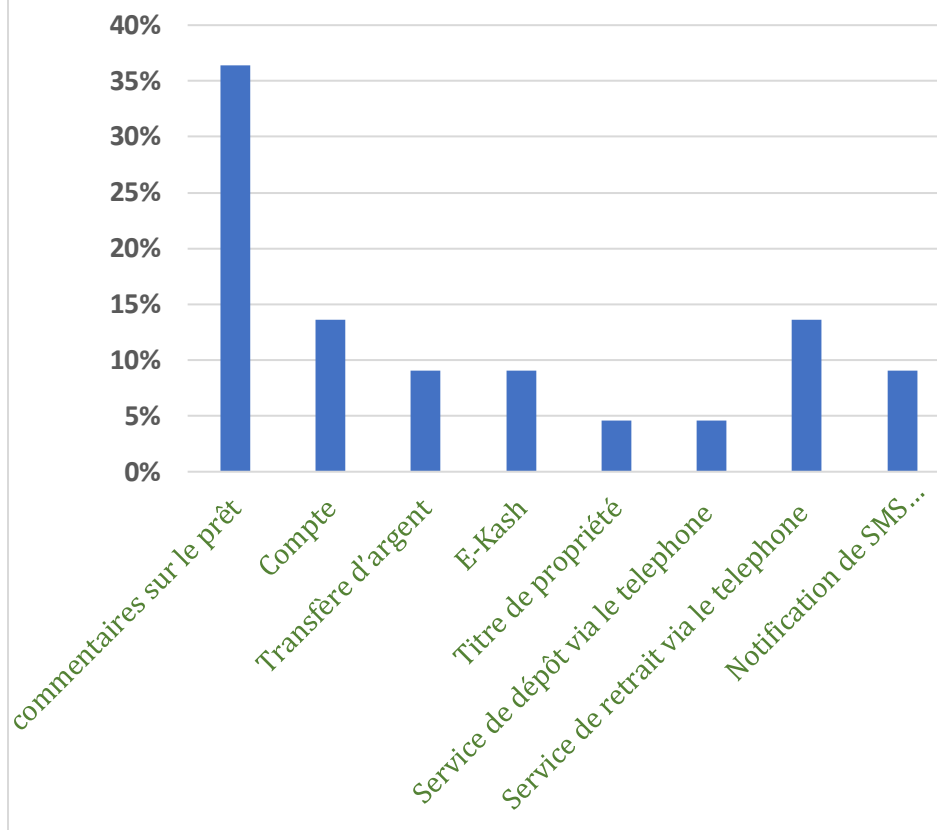


## RÉCLAMATIONS CLIENTS ENREGISTRÉES AU Q1\_2025

### NATURE DE LA PLAINTE

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

### RAPPORT DE PLAINTE REÇU Q1\_2025



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