



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

- Membayar **Faedah Hilang Upaya Sementara** (HUS) kepada pekerja yang terbenca dalam **tempoh 5 hari** selepas semua **dokumen dan maklumat yang diperlukan lengkap diterima**.

### Pencapaian:

| Bilangan Kes Dibayar,<br>(Mac 2025) | Bilangan Kes Dibayar<br>Dalam 5 Hari,<br>(Mac 2025) | Peratusan Bayaran<br>Dalam 5 Hari,<br>(Mac 2025) |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 6,220                               | 6,206                                               | <b>99.77%</b>                                    |

- Membayar **Faedah Hilang Upaya Kekal** (HUK) kepada pekerja yang terbenca dalam **tempoh 7 hari** selepas semua **maklumat dan dokumen yang diperlukan lengkap diterima**.

### Pencapaian:

| Bilangan Kes Dibayar,<br>(Mac 2025) | Bilangan Kes Dibayar<br>Dalam 7 Hari,<br>(Mac 2025) | Peratusan Bayaran<br>Dalam 7 Hari,<br>(Mac 2025) |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1,823                               | 1,821                                               | <b>99.89%</b>                                    |

- Membayar **Faedah Orang Tanggungan** (FOT) kepada orang tanggungan dalam **tempoh 7 hari** selepas semua **maklumat dan dokumen yang diperlukan lengkap diterima**.

**Pencapaian:**

| Bilangan Kes Dibayar,<br>(Mac 2025) | Bilangan Kes Dibayar<br>Dalam 7 Hari,<br>(Mac 2025) | Peratusan Bayaran<br>Dalam 7 Hari,<br>(Mac 2025) |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 60                                  | 60                                                  | <b>100.00%</b>                                   |

- Membayar **Faedah Pengurusan Mayat** (FPM) kepada waris pekerja yang layak dalam tempoh 3 hari selepas semua **maklumat dan dokumen yang diperlukan lengkap diterima**.

**Pencapaian:**

| Bilangan Kes Dibayar,<br>(Mac 2025) | Bilangan Kes Dibayar<br>Dalam 3 Hari,<br>(Mac 2025) | Peratusan Bayaran<br>Dalam 3 Hari,<br>(Mac 2025) |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1,777                               | 1,775                                               | <b>99.89%</b>                                    |

- Membayar **Faedah Pencen Ilat** (ILT) kepada pekerja yang layak dalam **tempoh 7 hari** selepas semua **maklumat dan dokumen yang diperlukan lengkap diterima**.

**Pencapaian:**

| Bilangan Kes Dibayar,<br>(Mac 2025) | Bilangan Kes Dibayar<br>Dalam 7 Hari,<br>(Mac 2025) | Peratusan Bayaran<br>Dalam 7 Hari,<br>(Mac 2025) |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 694                                 | 691                                                 | <b>99.57%</b>                                    |

- Membayar **Faedah Pencen Penakat** (PKT) kepada orang tanggungan dalam **tempoh 7 hari** selepas semua **maklumat dan dokumen yang diperlukan lengkap diterima**.

**Pencapaian:**

| Bilangan Kes Dibayar,<br>(Mac 2025) | Bilangan Kes Dibayar<br>Dalam 7 Hari,<br>(Mac 2025) | Peratusan Bayaran<br>Dalam 7 Hari,<br>(Mac 2025) |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 966                                 | 965                                                 | <b>99.90%</b>                                    |

- Mengeluarkan Surat Akuan Penerimaan Aduan kepada pengadu dalam tempoh 3 hari daripada tarikh aduan diterima

**Pencapaian:**

| Bilangan kes aduan yang diterima yang diberikan Surat Akuan Penerimaan Aduan,<br>(Mac 2025) | Bilangan kes aduan yang diterima yang diberikan Surat Akuan Penerimaan Aduan dalam tempoh 3 hari dari tarikh terima,<br>(Mac 2025) | Peratusan kes aduan yang diterima yang diberikan Surat Akuan Penerimaan Aduan dalam tempoh 3 hari dari tarikh terima,<br>(Mac 2025) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 256                                                                                         | 256                                                                                                                                | <b>100.0%</b>                                                                                                                       |