

INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES

Período: 04 / 2026 al 06 / 2026

Canal	Metodología de Cálculo	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Oficinas	Disponibilidad del servicio del canal en el horario 7x24	99.992%	99.990%	99.991%
Internet	Disponibilidad del servicio de Banca Personas y Empresas 7x24.	99.376%	99.460%	99.284%
Cajeros Automáticos	Disponibilidad de los ATM's funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	97.320%	97.010%	97.190%
Puntos de Pago/Datáfonos (POS)	Disponibilidad del servicio promedio para el canal POS en las redes Redeban y Credibanco.	99.100%	100.000%	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.	99.325%	99.620%	99.450%
Banca Móvil	Disponibilidad del servicio de la aplicación para dispositivos móviles 7x24.	98.670%	98.700%	98.300%
Centro de atención telefónica (Contact Center)	% de atención entendida como el número total de llamadas atendidas sobre las recibidas en el horario 7x24.	97.070%	97.850%	96.720%
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:15/07/2026