

INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES

Período: 07 / 2025 al 09 / 2025

Canal	Metodología de Cálculo	Mes 7	Mes 8	Mes 9
Oficinas	Disponibilidad del servicio del canal en el horario 7x24	99.993%	99.992%	99.991%
Internet	Disponibilidad del servicio de Banca Personas y Empresas 7x24.	99.944%	99.668%	99.844%
Cajeros Automáticos	Disponibilidad de los ATM's funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	97.300%	97.080%	98.090%
Puntos de Pago/Datáfonos (POS)	Disponibilidad del servicio promedio para el canal POS en las redes Redeban y Credibanco.	100.000%	99.990%	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.	99.720%	99.648%	99.700%
Banca Móvil	Disponibilidad del servicio de la aplicación para dispositivos móviles 7x24.	99.960%	99.480%	99.380%
Centro de atención telefónica (Contact Center)	% de atención entendida como el número total de llamadas atendidas sobre las recibidas en el horario 7x24.	97.230%	96.740%	97.290%
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:16/10/2025