

## INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES

Período: 07/2024 al 09/2024

Canal	Metodología de Cálculo	Mes 7	Mes 8	Mes 9
Oficinas	Disponibilidad del servicio del canal en el horario 7x24	99.909%	99.980%	99.983%
Internet	Disponibilidad del servicio de Banca Personas y Empresas 7x24.	99.764%	99.380%	100.000%
Cajeros Automáticos	Disponibilidad de los ATM's funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	96.470%	96.800%	97.410%
Puntos de Pago/Datáfonos (POS)	Disponibilidad del servicio promedio para el canal POS en las redes Redeban y Credibanco.	100.000%	99.995%	99.990%
Corresponsales Bancarios	Disponibilidad de los CB's funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	99.550%	99.750%	99.730%
Banca Móvil	Disponibilidad del servicio de la aplicación para dispositivos móviles 7x24.	99.790%	98.770%	99.730%
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.	98.080%	97.440%	98.210%
AvalPay Center-Portal Pagos Aval	Disponibilidad del Portal de Pagos Aval 7x24	99.910%	100.000%	100.000%

Elaborado Por : Jefatura Control De Operaciones.

Revisado Por : Gerencia Nacional de Operaciones.

Fecha de elaboración:10/10/2024