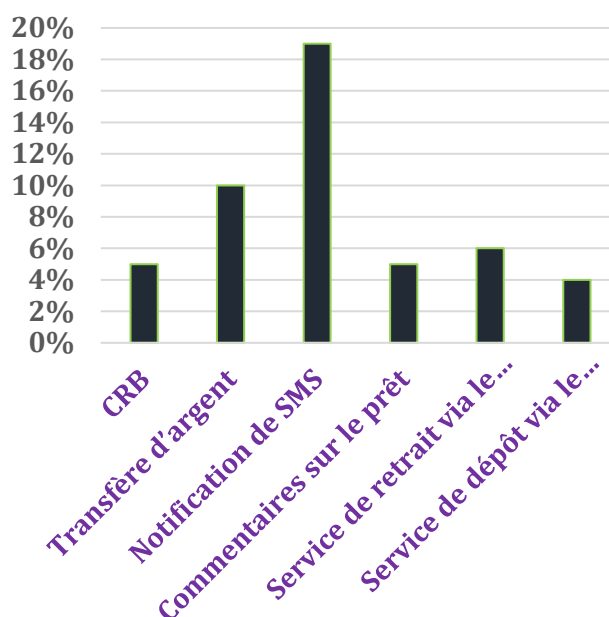


RÉCLAMATIONS CLIENTS ENREGISTRÉES AU Q1_2026

NATURE DE LA PLAINTE

CRB	5%
Transfère d'argent	10%
Notification de SMS	19%
Commentaires sur le prêt	5%
Service de retrait via le telephone	6%
Service de dépôt via le telephone	4%

RAPPORT DE PLAINTE REÇU Q1_2026



COMMENT: Au cours du premier trimestre 2026, 19 réclamations des clients ont été reçues et toutes ont été adressées dans les délais impartis. Le graphique montre que le service digital d'envois d'argent représente 4 %, tandis que des réclamations en rapport avec les messageries de notifications téléphonique représentent 19 %. Les transferts digital de retraits: 10 % et le service rendus: 6 %. Les réclamations restantes concernent la vérification des historique des clients ou les prêts octroyés ou en cours de traitement par les agents de crédit (5 %).