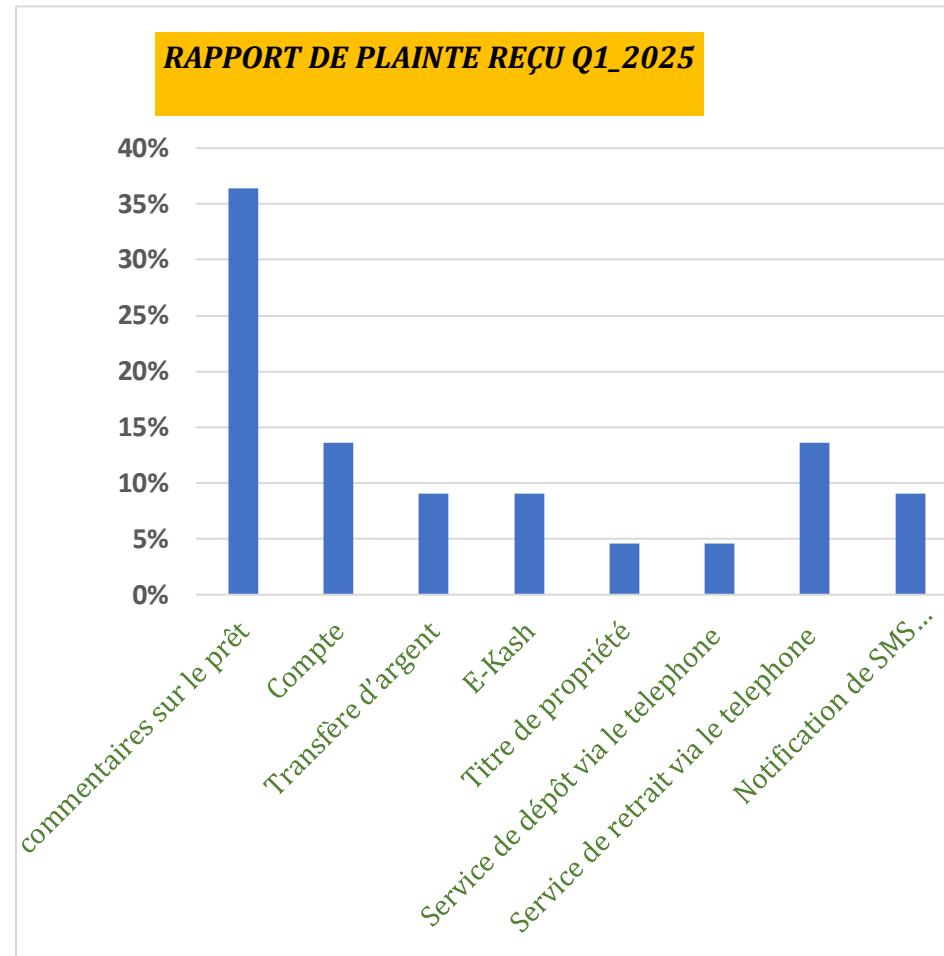


## RÉCLAMATIONS CLIENTS ENREGISTRÉES AU Q1\_2025

NATURE DE LA PLAINE	
commentaires sur le prêt	36%
Compte	14%
Transfère d'argent	9%
E-Kash	9%
Titre de propriété	5%
Service de dépôt via le téléphone	5%
Service de retrait via le téléphone	14%
Notification de SMS	9%



**Observation:** Au cours du premier trimestre 2025, le nombre total de plaintes des clients reçues était de 22 et toutes ont été répondue à temps. Par conséquent, le graphique montre que les commentaires en rapport avec les demandes de prêts représentaient 36 %, tandis que les reclamations relatives aux comptes bancaires et les retrais par téléphone représentaient 14 %, contre 9 % et 5 % pour les autres types de plaintes restantes (transfer d'argent, notification par sms,etc...)