

ESCENARIO ECONÓMICO

La actividad económica del país durante el año 2018 mostró una moderada recuperación fundamentada en el crecimiento de los Sectores de Administración Pública y Defensa, Comercio al por Mayor y por Menor e Industrias Manufactureras, cumpliendo así con las expectativas de crecimiento del tercer trimestre del año al ubicarse el PIB en 2,7%; sin embargo, sectores claves de la economía como el Sector de la Construcción y Explotación de Minas se ubicaron por debajo de su potencial y manifestaron un bajo desempeño al cierre del año 2018 debido a la caída en la producción de materias primas exportables y un mayor rezago de la recuperación de la inversión en construcción. A pesar de esto, gracias a los niveles de precios del petróleo que se evidenciaron en el último trimestre, así como el comportamiento positivo de la inflación y el desempleo a lo largo del año, se podría esperar un cierre de año similar al 2,7% presentado en el tercer trimestre.

Por otra parte, la economía de Estados Unidos creció un 3,5% durante el tercer trimestre del 2018; las exportaciones en dicho país cayeron 4,4% mientras que las importaciones treparon a 9,2%; a pesar de experimentar una baja en el consumo, la reducción impositiva a las grandes empresas junto al aumento del gasto gubernamental y las inversiones sustentaron el crecimiento de la economía acercándose así a la promesa del presidente Donald Trump de mantener un crecimiento sostenido por encima del 3% en el 2018. No obstante, el Sector Inmobiliario está sufriendo una caída importante en la compra de vivienda al caer

un 2,6% como resultado de las crecientes tasas de interés y la escasez de mano de obra; además de éste se esperan otros impactos negativos ante la agresiva agenda proteccionista del gobierno al aplicar altos aranceles a sus socios comerciales como China y la Unión Europea. En materia laboral el desempleo de Estados Unidos se ubicó en 3,9% en diciembre de 2018, descendiendo 0,2 puntos porcentuales frente al 4,1% de un año atrás, creándose 312.000 nuevos empleos en el mes de diciembre y cerrando el año 2018 con un total de 2.64 millones de nuevos empleos, siendo esta la mayor cifra desde el año 2015. Por su parte la Zona Euro creció un 0,2% durante el tercer trimestre de 2018; cabe resaltar el crecimiento de países como Malta con 3,6%, Rumanía 1,9%, Polonia 1,7% así como las caídas de Lituania en 0,3%, Suecia 0,2%, Alemania 0,2% e Italia 0,1%. También en materia laboral, el desempleo de la Zona Euro registró un 7,9% en noviembre de 2018 siendo este el mejor dato histórico desde 2008. Por otro lado, China, la segunda economía del mundo, crece a su ritmo más lento desde 1990 registrando un crecimiento durante el 2018 del 6,6%, sustentado por expansiones del Sector Industrial de 5,8% y el Sector Servicios del 7,6 %; sin embargo, a pesar de la desaceleración, la Oficina de Estadística de país señala que se cumplieron los principales objetivos de desarrollo económico y social y que además los resultados apuntan a prevenir los riesgos financieros, perseguir el alivio de la pobreza y controlar la polución, frentes fundamentales de gestión del gobierno chino. En cuanto al crecimiento de los países de la Región se puede observar que Brasil creció un 1,3% durante el tercer trimestre del año, cifra superior al 0,9% observado en el segundo semestre; a su vez

Chile creció 2,8%, Uruguay 2,1%, Paraguay 1,1%, México 2,5%, Panamá 3,6%, Ecuador 1,4%, Perú 2,3% y Bolivia 3,8%, mientras que Argentina presenta una caída de 3,5%; Venezuela por su parte continúa sin publicar cifras de crecimiento económico actualizadas cuyo último dato corresponden al 2015. Para el cierre del 2018 se espera que en conjunto la Región podría crecer al 2,3%.

En el ámbito nacional, la economía en Colombia tuvo una expansión de 2,7% durante el tercer trimestre del 2018 sustentada en el crecimiento de tres sectores importantes como son el Sector de Administración Pública y Defensa cuyo crecimiento del 4,5% se generó gracias a los planes de seguridad social de afiliación obligatoria, el Sector Comercio al por mayor y al por menor el cual creció un 2,6% debido al desempeño de los Subsectores de reparación de vehículos automotores y motocicletas y un importante crecimiento del Sector de Industrias Manufactureras el cual se expandió un 2,9%; el Sector de la Construcción el cual durante muchos periodos se convirtió en el motor de la economía creció tan solo 1,8%. Los sectores de menor crecimiento en el periodo en cuestión fueron Actividades Artísticas, Explotación de Minas y Agricultura con 1%, 1% y 0,1% respectivamente. Se espera que el crecimiento de la economía en Colombia se mantenga en niveles cercanos al 2,7% para el cierre del año 2018 mientras que para el 2019 las expectativas aumentan hasta 3,3%.

Las cifras de desempleo en Colombia presentan una leve caída en el total nacional, pasando de 9,4% en el año 2017 a 9,7% en el 2018; por su parte la tasa de participación en el mismo periodo disminuyó de 64,4% a 64,0% y la tasa de ocupación pasó de 58,4% a 57,8%. Las ciudades con mayores niveles de desempleo son: Quibdó 17,8%, Cúcuta 16,3% y Armenia 15,6% mientras que las ciudades que presentaron las menores tasas

de desempleo fueron: Santa Marta 8,4%, Barranquilla 8,5% y Cartagena 8,7%.

Por su parte la inflación del año 2018 en Colombia fue de 3,18% ubicándose en el rango meta del Banco de la República después de tres años consecutivos donde el cierre de año se ubicó por encima del rango. De acuerdo con las cifras presentadas por el Dane los grupos Educación con 6,38%, Salud 4,33%, Vivienda 4,13% y Transporte 3,73% se ubicaron por encima del promedio nacional, mientras que los demás grupos como son Alimentos, Otros Gastos, Vestuario, Comunicaciones y Diversión se ubicaron por debajo del promedio. El análisis por ciudades muestra que ciudades como Barranquilla 3,69%, Medellín 3,69% y Sincelejo 3,47% presentaron las mayores variaciones de precios a lo largo del 2018 sustentado en el aumento de precios en arrendamientos, energía eléctrica, almuerzos y combustibles, mientras que Florencia, Villavicencio y Valledupar se destacan por mostrar las menores variaciones con 2,65%, 2,43% y 2,37%, respectivamente. Se espera que para el año 2019 ante posibles fenómenos climáticos, las presiones de costos dada la inercia salarial resultante del aumento del salario mínimo a ritmos del 6% y una mayor recuperación en la actividad económica, la inflación se eleve a niveles del 3,5%. Por otra parte, la tasa de cambio en Colombia cerró el año 2018 en \$3.249, \$265 pesos por encima del cierre del 2017 el cual fue de \$2.984 presentando una devaluación de 8,91%, aunque en promedio la TRM del 2018 se mantuvo en \$2.956 lo que representa una devaluación promedio de 0,2% anual, alcanzando un máximo de \$3.289 en el mes de diciembre y un mínimo de \$2.705 en el mes de abril. En su mayor parte la devaluación de la moneda se explica por el debilitamiento de economías como China y Europa que generan presiones al alza ante una menor demanda de combustible. Se espera que para el 2019 la tasa de cambio se mantenga en promedio en \$3.181.

Las tasas de referencia mostraron a lo largo del 2018 una relativa estabilidad; la tasa de intervención de política monetaria del Banco de la República inició el año en 4,5% y se modificó en una sola oportunidad en el mes de abril al bajar 25 puntos básicos llegando a 4,25%. Las expectativas de variaciones se centran en la estabilidad del precio del petróleo y la recuperación económica y su efecto en la inflación, por lo cual se espera que en 2019 el Banco Central realice al menos un aumento de 25 puntos básicos en la tasa de intervención.

Por otra parte, la DTF que inició el 2018 en 5,29% bajó 76 puntos básicos a lo largo del año hasta llegar a 4,53% y se mantuvo en promedio en 4,68%; a su vez la usura disminuyó 206 puntos básicos pasando de 31,16% a 29,10%. De la velocidad con la cual el BR deba aumentar su tasa de interés, dependerá que la DTF y la tasa de usura lleguen a niveles del 5,0% y 30%, respectivamente en 2019.

En lo que se refiere al Sistema Financiero, durante el año 2018 presentó un buen resultado en términos de utilidades con un aumento cercano al 30%, no obstante, este resultado se dio más por ingresos no operacionales que por ingresos derivados de la actividad crediticia. Es así como el crecimiento de la Cartera se mantiene en niveles del 6%, prácticamente el mismo que un año atrás cuando la Cartera se expandió a un ritmo del 6,13%; esta situación sumada al impacto del crecimiento de la Cartera Improductiva, con indicadores de calidad que pasaron de 6,5% a 7,2% por cuenta del efecto de créditos como Ruta del Sol, Electricaribe y el Sistema Integrado de Transporte y las consecuentes provisiones y

menores ingresos financieros, llevaron a que la utilidad operacional creciera a ritmos inferiores al 1% anual, situación que solo fue compensada, como ya se mencionó, por el aporte de ingresos no operacionales reflejando un buen crecimiento de las utilidades y la rentabilidad, ya que las primeras pasaron de \$7,5 billones en 2017 a \$9,6 billones en 2018 mientras que la rentabilidad del patrimonio pasó de 10% a 12% entre 2017 y 2018. De otra parte, las captaciones del Sistema registraron un aumento de 5% en tanto que el año anterior fue de 6%; esta situación también afectó la posición de liquidez de la industria. En otras palabras, lo que a simple vista parecería un buen año para el Sector Financiero, en realidad muestra que la situación fue compleja y que solo en la medida en que la industria y el consumo puedan mantener una senda de reactivación sostenida, el Sector podrá mejorar realmente su actividad comercial y su estructura financiera y se espera que, en 2019, en línea con un mayor crecimiento de la economía, se cristalicen mejores resultados, desde el punto de vista estructural.

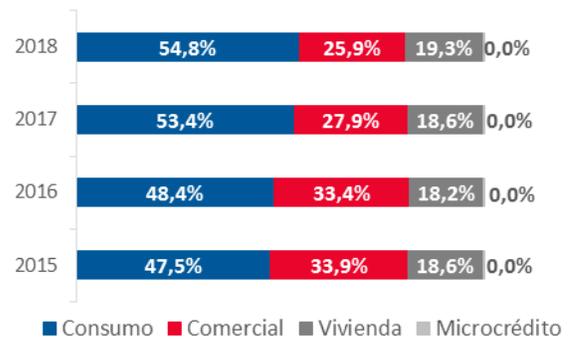
DESEMPEÑO DEL BANCO

Durante año 2018 AV Villas registró, al igual que el Sistema Financiero, un significativo mejoramiento en sus resultados, aunque debe resaltarse que, en el caso del Banco, esta positiva evolución obedece a temas estructurales, a diferencia del resto del Sistema, el cual debe sus mejores resultados financieros a temas no operacionales.

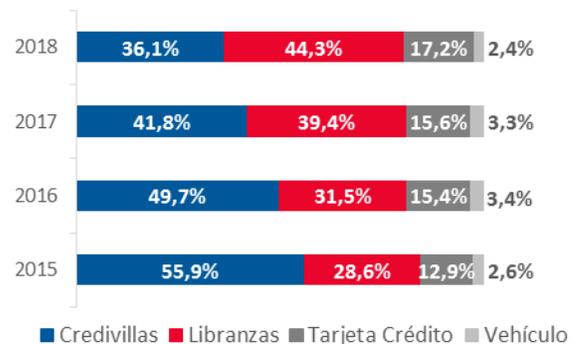
Es así como AV Villas logró sostener un crecimiento de su Cartera de Créditos superior a la del Sector sin deteriorar sus indicadores de morosidad y aumentar su margen financiero gracias a un menor costo de sus recursos aprovechando al máximo las tasas a la baja derivadas de la política contraccionista por parte del Banco de la República y la menor presión de provisiones gracias a la mejor orientación y calidad de su cartera; estos factores le significaron al Banco crecer su utilidad operativa a ritmos del 35% anual en tanto que para la industria el crecimiento de sus utilidades operacionales fue de 0,45% anual.

En primer término se destaca el repunte que tuvo la Cartera comercial durante el segundo semestre, cerrando el 2018 con un crecimiento del 3,15% (123 pbs por encima del sector) así como la participación que la Cartera de Consumo ha venido ganando dentro de la Cartera Total (ver Gráfica 1), lo que se explica fundamentalmente por el crecimiento de las líneas de Libranzas y Tarjeta de Crédito, lo cual implica un menor riesgo crediticio en el primer caso, y una mejor rentabilidad en el segundo (Ver Gráfica 2).

Gráfica 1 – Composición Cartera Total



Gráfica 2 – Composición Cartera Consumo



1. Crecimiento y Calidad de Cartera

El Banco mostró un crecimiento de Cartera superior al del Sector Financiero (ver Gráfica 3), se destaca de nuevo la Cartera de Libranzas, línea en la que AV Villas crece más de 20 puntos porcentuales por encima del Sistema (ver Tabla 1), esto como resultado del cambio en la estrategia de ventas encaminada hacia un activo de menor riesgo.

Gráfica 3 - Evolución anual Cartera Productiva

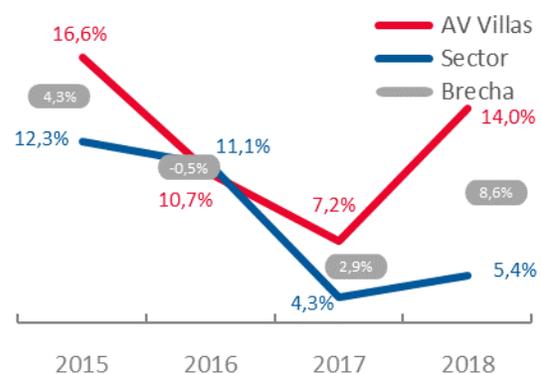


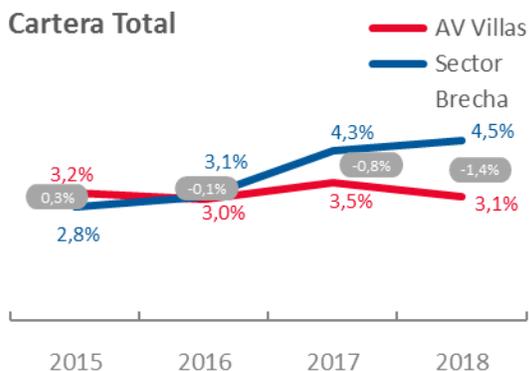
Tabla 1 - Evolución Cuota de Mercado Cartera de Consumo Libranzas

BANCOS	nov-18			18 Vs. 17		dic-17	
	Saldo	% Part Sector	% Var	Saldo	% Part Sector		
banco popular	10.493	22,12%	13,9%	9.213	21,30%		
BBVA	8.319	17,54%	11,0%	7.492	17,32%		
DAVIVIENDA	6.467	13,63%	6,9%	6.049	13,99%		
BANCO GNB SUDAMERIS	4.432	9,34%	21,3%	3.654	8,45%		
Banco de Bogotá	3.665	7,73%	9,0%	3.362	7,77%		
Bancolombia	3.103	6,54%	11,5%	2.783	6,44%		
Banco AV Villas	2.749	5,79%	31,6%	2.088	4,83%		
Banco de Occidente	1.966	4,15%	9,2%	1.800	4,16%		
Itaú	1.800	3,79%	-23,2%	2.344	5,42%		
Banco Caja Social	1.332	2,81%	4,4%	1.276	2,95%		
BANCO PICHINCHA	1.180	2,49%	-14,6%	1.382	3,19%		
TOTAL SECTOR	47.439		9,69%	43.249			

*Cifras en miles de millones de pesos

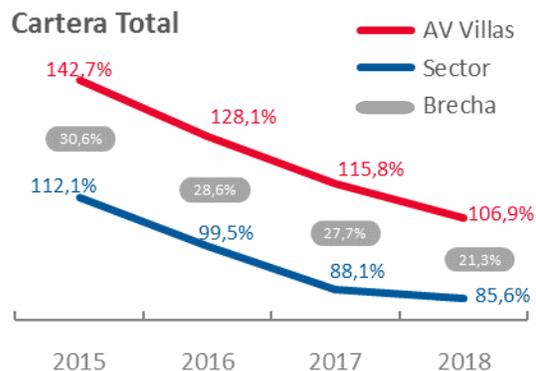
Esta estrategia también repercute en la mejora de los indicadores de calidad de Cartera Total (ver Gráfica 4) y especialmente de la Cartera de Consumo (ver Gráfica 6).

Gráfica 4 - Evolución Calidad (Total Cartera Vencida/Total Cartera Bruta)

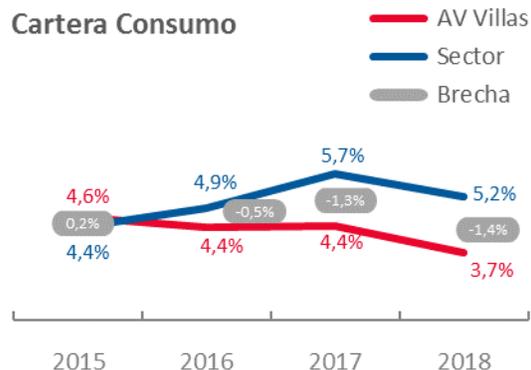


El Banco mantiene la brecha en el indicador de cobertura frente al Sistema en más de 20 puntos porcentuales (ver Gráfica 5).

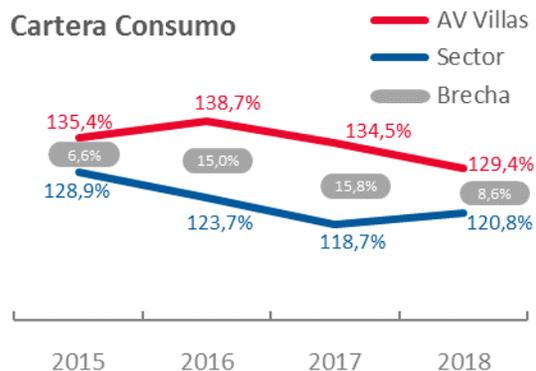
Gráfica 5 - Evolución Cobertura (Total Saldo Provisiones/Total Saldo CDE)



Gráfica 6 - Evolución Calidad (Cartera Consumo Vencida/Cartera Bruta Consumo)



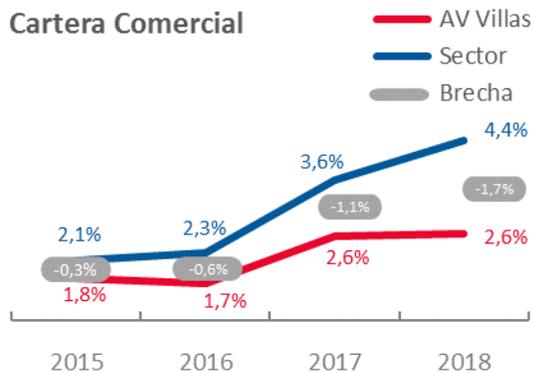
Gráfica 7 - Evolución Cobertura (Saldo Provisiones Consumo/Total Saldo Consumo CDE)



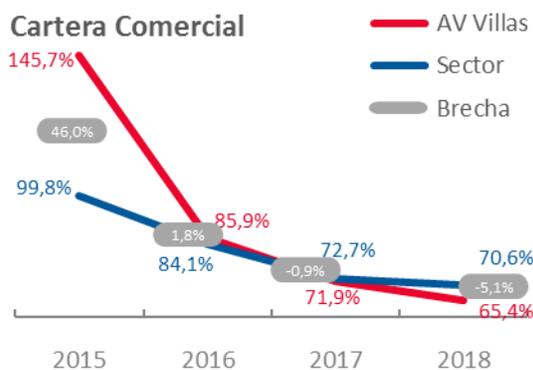
A raíz de las operaciones puntuales de deterioro de Cartera Comercial (como Concesionaria Ruta del Sol y Electrificadora del Caribe), la calidad del Sistema en 2018 se

vio afectada, sin embargo, el Banco AV Villas consiguió mantener estable su indicador de calidad de Cartera Comercial (ver Gráfica 8), y la cobertura de la Cartera Comercial se mantuvo en niveles del 65%, similar al Sector (ver Gráfica 9).

Gráfica 8 - Evolución Calidad (Cartera Comercial Vencida/Cartera Bruta Comercial)

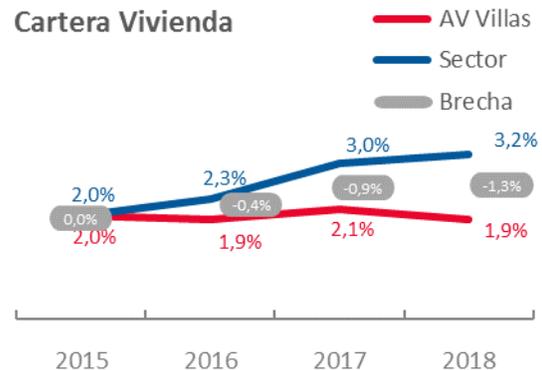


Gráfica 9 - Evolución Cobertura (Saldo Provisiones Comercial/Total Saldo Comercial CDE)

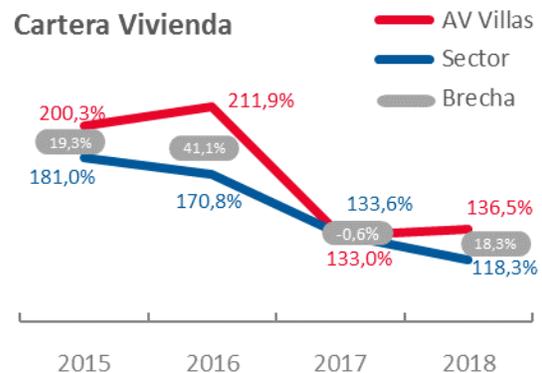


En cuanto a la calidad de Cartera Hipotecaria, el indicador mejoró respecto de 2017 y la brecha frente al Sistema se amplía (ver Gráfica 10) por causa de cambios estructurales efectuados en el modelo de otorgamiento de crédito.

Gráfica 10 - Evolución Calidad (Cartera Vivienda Vencida/Cartera Bruta Vivienda)



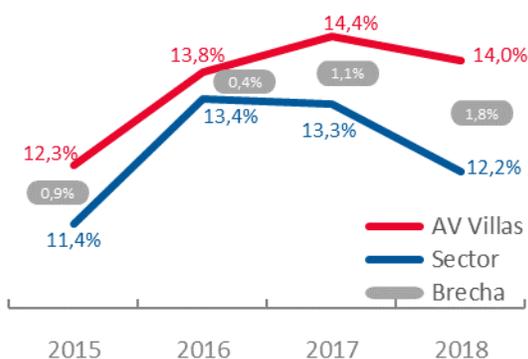
Gráfica 11 - Evolución Cobertura (Saldo Provisiones Vivienda/Total Saldo Vivienda CDE)



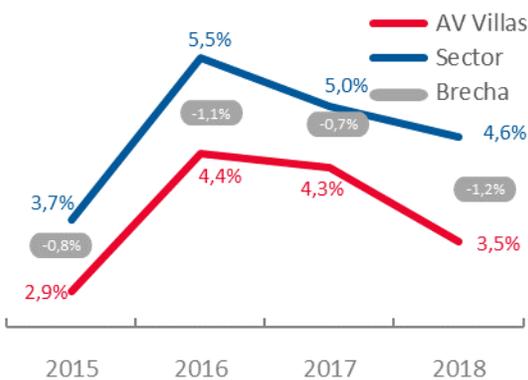
2. Estructura Financiera y Resultados

La tasa de intervención promedio del Banco de la República durante 2018 fue menor al 2017 en más de 150pbs, explicando la reducción en las tasas de la Cartera de Créditos y en la tasa de captación de depósitos del Banco y del Sistema (ver Gráficas 12 y 13); no obstante, el margen financiero del Banco continúa mejorando y ampliando la brecha frente al Sistema por dos años consecutivos (ver Gráfica 14).

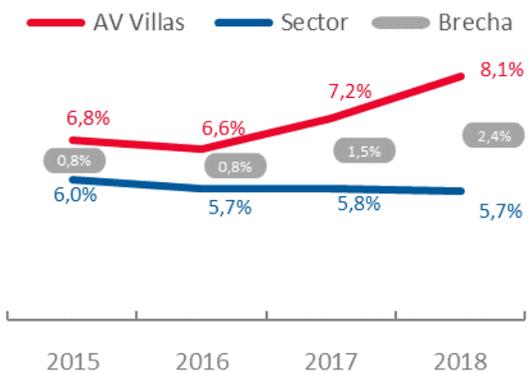
Gráfica 12 - Evolución Tasa Cartera



Gráfica 13 – Costo de Captación



Gráfica 14 – Margen Financiero



De esta forma, las utilidades del Banco se ubicaron en \$160.161 millones mayores en 33,4% frente al año anterior y superando en casi 6 puntos porcentuales el crecimiento del Sistema durante el 2018 (Ver Tabla 2), resultado que es más valioso aún si se tiene en cuenta que es derivado de un mejoramiento comercial y estructural.

Tabla 2 – Utilidad AV Villas vs. Sistema

BANCOS	UTILIDAD ACUM	%VAR 12 MESES
Banco de Bogotá	2.825	46,8%
Bancolombia	2.716	23,2%
DAVIVIENDA	1.195	7,8%
BBVA	549	20,1%
Banco de Occidente	388	18,0%
banco popular	284	113,4%
Banco Caja Social	254	-8,7%
Banco Agrario de Colombia	246	-31,8%
BANCO GNB SUDAMERIS	210	8,0%
Banco AV Villas	160	33,4%
COLPATRIA	159	10,4%
TOTAL SECTOR	9.677	27,65%

*Cifras en miles de millones con corte a dic18, fuente: Asobancaria.

CALIFICACIÓN DE RIESGO

En el mes de noviembre de 2018 la Calificadora de Riesgo BRC Standard & Poor's le ratificó al Banco las calificaciones más altas otorgadas por dicha entidad: 'AAA' para deuda de largo plazo y 'BRC 1+' para deuda de corto plazo. Lo anterior refleja la expectativa más baja de riesgo sobre el incumplimiento que el Banco pueda presentar en el pago de sus obligaciones de corto y largo plazo.

Por otro lado, en marzo de 2018 la Calificadora Value and Risk Rating S.A.

Sociedad Calificadora de Valores, decidió mantener las calificaciones AAA (Triple A) para la Deuda de Largo Plazo y VrR 1+ (Uno Más) para la Deuda de Corto Plazo, ambas calificaciones corresponden a las más altas de cada categoría.

Es importante resaltar que el Banco sostiene la máxima calificación por décimo año consecutivo.

IMPUESTOS DIRECTOS, INDIRECTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY

La tasa impositiva total para el año 2018 fue de 45,6% disminuyendo 410 puntos básicos respecto a la tasa del 2017 que se situó en 49,7% principalmente por una menor tasa aplicada de Impuesto de Renta y, de otro lado, al efecto de la nueva Ley de Financiamiento (Ley 1943 de 2018), observándose el mayor impacto en el rubro de activos fijos donde a la mayor parte de la base se le aplicaba tarifa del 33% y en atención a la norma mencionada la tarifa de impuesto diferido pasó al 30%.

Tabla 3 – Impuestos

	dic-17	dic-18
Impuesto de Renta y Complementarios	59.941	69.985
Impuesto de Renta Para la Equidad	0	0
Impuesto al patrimonio	0	0
Impuestos Indirectos	18.543	19.386
Industria y Comercio	16.377	17.501
Predial	2.006	1.779
Sobretasas y Otros	160	107
Contribución Superfinanciera	2.249	2.571
Seguro de Depósitos	25.519	28.410
Gravamen sobre las Transacciones Financieras	12.223	14.118
Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A)	118.474	134.471
Utilidad Neta del Periodo (B)	120.074	160.161
Tasa Impositiva Efectiva Impto. de Renta, Complementarios y CREE	33,3%	30,4%
Tasa Impositiva Total [A/(A+B)]	49,7%	45,6%

ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

1. Riesgo Crediticio

Internamente el Banco cuenta con una estructura organizacional conveniente que le permite realizar periódicamente la administración de la gestión sobre el riesgo de crédito. Las actividades realizadas para este propósito se desarrollan por Gerencias especializadas dentro de la Vicepresidencia de Analítica y Riesgos Financieros, Vicepresidencia Financiera y de Gestión Corporativa y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.

La responsabilidad de administrar el Manual SARC (Sistema de Administración de Riesgo de Crédito), documento que reúne las políticas crediticias establecidas para los diferentes segmentos de Clientes, está a cargo de la Gerencia de Políticas de Crédito y Sectores Económicos. Se tienen Gerencias de Crédito especializadas (Personas, Empresarial, Corporativo, y Dirección de Crédito Constructor) como responsables de evaluar, analizar, decidir y/o recomendar ante la atribución correspondiente las solicitudes de crédito radicadas por el área comercial, acorde con las políticas. La Gerencia de Medición de Riesgo de Crédito realiza las actividades de seguimiento a los modelos de originación y comportamiento, garantizando su correcto funcionamiento, estabilidad, capacidad de discriminación y ajuste de las estimaciones frente a incumplimientos o pérdidas observadas; así mismo esta Gerencia ejecuta monitoreo permanente a la calidad de la Cartera generando informes con destino al Comité de Riesgo y a la Junta Directiva. Las actividades encaminadas a la recuperación de la Cartera subnormal del Banco son realizadas por la Gerencia de Gestión y Administración de Activos. La Gerencia de Planeación Financiera establece los límites de pérdida tolerada por segmento/producto, acordes con estudios de rentabilidad que

garantizan que aún el Cliente de peor perfil de riesgo genera la rentabilidad mínima esperada por el accionista. La Gerencia Nacional de Cartera por su parte administra los procesos de desembolso, evaluación y calificación de Cartera, constitución de provisiones y reporte a centrales de riesgo y entes de control.

La ejecución de las diversas políticas de riesgo le permite al Banco mantener una controlada calidad de Cartera acorde con su apetito de riesgo, indicador que registra resultados favorables frente a los reportados por el Sistema. De esta forma el Banco registra un indicador de Cartera vencida que pasó del 3,5% en diciembre de 2017 a 3,1% a diciembre de 2018, reducción que vale la pena destacar teniendo en cuenta las condiciones generales del entorno económico visto en este último año y el deterioro apreciado en este indicador para el Sistema, que pasó del 4,3% a 4,5%.

2. Riesgo de Mercado y Liquidez

La gestión del Riesgo de Mercado en el Banco se rige a partir del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM), a través del cual se encuentran documentadas las actividades correspondientes a la identificación, medición, control y monitoreo, y los lineamientos en cuanto a la exposición a los diferentes factores de riesgo (tasa de interés, tasa de cambio, precio de acciones, precio de fondos de inversión colectiva).

El control para que la exposición a Riesgo de Mercado del Banco se encuentre alineada con el apetito de riesgo definido, se realiza a partir de la relación del VaR (Value at Risk) Total regulatorio sobre el Patrimonio Técnico, a partir de la cual se tiene definida

la Declaración de Apetito de Riesgo de Mercado (DAR). En dicha declaración, el límite a partir del cual se sobrepasa el apetito de riesgo corresponde a si la relación del VaR Total regulatorio sobre el Patrimonio Técnico es superior al 12,5%, el límite de sobrepaso de la tolerancia se encuentra definido en el 16,5% y el límite de la capacidad en el 22%. En el año 2018 dicha relación se ubicó entre el 1,25% y el 4,17%.

En relación con la gestión al Riesgo de Liquidez, el Banco cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL) en el que se encuentran documentadas las políticas y procedimientos para su correcta gestión. Según el el SARL, el Banco controla su exposición de acuerdo con la Declaración de Apetito de Riesgo de Liquidez, tomando como medida el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) proyectado a 30 días. En dicho sistema se establece el apetito de riesgo superior a 130%, tolerancia entre 130% y 100% y la capacidad igual o menor al 100%. En lo observado para el Banco, en el año 2018 este indicador a 30 días se ubicó entre 149% y 363%. Como complemento en la gestión del riesgo de liquidez, el Banco tiene definidos límites de concentración sobre los productos a través de los cuales se fondea con el fin de mantener una diversificación adecuada.

3. Riesgo Operativo

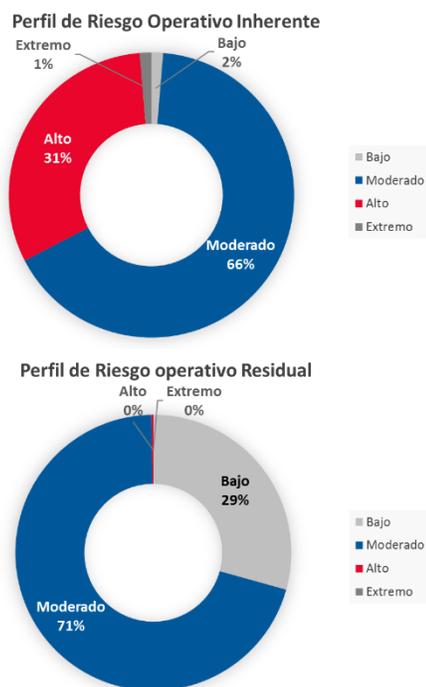
La gestión del riesgo operativo en Banco AV Villas se desarrolla dando cumplimiento a la regulación vigente y a los estándares internos definidos por la Junta Directiva. Para esto, la Junta Directiva, conoce y aprueba el apetito de riesgo, los recursos, la estructura, los procesos y productos de la Organización asociados a la gestión del riesgo operativo. A través del Comité de

Riesgo Operativo y el Comité de Auditoría se realiza seguimiento al cumplimiento de las políticas, metodologías y herramientas para la identificación, medición, control y mitigación de los riesgos operativos.

La permanente revisión de los riesgos operativos con los dueños de proceso y el fortalecimiento de los controles de mitigación han permitido mantener nuestro apetito de riesgo en los umbrales deseados.

El perfil de riesgo operativo para diciembre de 2018 en su calificación residual se encuentra compuesto en un 71% por riesgos con calificación moderada y un 29% con riesgos de calificación baja; se encuentra calificado un (1) riesgo en exposición alta siendo este monitoreado por el Comité de Riesgo Operativo y la Junta Directiva, no se tienen calificaciones de exposición extrema; este resultado refleja el entendimiento, compromiso y esfuerzo por implementar, mantener y evaluar un sistema de controles conforme a las necesidades del negocio y a la mitigación de los riesgos de mayor exposición.

Gráfica 15 – Perfiles Riesgo Inherente y Residual



El monitoreo a los eventos de pérdida y a los indicadores de riesgo operativo, constituyen parte fundamental para el fortalecimiento del SARO.

RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El Banco AV Villas, en atención a la exposición que pueda presentar el Sector Financiero ante los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, da cumplimiento a lo establecido en los artículos 102 al 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Igualmente se siguen las instrucciones impartidas en la Circular Básica Jurídica Parte I Título IV Capítulo IV de la Superintendencia Financiera y los estándares internacionales sobre la materia.

La Junta Directiva, con el apoyo del Oficial de Cumplimiento, ha definido políticas y procedimientos adecuados para la Administración del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, las cuales permiten identificar, medir, evaluar, controlar y monitorear los riesgos inherentes a su actividad económica.

De acuerdo con la gestión de riesgo realizada en los procesos del Banco, en el cual se incluye la revisión a la evolución según los factores identificados y controles con que cuenta la entidad, se evidencia que el riesgo residual del Banco corresponde a un nivel de exposición bajo.

Dentro de la Gestión de la Unidad de Cumplimiento y en atención a los lineamientos normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa No. 055 de dic/16,

alineadas con las recomendaciones internacionales del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), relativa a la administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), el Banco ha fortalecido controles y requisitos para la vinculación de personas jurídicas en temas de identificación de los beneficiarios finales en las transacciones asociadas, y en sus relacionados.

Igualmente, y de acuerdo con la evaluación nacional de riesgo y en cumplimiento con las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), el Banco estableció política de debida diligencia ampliada para los Clientes que se vinculen al Banco y que ejercen Actividades de Alto Riesgo (ESAL^[1], Minería y Juegos de Azar). Así mismo, fortaleció los procedimientos de vinculación para Consorcios y Uniones Temporales.

La Unidad de Cumplimiento diseñó, programó y coordinó la capacitación de refuerzo anual en SARLAFT dirigido a todos los Colaboradores del Banco, con el fin de dar entrenamiento y sensibilizar sobre los principales riesgos y controles que sobre prevención de lavado de activos aplica el Banco.

El Banco presentó oportunamente los informes y reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF); igualmente, gestionó y entregó de manera óptima las respuestas a las informaciones solicitadas por los organismos competentes sobre operaciones de los Clientes de la Entidad.

^[1] Entidades Sin Ánimo de Lucro

Se dio cumplimiento a las obligaciones derivadas de las listas internacionales vinculantes para Colombia, y de esta manera dispuso lo necesario para que se consulten internamente dichas listas en el Banco de manera previa y obligatoria a la vinculación del potencial cliente.

NORMATIVIDAD INTERNACIONAL

En términos de cumplimiento de normatividad internacional FATCA (Ley de Cumplimiento Tributario de las Cuentas Extranjeras, por sus siglas en inglés) y CRS (Estándar Común de Reporte por su siglas en inglés), se ejecutó capacitación continua a la fuerza comercial del Banco, con el fin de fortalecer la identificación de los Clientes y el proceso a seguir en cada uno de los casos; adicionalmente, se realizó revisión periódica para validación de la correcta identificación de los Clientes.

Durante los meses de julio y agosto, el Banco efectuó el reporte a la DIAN según lo requerido en la normativa fiscal. Así mismo, se actualizó el Manual FATCA y se implementaron indicadores de gestión de calificación de Clientes.

SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

El Banco ha definido la política de cero tolerancias frente al soborno y la corrupción en cualquiera de sus modalidades, alineado con las políticas corporativas de Grupo AVAL para lo cual se han realizado actividades encaminadas a promover una cultura de riesgo de antisoborno y anticorrupción

(ABAC, por sus siglas en inglés) que le permita conducir sus negocios y operaciones con altos estándares éticos, en cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes.

Dentro de las acciones más representativas se encuentra la implementación de procedimientos y controles para las operaciones de patrocinios, regalos, gratificaciones, invitaciones, donaciones, adquisiciones, negocios conjuntos y asociadas y contribuciones públicas; se celebraron las sesiones establecidas para el Comité de Soborno y Corrupción durante el año 2018 y se revisaron los riesgos genéricos a nivel del Banco.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR – SAC

Durante el 2018 se realizó la ejecución del modelo de Experiencia de Cliente, aplicando sistemáticamente la herramienta de monitoreo de Journey Map (recorrido del Cliente) contrastado con los principales indicadores de servicio. Lo anterior trajo mejoras sensibles de cara al Cliente, específicamente en los procesos de servicio.

- En Oficinas, en lo referente a tiempos de espera en asesoría comercial y de servicio, se mejoró el nivel de servicio de 80% a 87,4% entre el 2017 y 2018, llegando a un tiempo de espera de 11 minutos en 2018. Cabe mencionar que esta mejora se evidencia de mayor manera en los Clientes preferentes y Clientes que requieren atención prioritaria, quienes tuvieron un tiempo de espera de 9 minutos
- En atención de solicitudes y reclamos se mantuvo un nivel alto en el cumplimiento de la oportunidad en la atención del 98,8% con tiempo promedio de 4.9 días

Adicionalmente, con el fin de garantizar el cumplimiento del Estatuto de Protección al Consumidor Financiero, el Banco continuó sus planes de acción en el marco de las Políticas y Etapas SAC que le permiten mitigar las causas generadoras de las reclamaciones. En esta materia, en el indicador de reclamos por cada mil productos, calculado por la Superintendencia Financiera, el Banco obtuvo en la última medición del 2018 un índice de 6.8 para Tarjetas de Crédito* y 0.4 para Cuentas de Ahorro*, lo cual supera el resultado frente al Sector que presenta un índice de 11 reclamos por cada mil productos para Tarjeta de Crédito y 0.9 para Cuenta de Ahorro, ratificando de esta manera el compromiso del Banco con el Consumidor Financiero. (*Tarjeta de crédito y Cuentas de ahorro son los productos con el mayor volumen de reclamaciones del Sector).

Finalmente, para apalancar la educación del Consumidor Financiero, el Banco realizó la difusión de contenidos educativos a través de diferentes medios de comunicación hacia los Clientes; de igual manera, se continuó con los procesos de inducción y capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero para los Colaboradores y terceros que actúen en nombre de la entidad.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno se ha adaptado a los cambios producto del nuevo modelo de negocio, al mayor uso de la tecnología, a los nuevos requisitos regulatorios y demás desafíos presentados en la operación del Banco, para lo cual la administración ha desarrollado e implementado controles en la Organización.

Resultado de la supervisión continua a tales controles ejercida por los dueños de los procesos y de la evaluación independiente realizada por los entes de control externo e interno, se califica como efectivo el Sistema de Control Interno del Banco, por consiguiente, se comprueba que contribuye de manera razonable en la consecución de los objetivos de operación, reporte y cumplimiento de la Entidad.

INVERSIÓN EN OTRAS ENTIDADES

El Banco AV Villas posee una participación mayoritaria, con un 40% de las acciones en circulación, en A Toda Hora S.A. – ATH, entidad cuyo objeto social es la prestación de servicios tales como: la organización, conexión y administración de redes de cajeros automáticos para la realización de transacciones, procesamiento, manejo de información, comunicación y transferencia electrónica de datos y el servicio de gestión de proyectos corporativos, que consiste en el desarrollo e implementación de proyectos tecnológicos con el fin de fortalecer y mejorar los servicios que prestan los bancos que conforman la red de servicios Aval y así aportar eficientemente a la consolidación de su liderazgo en el Mercado Colombiano.

A 31 de diciembre de 2018 ATH presenta activos por \$10.262 millones y durante el año obtuvo utilidades por \$1.184 millones.

PARTES RELACIONADAS

Las operaciones con partes relacionadas se encuentran detalladas en la Nota 29 a los Estados Financieros.

SISTEMAS DE REVELACIÓN Y CONTROL

El Banco viene cumpliendo con los Sistemas de Revelación y Control, de conformidad con

lo dispuesto en el Parágrafo del Artículo 47 de la Ley 964 de 2005.

DERECHOS DE AUTOR

El Banco ha acatado estrictamente las disposiciones legales relacionadas con Derechos de Autor, con respecto a los productos que ofrece y a los servicios que utiliza.

LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

El Banco ha adoptado mecanismos que permiten y facilitan la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores, dando cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1676 de 2013. En este sentido, implementó un registro para el seguimiento de aquellos proveedores que negocian las facturas a cargo del Banco.

APLICACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA – NIIF

A 31 de diciembre de 2018 el Banco preparó los Estados Financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF” adoptadas en Colombia, para lo cual ha provisto información financiera comparativa y aplicado los mismos principios contables a través de los períodos presentados.

NUEVO CÓDIGO PAÍS – REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS

El Banco diligenció la encuesta sobre la implementación de las mejores prácticas corporativas, recopiladas en las recomendaciones del Nuevo Código País, a ser transmitida a la Superintendencia Financiera en el mes de enero de 2019. En síntesis, el Banco ha adoptado 98 de las 148 recomendaciones que contiene el Código de Mejores Prácticas Corporativas; el reporte de implementación completo se encuentra publicado en la página web de AV Villas.

EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD

El Banco espera continuar por la senda de crecimiento mostrada en los últimos años, generando valor a sus Accionistas y ofreciendo servicios financieros que le permitan convertirse en el primer aliado financiero de sus Clientes objetivo.

EVENTOS SUBSECUENTES

Los eventos subsecuentes se detallan en la Nota 32 a los Estados Financieros.

RESPONSABILIDAD SOCIAL AV VILLAS

Caracterizados por el compromiso y entrega por parte del Banco AV Villas, a continuación, se presentan los resultados del Programa de Responsabilidad Social Corporativa Tapas para Sanar 2018.

Tapas para Sanar

AV Villas cuenta con una sólida Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, un compromiso permanente para el mejoramiento de la calidad de vida de miles de personas a nivel nacional, que ha

cambiado la vida de Colaboradores, familias, Clientes y beneficiarios.

Gracias al Programa **Tapas para Sanar** en alianza con la Fundación Sanar, desde el 2014 se ha trabajado en la recolección de tapas plásticas como aporte para el tratamiento del cáncer infantil.

Con los recursos recibidos, la Fundación brinda tratamiento médico, detección temprana del cáncer infantil, apoyo psicológico y social a los niños y a sus familias a quienes además ayuda con mercados, kits de hospitalización, gastos de transporte y alimentación en etapa de hospitalización.

En 2018 se planteó una **meta de 22 toneladas de tapas plásticas** para recoger a través de las más de 300 cajas recolectoras ubicadas en la Red de Oficinas a nivel nacional, Dirección General y Staff Regionales. A corte de diciembre se superó la meta entregando **23 toneladas de tapas** a la Fundación.

Elizabeth Campos, Directora de la Fundación Sanar expresó “Quiero extender mi agradecimiento a todos los Colaboradores del Banco AV Villas por su decidido compromiso y apoyo a la Campaña Tapas para Sanar. En el 2018 han superado la meta propuesta de recolección que se convierte en apoyo integral a niños, niñas y adolescentes y sus familias. El Banco AV Villas actualmente, es la empresa que más dona tapas plásticas a la Fundación Sanar. Gracias por ayudarnos a darle Play a la vida.”

También es importante mencionar que en el 2018 el Banco AV Villas recibió comunicación de reconocimiento por parte de la Fundación Sanar donde informó que el apoyo recibido por parte del Banco durante el año 2017 se convirtió en una estrategia para **soportar el 50% de su operación** y de los programas

dirigidos a más de 600 niños, niñas y adolescentes con cáncer y sus familias.

NUEVAS DISPOSICIONES LEGALES

Entre las normas expedidas en 2018, relevantes para la actividad del Banco, se destacan las siguientes:

Ley 1902 de 2018 (junio 22). Por medio de la cual se establece un marco general para la libranza o descuento directo y se dictan otras disposiciones.

Ley 1943 de 2018 (diciembre 28). Por medio de la cual se expiden normas de financiamiento para el restablecimiento del equilibrio del presupuesto general y se dictan otras disposiciones.

Decreto 661 de 2018 (abril 17). Por medio del cual se dictan normas para proteger el interés de los inversionistas y que conozcan, de manera previa a la realización de las operaciones, los potenciales conflictos de interés que afectan a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y la forma de administrarlos.

Decreto 720 de 2018 (abril 26). Por medio del cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las cuentas de ahorro electrónicas.

Decreto 923 de 2018 (mayo 28). El Decreto establece la obligación de las entidades que la SFC determine, de elaborar, presentar y ajustar Planes de Resolución, cuyo objeto es permitir la solución comprensiva y ordenada en situaciones de estrés financiero que se consideren como materiales, así como la eventual liquidación de la entidad.

Decreto 991 de 2018 (jun 12). Por el cual se modifica parcialmente el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 en diversas materias relacionadas con los procesos concursales.

Decreto 1477 de 2018 (agosto 6). Contiene modificaciones sobre el margen de solvencia y requerimientos de patrimonio de los establecimientos de crédito. Se modifican sustancialmente las disposiciones referidas a riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional para efectos del cálculo de los requerimientos del patrimonio adecuado.

Decreto 1486 de 2018 (agosto 6). Mediante el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los criterios para determinar la calidad de vinculados, límites de exposición, concentración de riesgos y conflictos de interés de los conglomerados financieros, y se dictan otras disposiciones.

Circular Externa 002 de 2018 de la SFC (febrero 21). Por medio de la cual se deroga el Formato 279 “Informe de Reestructuración de Operaciones Activas de Crédito” y se crea el Formato 536 “Informe Individual de Operaciones Activas de Crédito Modificadas y Reestructuradas”

Circular Externa 007 de 2018 de la SFC (junio 5). Imparte instrucciones relacionadas con los requerimientos mínimos para la gestión del riesgo de ciberseguridad.

Circular Externa 008 de 2018 de la SFC (junio 5). Imparte instrucciones en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones monetarias.

Circular Externa 009 de 2018 de la SFC (junio 5). Incorporación de factores de retiros netos segmentados por tipo de depositante y actualización de porcentajes de castigo al valor de algunos activos líquidos en el cálculo del Índice de Riesgo de Liquidez (IRL).

Circular Externa 013 de 2018 de la SFC (junio 28). Modifica el Anexo 5 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, con el fin de establecer una nueva Pérdida Dado el Incumplimiento - PDI para los préstamos otorgados a partir del 1 de julio de 2018 mediante la modalidad de libranza.

Circular Externa 016 de 2018 de la SFC (junio 29). Posición Propia, Posición Propia de Contado, Posición Bruta de Apalancamiento, Indicadores de Riesgo Cambiario e Indicadores de Exposición de Corto Plazo de los Intermediarios del Mercado Cambiario (IMC) y de la Entidades Públicas de Redescuento que no son IMC.

Circular Externa 017 de 2018 de la SFC (septiembre 704). Instrucciones sobre el reporte de información a la UIAF, modifica los anexos de reporte a partir del mes de agosto de 2019.

Circular Externa 018 de 2018 de la SFC (septiembre 7). Modifica los Instructivos de los Formatos 529 y 211 y del Formato 529, sobre los informes de composición accionaria de las entidades vigiladas y/o controladas, y accionistas de primer, segundo, tercer nivel y personas que ejercen el control efectivo final.

Circular Externa 021 de 2018 de la SFC (octubre 5). Modifica el Formato 317 Tasas de Interés del Saldo de la Cartera de Créditos – Persona Natural y Jurídica.

Circular Externa 022 de 2018 de la SFC (octubre 9). Imparte instrucciones en relación con las órdenes de embargo que les permita a las entidades contar con las medidas, controles y sistemas de información necesarios para atender los mandatos judiciales y administrativos de forma completa, oportuna y conforme al procedimiento establecido en la ley.

Circular Externa 025 de 2018 de la SFC (noviembre 23). Imparte instrucciones sobre los regímenes de autorización para los reglamentos de los productos de las secciones de ahorros y depósitos electrónicos.

De los señores Accionistas,

DIEGO RODRÍGUEZ PIEDRAHITA
Presidente de la Junta Directiva

JUAN CAMILO ÁNGEL MEJÍA
Presidente Banco AV Villas

Gráficas

Cifras en miles de millones de pesos

