

INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES

Período: 10 / 2023 al 12 / 2023

Canal	Metodología de Cálculo	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Oficinas	Disponibilidad del servicio del canal en el horario 7x24	99.987%	99.988%	99.987%
Internet	Disponibilidad del servicio de Banca Personas y Empresas 7x24.	99.895%	99.803%	99.860%
Cajeros Automáticos	Disponibilidad de los ATM's funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	93.800%	94.480%	93.280%
Puntos de Pago/Datáfonos (POS)	Disponibilidad del servicio promedio para el canal POS en las redes Redeban y Credibanco.	100.000%	99.998%	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.	99.595%	99.590%	99.445%
Banca Móvil	Disponibilidad del servicio de la aplicación para dispositivos móviles 7x24.	99.790%	99.970%	100.000%
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.	98.050%	97.930%	97.280%
AvalPay Center-Portal Pagos Aval	Disponibilidad del Portal de Pagos Aval 7x24	99.390%	100.000%	100.000%