

INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES

Período: 07 / 2023 al 09 / 2023

Canal	Metodología de Cálculo	Mes 7	Mes 8	Mes 9
Oficinas	Disponibilidad del servicio del canal en el horario 7x24	99.988%	99.987%	99.988%
Internet	Disponibilidad del servicio de Banca Personas y Empresas 7x24.	99.760%	99.680%	99.456%
Cajeros Automáticos	Disponibilidad de los ATM's funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	93.780%	94.690%	94.720%
Puntos de Pago/Datáfonos (POS)	Disponibilidad del servicio promedio para el canal POS en las redes Redeban y Credibanco.	99.945%	99.995%	99.919%
Corresponsales Bancarios	Disponibilidad de los CB's funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	98.495%	98.990%	98.890%
Banca Móvil	Disponibilidad del servicio de la aplicación para dispositivos móviles 7x24.	99.420%	99.230%	99.760%
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.	97.690%	97.200%	97.690%
AvalPay Center-Portal Pagos Aval	Disponibilidad del Portal de Pagos Aval 7x24	99.850%	100.000%	99.790%