

## INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES

Período: 10 / 2025 al 12 / 2025

Canal	Metodología de Cálculo	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Oficinas	Disponibilidad del servicio del canal en el horario 7x24	99.994%	99.996%	99.990%
Internet	Disponibilidad del servicio de Banca Personas y Empresas 7x24.	99.444%	99.276%	99.612%
Cajeros Automáticos	Disponibilidad de los ATM's funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	97.620%	97.340%	97.510%
Puntos de Pago/Datáfonos (POS)	Disponibilidad del servicio promedio para el canal POS en las redes Redeban y Credibanco.	100.000%	100.000%	99.995%
Corresponsales Bancarios	Disponibilidad de los CB's funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	99.370%	99.570%	99.655%
Banca Móvil	Disponibilidad del servicio de la aplicación para dispositivos móviles 7x24.	98.450%	98.200%	99.180%
Centro de atención telefónica (Contact Center)	% de atención entendida como el número total de llamadas atendidas sobre las recibidas en el horario 7x24.	97.240%	97.520%	97.960%
AvalPay Center-Portal Pagos Aval	Disponibilidad del Portal de Pagos Aval 7x24	99.500%	100.000%	100.000%