2,327
Jumlah bilangan pencapaian	2,197
Jumlah bilangan tidak dicapai	130
Peratusan pencapaian	94%
Peratusan yang tidak dicapai	6%

b. Program Pinjaman Pekerja :

Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima	148
Jumlah bilangan pencapaian	148
Jumlah bilangan tidak dicapai	0
Peratusan pencapaian	100%
Peratusan yang tidak dicapai	0%

c. Pembiayaan Program Khas :

Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima	367
Jumlah bilangan pencapaian	367
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	1989
Jumlah bilangan pencapaian	1955
Jumlah bilangan tidak dicapai	34
Peratusan pencapaian	98%
Peratusan yang tidak dicapai	2%

b. Program Pinjaman Pekerja :

Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran	148
Jumlah bilangan pencapaian	148
Jumlah bilangan tidak dicapai	0
Peratusan pencapaian	100%
Peratusan yang tidak dicapai	0%

c. Pembiayaan Program Khas :

Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran	33
Jumlah bilangan pencapaian	33
Jumlah bilangan tidak dicapai	0
Peratusan pencapaian	100%
Peratusan yang tidak dicapai	0%

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

Jumlah bilangan baucar yang diproses	87
Jumlah bilangan pencapaian	87
Jumlah bilangan tidak dicapai	0
Peratusan pencapaian	100%
Peratusan yang tidak dicapai	0%

b. Program Pinjaman Pekerja :

Jumlah bilangan baucar yang diproses	32
Jumlah bilangan pencapaian	32
Jumlah bilangan tidak dicapai	0
Peratusan pencapaian	100%
Peratusan yang tidak dicapai	0%

c. Pembiayaan Program Khas :

Jumlah bilangan baucar yang diproses	50
Jumlah bilangan pencapaian	50
Jumlah bilangan tidak dicapai	0
Peratusan pencapaian	100%
Peratusan yang tidak dicapai	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	2,721
Jumlah bilangan pencapaian	2,721
Jumlah bilangan tidak dicapai	0
Peratusan pencapaian	100%
Peratusan yang tidak dicapai	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	35
Jumlah bilangan pencapaian	35
Jumlah bilangan tidak dicapai	0
Peratusan pencapaian	100%
Peratusan yang tidak dicapai	0%

ii. Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja

Jumlah bilangan aduan yang diterima	35
Jumlah bilangan pencapaian	35
Jumlah bilangan tidak dicapai	0
Peratusan pencapaian	100%
Peratusan yang tidak dicapai	0%