

Bogotá, 15 de octubre de 2026

Señor(es)
Departamento de Riesgo Operacional
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Calle 7a. No. 4 - 49
Bogotá

Apreciados Sres.,

A continuación, procedemos a remitir los resultados del informe trimestral correspondiente al tercer trimestre del 2026, sobre disponibilidad de canales para la prestación de servicios ofrecidos por nuestra institución hacia nuestro público y consumidores financieros.

Proceso de cálculo de disponibilidad

A continuación, se describe el proceso contemplado en el Banco para calcular la disponibilidad de nuestros canales, los cuales están conformados por: Portal Web, Sucursal Virtual, Banca móvil, IVR, Call Center y Oficinas.

Las variables contempladas en este proceso se mencionan en el siguiente cuadro, en donde se especifica las definiciones por canal:

Servicio	Componente	Horario de Monitoreo	Objetivo
Canal Internet	Sucursal Virtual y PSE	7 x 24	Monitorear la disponibilidad del portal web transaccional.
	Sitio Web	7 x 24	Monitorear la disponibilidad del portal web del banco.
Banca Móvil	App móvil	7 x 24	Verificar la disponibilidad del servicio de la App móvil
IVR	IVR	7 x 24	Verificar la disponibilidad del servicio del IVR.

Servicio	Componente	Horario de Monitoreo	Objetivo
Call Center	Call Center	L - V 8:00 am - 6:00 pm y S 9:00 am - 12:00 m	Verificar la disponibilidad del servicio del Call Center
Oficinas	Disponibilidad de las oficinas	L - V 9:00 am - 4:30 pm	Monitorear la disponibilidad de los enlaces de comunicación (Principal y Back up) de las agencias del banco.

CÁLCULO DE DISPONIBILIDAD POR SERVICIO

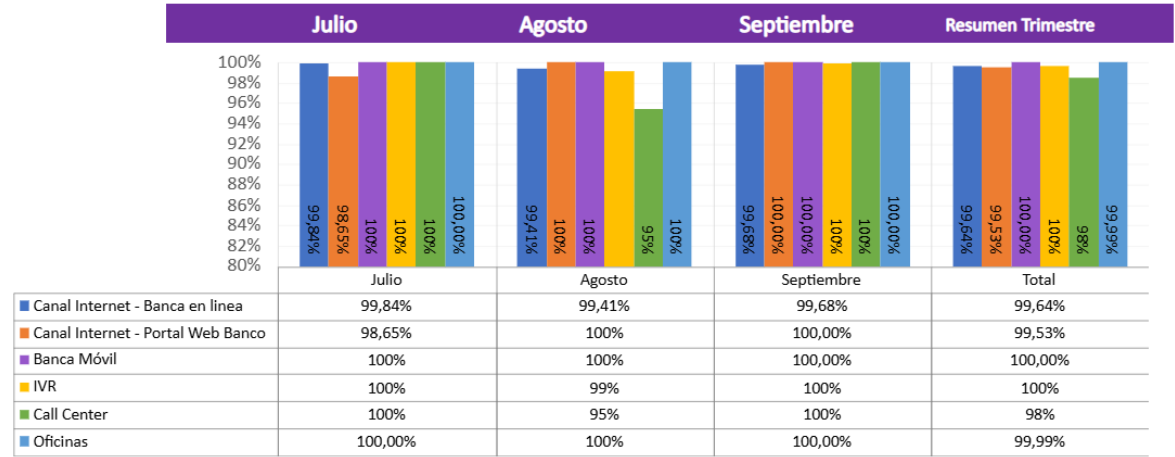
- Todos nuestros canales se monitorean 24/7, a excepción de las oficinas que prestan su servicio en horario establecido de lunes a viernes de 9:00 am a 4:30 pm y Call Center que opera de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 m.
- Se obtiene el porcentaje de disponibilidad para cada uno de los componentes que puedan afectar el canal, con base a las herramientas e informes disponibles.
- Finalmente, se calcula el tiempo de caída para cada componente del canal, se suman y se dividen por el número de minutos/mes que el servicio fue monitoreado. La ecuación utilizada es la siguiente:

$$Disponibilidad = \left[1 - \left(\frac{Total_minutos_caida}{Total_minutos_mes} \right) \right] * 100\%$$

- Una vez obtenida la disponibilidad mensual de cada canal, se promedian los porcentajes de los tres meses para obtener la disponibilidad total trimestral.

RESULTADOS TERCER TRIMESTRE DE 2026

En la siguiente gráfica, se presenta la información de manera detallada por mes y canal, con el fin de poder observar el porcentaje de disponibilidad a lo largo del segundo trimestre.



INFORME DE DISPONIBILIDAD BAN100

Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Tendencia
Canal Internet - Banca en línea	99,84%	99,41%	99,68%	99,64%	
Canal Internet - Portal Web Banco	98,65%	100%	100,00%	99,53%	
Banca Móvil	100%	100%	100,00%	100,00%	
IVR	100%	99%	100%	100%	
Call Center	100%	95%	100%	98%	
Oficinas	100,00%	100%	100,00%	99,99%	
Total Canales	99,75%	98,97%	99,92%	99,55%	



Por último, Ban100 considera que los porcentajes de disponibilidad son satisfactorios para nuestros clientes, no obstante, el banco propende por mejorar constantemente los indicadores de cada canal para ofrecer mejor calidad en la prestación del servicio a nuestro público y consumidores financieros.

Cordialmente,

**SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
BAN100**