

INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES

Período: 10/2024 al 12/2024

Canal	Metodología de Cálculo	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Oficinas	Disponibilidad del servicio del canal en el horario 7x24	99,980%	99,990%	99,992%
Internet	Disponibilidad del servicio de Banca Personas y Empresas 7x24.	99,708%	99,988%	99,792%
Cajeros Automáticos	Disponibilidad de los ATM's funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	97,490%	97,370%	96,410%
Puntos de Pago/Datáfonos (POS)	Disponibilidad del servicio promedio para el canal POS en las redes Redeban y Credibanco.	99,970%	99,995%	100,000%
Corresponsales Bancarios	Disponibilidad de los CB's funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	99,635%	99,575%	99,620%
Banca Móvil	Disponibilidad del servicio de la aplicación para dispositivos móviles 7x24.	99,550%	99,960%	99,500%
Audio Respuesta	Disponibilidad del servicio de la aplicación del IVR 7x24.	100,000%	100,000%	100,000%
Centro de atención telefónica (Contact Center)	% de atención entendida como el número total de llamadas atendidas sobre las recibidas en el horario 7x24.	98,390%	97,870%	97,920%
AvalPay Center-Portal Pagos Aval	Disponibilidad del Portal de Pagos Aval 7x24	100,000%	100,000%	100,000%

Elaborado Por : Jefatura Control De Operaciones.

Revisado Por : Gerencia Nacional de Operaciones.

Fecha de elaboración:16/01/2025