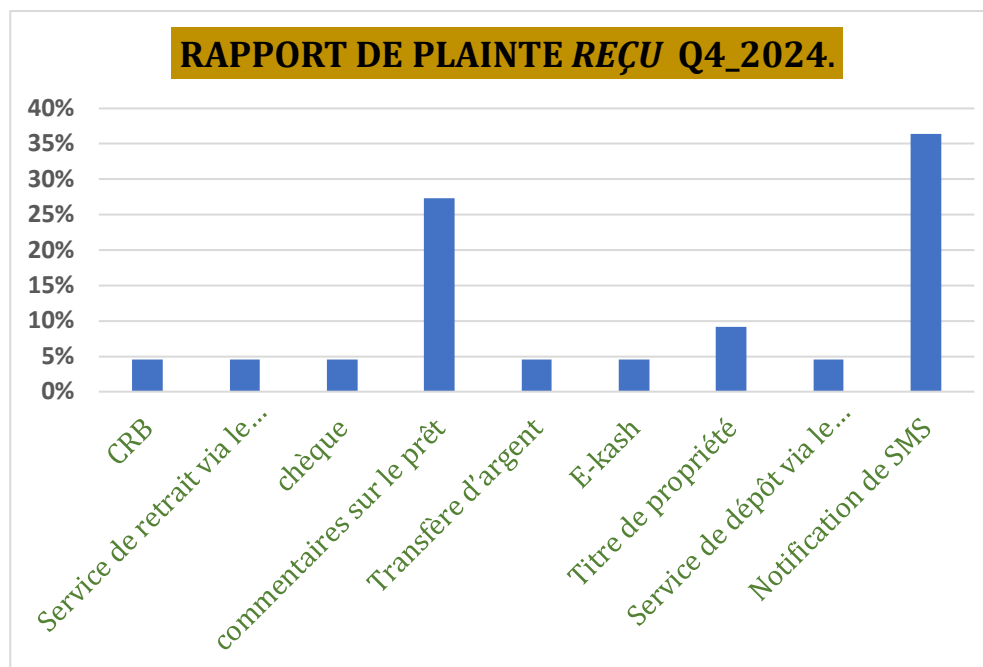


RÉCLAMATIONS CLIENTS ENREGISTRÉES AU Q4_2024

NATURE DE LA PLAINTE.

CRB	5%
Service de retrait via le telephone	5%
chèque	5%
commentaires sur le prêt	27%
Transfère d'argent	5%
E-kash	5%
Titre de propriété	9%
Service de dépôt via le telephone	5%
Notification de SMS	36%

RAPPORT DE PLAINTE REÇU Q4_2024.



Observation : Au quatrième trimestre 2024, ABR a reçu 22 réclamations des clients, et toutes ont été répondues dans le délais prévu. Le graphique montre que les réclamations relatives aux notifications par SMS représentaient 36 %, tandis que les demandes de crédits représentaient 27 %. Les autres réclamations, telles que le retour des titres de propriétés après paiement par les clients, représentaient 9 % et les autres réclamations restantes, représentaient 5 %.