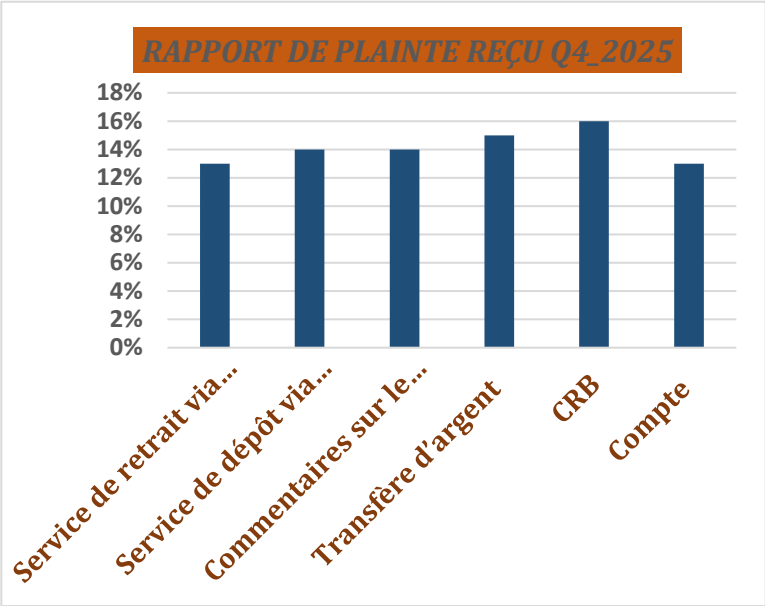


RÉCLAMATIONS CLIENTS ENREGISTRÉES AU Q4\_2025

| NATURE DE LA PLAINTE                |     |
|-------------------------------------|-----|
| Service de retrait via le telephone | 13% |
| Service de dépôt via le telephone   | 14% |
| Commentaires sur le prêt            | 14% |
| Transfère d'argent                  | 15% |
| CRB                                 | 16% |
| Compte                              | 13% |



Commentaire : Au quatrième trimestre 2025, 24 réclamations des clients ont été reçues et toutes ont été répondues dans le délais. Le graphique indique que les reclamations relative au CRB représentent 16 % du total, tandis que les transferts d’argent représentent 15 %. Les autres catégories , soit les demandes de prêt et aux autres services représentent respectivement 14 % et 13 %.