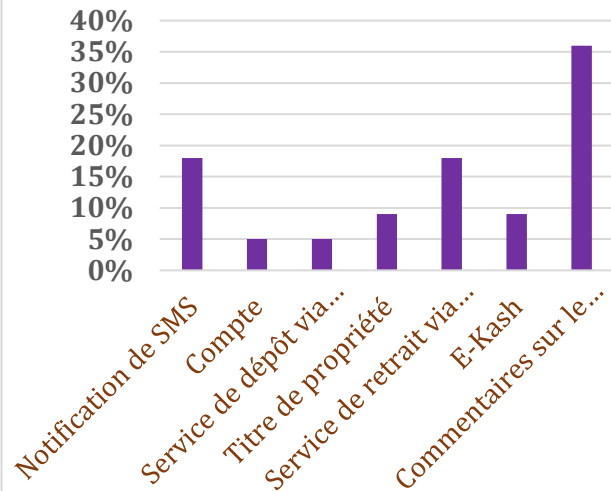


RÉCLAMATIONS CLIENTS ENREGISTRÉES AU Q2_2025

NATURE DE LA PLAINTE

Notification de SMS	18%
Compte	5%
Service de dépôt via le telephone	5%
Titre de propriété	9%
Service de retrait via le telephone	18%
E-Kash	9%
Commentaires sur le prêt	36%

RAPPORT DE PLAINTES REÇU Q2_2025



Commentaire : Au deuxième trimestre 2025, 22 questions ont été posées aux clients, et toutes ont été traitées dans les délais. Cependant, le graphique montre que les SMS et le service de retrait d'argent ont représenté 18 % des réponses, tandis que les demandes de prêt ont représenté 36 %. Autres préoccupations liées aux titres des propriétés des clients et le paiement électronique ont représenté 9 % des réponses. 5 % représentent d'autres questions en rapport avec le service de crédit et opérations de l'institution.