

Trimestre IV (2020)

Circular Externa 028 de 2016

Eventos que generen interrupciones en la prestación de los servicios y que impiden la realización de operaciones a los consumidores financieros.

Financiera Dann Regional (FDR) cuenta con 4 canales por medio de los cuales presta su servicio comercial, los cuales son:

- Oficinas (Medellín: Centro empresarial Dann , C.C Oviedo, Laureles, Envigado, Rionegro, Salitre- Bogotá, La 93- Bogotá, Cali, Bucaramanga y Barranquilla)
- Atención telefónica
- Chat
- Página Web

La metodología utilizada para realizar la disponibilidad mensual de cada uno de los canales fue la de establecer la cantidad de horas totales que durante cada mes el canal debe estar habilitado para la prestación del servicio al público, para de manera posterior y usando como insumo los eventos que se presentaron en el trimestre a reportar y su duración en horas, para poder determinar la verdadera disponibilidad con la que conto cada canal de atención de manera mensual. Esta disponibilidad se calculó como la suma de los incidentes que Impiden por una hora o más la realización de operaciones a través de uno o varios de los canales de la entidad en un mes determinado, sobre la cantidad de horas que debe estar disponible el canal, otorgando como resultado el porcentaje de disponibilidad mensual que tuvo el canal.

A continuación se muestran los resultados obtenidos en FDR, sobre la disponibilidad que se tuvo de cada canal durante el trimestre.

Disponibilidad Mensual por Canal Trimestre IV - 2020			
Canal / Mes	Octubre	Noviembre	Diciembre
Atención Telefónica	99.78 %	99.90 %	99.00%
Chat	100.00%	100.00%	100.00 %
Página Web	100.00%	100.00%	100.00%
Oficinas	100.00%	100.00%	99.42%