

INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES

Período: 01 / 2024 al 03 / 2024

Canal	Metodología de Cálculo	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Oficinas	Disponibilidad del servicio del canal en el horario 7x24	99.989%	99.988%	99.987%
Internet	Disponibilidad del servicio de Banca Personas y Empresas 7x24.	99.980%	99.916%	99.944%
Cajeros Automáticos	Disponibilidad de los ATM's funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	95.840%	95.780%	95.800%
Puntos de Pago/Datáfonos (POS)	Disponibilidad del servicio promedio para el canal POS en las redes Redeban y Credibanco.	100.000%	99.995%	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.	99.625%	99.670%	99.650%
Banca Móvil	Disponibilidad del servicio de la aplicación para dispositivos móviles 7x24.	99.950%	99.840%	99.850%
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.	98.010%	97.460%	93.690%
AvalPay Center-Portal Pagos Aval	Disponibilidad del Portal de Pagos Aval 7x24	100.000%	100.000%	99.960%

Elaborado Por : Jefatura Control De Operaciones.

Revisado Por : Gerencia Nacional de Operaciones.

Fecha de elaboración:12/04/2024