

Bogotá D.C 02 de octubre de 2017

Señores:
Dirección de Riesgo Operativo
SUPERINTENDENCIA DE COLOMBIA
Calle 7 No. 4 – 49
Bogotá DC -Cundinamarca

Referencia: 4-111 C.A. CREDIFINANCIERA S.A. Compañía de financiamiento
 Sin Anexos

Respetados señores:

Mediante la presente ponemos a su disposición la información sobre la disponibilidad de nuestros canales durante el tercer trimestre del año en curso:

1. *Canales de atención:*

- Línea de servicio al cliente: En Bogotá 4823382 y el resto del país 018000423814 horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6 p.m.
- Página Web: www.credifinanciera.com.co a través del link contáctenos.
- Correo electrónico servicioalcliente@credifinanciera.com.co.
- Oficinas Comerciales CDT's

2. *Disponibilidad de los canales:*

Sistema	Porcentaje Disponibilidad Julio	Porcentaje Disponibilidad Agosto	Porcentaje Disponibilidad Septiembre
Correo	100%	100%	100%
Página Web	100%	100%	100%
IVR	100%	99,9%	100%
Oficinas	99,86%	100%	99,92%

3. *Calculo de disponibilidad:*

Confirmamos que la "Disponibilidad de canales" se calcula de la siguiente manera:

$$P = (A - B) / A * 100$$

P: Disponibilidad del Servicio (%).

A: Cantidad de Minutos en un determinado mes.

B: Cantidad de minutos cuando el Servicio esta indisponible.

Quedamos atentos a cualquier requerimiento adicional que pueda necesitar sobre el particular:

Cordialmente,



CREdifinanciera
COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO
SERVICIO AL CLIENTE
WENDY CATHERINE SANABRIA
COORDINADORA DE SERVICIO AL CLIENTE
C.A. CREDIFINANCIERA S.A.
Compañía de Financiamiento.