INFORME DISPONIBILIDAD DE CANALES

Período: 04 / 2025 al 06 / 2025

Canal	Metodología de Cálculo	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Oficinas	Disponibilidad del servicio del canal en el horario 7x24	99.993%	99.994%	99.993%
Internet	Disponibilidad del servicio de Banca Personas y Empresas 7x24.	99.900%	99.776%	99.912%
Cajeros Automáticos	Disponibilidad de los ATM´s funcionando completamente y sin interrupción en la ventana de 7 A.M. a 10 P.M.	97.970%	97.940%	96.910%
Puntos de Pago/Datáfonos (POS)	Disponibilidad del servicio promedio para el canal POS en las redes Redeban y Credibanco.	99.975%	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.	99.675%	99.455%	99.560%
Banca Móvil	Disponibilidad del servicio de la aplicación para dispositivos móviles 7x24.	99.990%	99.850%	99.720%
Centro de atención telefónica (Contact Center)	% de atención entendida como el número total de llamadas atendidas sobre las recibidas en el horario 7x24.	97.260%	96.790%	96.500%
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:14/07/2025