



## INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES

Período: 01 / 2025 al 03 / 2025

Canal	Metodología de Cálculo	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Oficinas	Disponibilidad del servicio del canal en el horario 7x24	99.991%	99.992%	99.994%
Internet	Disponibilidad del servicio de Banca Personas y Empresas 7x24.	99.536%	99.996%	99.896%
Cajeros Automáticos	Disponibilidad de los ATM's funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	97.730%	97.370%	97.500%
Puntos de Pago/Datáfonos (POS)	Disponibilidad del servicio promedio para el canal POS en las redes Redeban y Credibanco.	100.000%	100.000%	99.975%
Corresponsales Bancarios	Disponibilidad de los CB's funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	99.785%	99.730%	99.700%
Banca Móvil	Disponibilidad del servicio de la aplicación para dispositivos móviles 7x24.	99.910%	99.990%	99.920%
Centro de atención telefónica (Contact Center)	% de atención entendida como el número total de llamadas atendidas sobre las recibidas en el horario 7x24.	98.370%	97.900%	97.710%
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:23/04/2025