



Informe de Valor Social Banco AV Villas 2020



EVOLUCIÓN DEL BANCO COMERCIAL AV VILLAS



La **FILOSOFÍA DEL BANCO** se sintetiza en los siguientes postulados, difundidos y compartidos por sus Colaboradores.

MISIÓN

Crecer al lado de nuestros Clientes y de nuestra Gente siempre innovando.

VISIÓN

Marcar la pauta en la forma de hacer Banca de una manera dinámica e innovadora.

VALORES CORPORATIVOS

En el Banco AV Villas se difunden y son compartidos por los Colaboradores de la Institución los siguientes valores:

RESPECTO

Es el reconocimiento y la valoración de la opinión, diferencia y esencia de las personas, que se diferencia a través de un trato asertivo, considerado y amable para nuestros compañeros, Clientes y proveedores.

INTEGRIDAD

Es la fortaleza de espíritu que nos hace fieles a los principios de Rectitud, Confiabilidad y Transparencia. Coherente entre ser y hacer, buscando el Bien Mayor.

RESPONSABILIDAD

Es el cumplimiento del compromiso que se adquiere y la conciencia acerca de las consecuencias de lo que hacemos sobre nosotros y los demás.

POSICIONAMIENTO Y PRESENCIA EN EL PAÍS



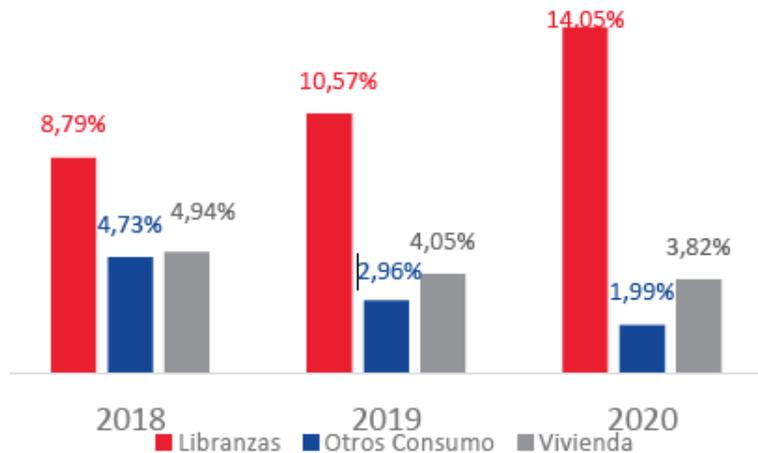
- El Banco Comercial AV Villas cuenta con una amplia red de oficinas en **67 ciudades** a nivel nacional.
- Por otra parte, su red de cajeros hace parte de la **Red de Cajeros AVAL** por lo que cuenta con **4.199 cajeros ATM** 's
- Adicionalmente cuenta con **2.486 Corresponsales Bancarios** lo que permite una cobertura de servicios en gran parte del territorio nacional.
- El Banco cuenta con **4.600 Colaboradores** enfocados en ofrecer un servicio de calidad a todos sus Clientes,
- **310 Oficinas** y **5 Regionales** en todo el país.

ESCENARIO ECONÓMICO - DESEMPEÑO DEL BANCO

En 2020, año de la crisis generada por la pandemia del COVID-19, la repercusión en la economía de un escenario atípico y extremo impactó de forma sustancial y generalizada tanto la oferta como la demanda de bienes y servicios y, en consecuencia, en primera línea el desempleo. Este fue un año en el que el rol de los bancos fue esencial garantizando el adecuado y oportuno funcionamiento del flujo transaccional y, de manera especial, apoyando el sostenimiento de la economía mediante el otorgamiento de alivios y facilidades de pago a sus deudores, contribuyendo de esta manera al sostenimiento y recuperación de las familias y las empresas.

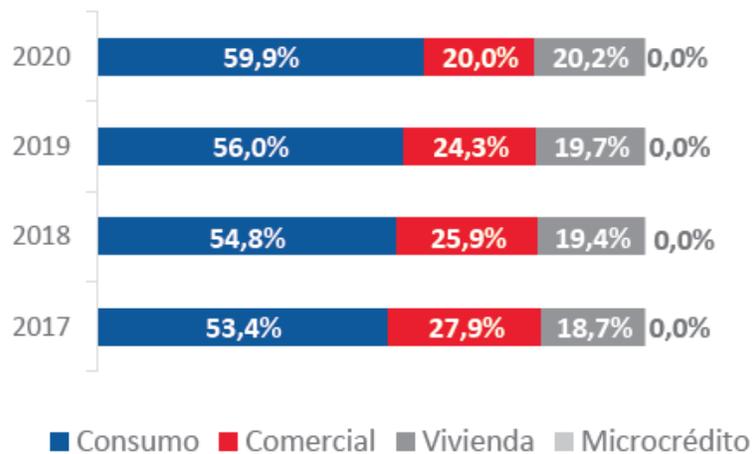
En medio de este escenario, el Banco AV Villas ha superado con éxito las presiones inmediatas y los retos surgidos en medio de la crisis generalizada y ha dado continuidad a su dinámica comercial orientando sus esfuerzos a la línea de Libranzas, un producto de gran potencial y bajo riesgo.

Participación de Desembolsos en el Sector

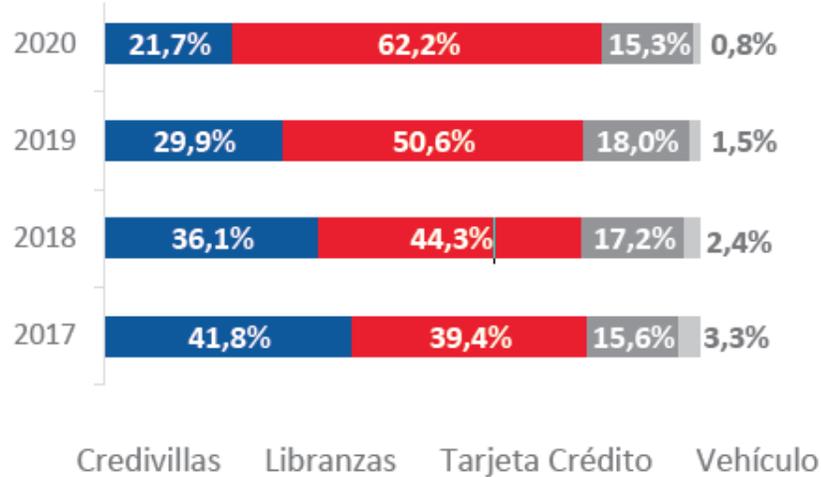


Como resultado, la Cartera de Consumo gana cerca de 4 puntos porcentuales de participación dentro de la cartera total representando el 59,9% de la misma; mientras que las Libranzas, dentro de la Cartera de Consumo pasan de una participación del 50,6% en 2019 al 62,2% al cierre de 2020, ganando cerca de 12 puntos porcentuales.

Composición Cartera Total



Composición Cartera de Consumo



Este direccionamiento a cartera de menor riesgo permite que AV Villas conserve indicadores de morosidad más eficientes que el resto del Sector, manteniendo de esta manera un perfil de riesgo de alta calidad.

1. Crecimiento y Calidad de Cartera

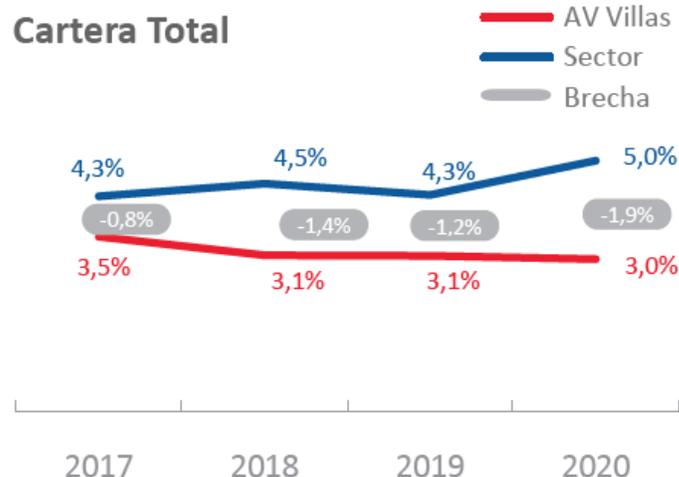
Como efecto de la aplicación de medidas prudentes para el desembolso de los créditos en este tiempo de crisis y con el objetivo de contener el previsible deterioro de la Cartera en las nuevas condiciones de pandemia, se moderó la colocación de créditos de libre inversión y empresariales, lo que llevó a que al cierre de 2020 se observe una disminución en el saldo de la Cartera del 3,2% con respecto al año inmediatamente anterior.

En lo referente al segmento masivo, el Banco incrementa su cuota de mercado en la Cartera de Libranzas, y aunque la participación en la Cartera de Tarjetas de Crédito disminuye levemente, se mantiene en niveles cercanos al 4%, al igual que en 2019.

Pese a la coyuntura económica del año y al deterioro en la calidad de la cartera del Sector en general, gracias a su cuidadoso proceso de otorgamiento y gestión de créditos, el Banco logra mantener estable su indicador de Cartera vencida, ampliando significativa y favorablemente la brecha frente a la competencia.

Evolución Calidad

Total Cartera Vencida vs Total Cartera Bruta



Como medida preventiva de respuesta ante un deterioro previsible de su Cartera de Créditos, el Banco mantiene un indicador de cobertura de su Cartera Improductiva del 126,5% superando al Sistema en más de 30 puntos porcentuales. En este sentido es importante resaltar que el Banco ha venido constituyendo provisiones adicionales con el fin de anticipar el efecto del deterioro de cartera producto del escenario de desempleo y la menor actividad productiva a causa de la pandemia y es así como a finales de 2020 se contabilizó una provisión adicional por valor de \$76,7 mil millones.

En la Cartera de Consumo se observa una mejora en el indicador de Cartera Vencida de 30pbs y una brecha de 3,3 puntos porcentuales frente al Sistema; hecho que obedece a la estrategia de concentración en líneas de bajo riesgo crediticio.

Aunque el indicador de Calidad de Cartera Comercial se incrementó en 10pbs, este deterioro crece a un ritmo menos acelerado que el del Sector Bancario (30pbs), incrementándose la brecha a 1,1 puntos porcentuales.

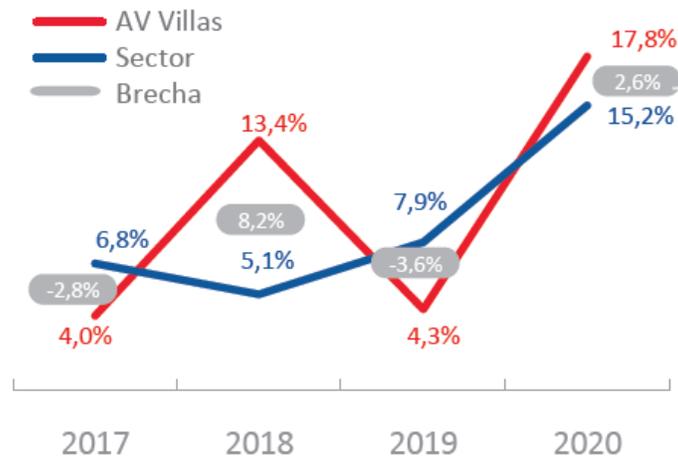
En 2020 el indicador de Cobertura de Consumo se situó sobre el 128%, por encima del comportamiento de sus pares.

Durante este año se castigó la Cartera del Cliente Concesionaria Ruta del Sol, cuya obligación se había provisionado al 100% en 2019, evento que explica el incremento y posterior restablecimiento del indicador de cobertura a niveles del 73,4%.

2. Evolución y Composición del Pasivo

En lo relacionado con los productos de captación, la incertidumbre generada por la coyuntura indujo a un comportamiento conservador en el consumo de la población, haciendo que el pasivo del Banco creciera en mayor proporción que en años anteriores; incremento, que es importante resaltar, se da fundamentalmente a través de depósitos de bajo costo, como se observa en la Gráfica 17. Con estos recursos y con la definición de la Dirección de mantener una liquidez holgada, durante el segundo semestre del año el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) a 30 días, se ubicó en promedio en 186%.

Evolución de las Captaciones



En cuanto a la Cartera Hipotecaria, pese a que se observa un deterioro en esta línea de negocio, AV Villas conserva cifras favorables con respecto al Sector tanto en calidad como en cobertura.

3. Estructura Financiera y Resultados

El 2020 estuvo marcado por bajas tasas de interés y bajas rentabilidades. La tasa de intervención del Banco de la República cierra el año en 1,75%, reduciéndose considerablemente frente al 4,25% de comienzos del año, con el ánimo de facilitar la recuperación de la actividad económica, decisión que resulta en una baja generalizada en las tasas de colocación.

Esta decisión de política monetaria expansiva tiene incidencia directa en la reducción de 30pbs en el margen financiero del Banco, contracción que se refleja de manera similar en el Sector.

Sin embargo, cuando se analiza el mismo indicador neto del costo de riesgo (provisiones), la brecha de AV Villas frente al Sector pasa de 1,5 a 2,4 puntos porcentuales entre 2019 y

2020; se evidencia el mayor costo asumido por el Sector como consecuencia del deterioro de su cartera.

Por su parte, las comisiones por servicios financieros, fruto de la desaceleración de la dinámica comercial y transaccional, se impactan de manera importante, lo que contribuye a la disminución en las utilidades obtenidas en el año.

Dadas las apretadas condiciones de 2020, los resultados tanto del Banco como del Sector se situaron por debajo de los obtenidos en los años previos a la crisis, principalmente por la ralentización del ritmo de crecimiento de los negocios, los bajos tipos de interés vigentes, la disminución en las comisiones percibidas y el incremento en el deterioro de los créditos. Es así como al final del año, cuando las utilidades del Sector se reducen en un 62% frente a 2019, la utilidad del Banco se reduce en un 33%, ubicándose en \$127.793 millones.

Utilidad Banco AV Villas vs Sistema

BANCOS	UTILIDAD ACUM	%VAR 12 MESES
 Banco de Bogotá	2.211	-16,3%
 Bancolombia	904	-73,1%
 BBVA	470	-36,4%
 Banco de Occidente	321	-30,0%
 DAVIVIENDA	224	-83,0%
 banco popular	210	-36,1%
 BANCO GNB SUBAMERIK	157	-37,4%
 Banco Agrario de Colombia	181	-53,2%
 Banco AV Villas	128	-33,0%
 Banco Caja Social	12	-95,0%
 COLPATRIA	-316	-263,4%
 Itaú	-929	-904,6%
TOTAL SECTOR	4.162	-61,93%

*Cifras en miles de millones con corte a dic20, fuente: Asobancaria.

Finalmente, resaltando una relación de solvencia que al cierre del año se ubica 12,01%, es importante destacar que, pese a las circunstancias adversas, AV Villas refleja una estructura fuerte y sana que se manifiesta a través de unos indicadores que confirman el acertado manejo con el que sus directivos han conducido al Banco y han enfrentado la crisis generada por la pandemia de COVID-19.

CALIFICACIÓN DE RIESGO

El Banco AV Villas mantiene por los últimos 10 años las máximas calificaciones otorgadas por la Calificadora de Riesgo BRC Standard & Poor's y la Calificadora Value and Risk Rating S.A. Estas apreciaciones representan un logro destacable teniendo en cuenta la estabilidad que el Banco proyecta en términos de mínimo riesgo ante el incumplimiento de las obligaciones de corto y largo plazo y la baja posibilidad de que su liquidez se vea comprometida ante variaciones en la industria o en la economía.

BRC Standard & Poor's

AAA para Deuda de Largo Plazo
BRC 1+ para Deuda de Corto Plazo

Value and Risk Rating S.A.

AAA para Deuda de Largo Plazo
VrR 1+ para Deuda de Corto Plazo

Fecha de emisión, noviembre 2020

Fecha de emisión, marzo 2020

IMPUESTOS DIRECTOS, INDIRECTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY

La tasa impositiva total para el año 2020 fue de 48,7% superior a la del año 2019, incremento explicado principalmente por el mayor valor del seguro de depósitos directamente asociado al crecimiento de la captación, y por una menor utilidad antes de impuestos, como resultado de la menor dinámica comercial registrada en el año.

Impuestos

	dic-19	dic-20
Impuesto de Renta y Complementarios	80,73	46,64
Impuestos Indirectos	20,91	18,96
Industria y Comercio	18,84	17,15
Predial	1,81	1,71
Sobretasas y Otros	0,26	0,11
Contribución Superfinanciera	2,80	3,94
Seguro de Depósitos	29,45	36,82
Gravamen sobre las Transacciones Financieras	13,09	14,79
Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A)	146,99	121,16
Utilidad Neta del Periodo (B)	190,71	127,79
Tasa Impositiva Efectiva Imppto. de Renta, Complementarios y CREE	29,7%	26,7%
Tasa Impositiva Total [A/(A+B)]	43,5%	48,7%

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 con 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 que le 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 la 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 se definió la política de vinculación de la población venezolana con permisos especiales de permanencia, atendiendo la normativa dispuesta por la SFC; así mismo, la política y la metodología de consolidación de operaciones relevantes para usuarios y/o terceros beneficiarios de pago.

El Banco viene desarrollando procesos de vinculación digital para los nuevos clientes y adecuando mejores servicios en línea para los ya vinculados, de acuerdo con protocolos de validación aplicados por la Gerencia de Seguridad y Ciberseguridad del Banco.

De acuerdo con las medidas especiales por la situación de confinamiento por el COVID-19 y las recomendaciones de organismos internacionales y nacionales (GAFI, UIAF y SFC) se han fortalecido los procesos de debida diligencia reforzada y monitoreo dentro del enfoque de gestión de riesgo en el marco del estado de emergencia.

El 2 de septiembre de 2020 la Superintendencia Financiera emitió la Circular Externa 027-SARLAFT 4.0, reafirmando el compromiso para converger integralmente a las Recomendaciones del GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional), de acuerdo con el resultado del informe de evaluación mutua realizado por el Fondo Monetario Internacional.

En general los cambios fundamentales son: inclusión financiera en canales digitales, fortalecimiento de la debida diligencia a transferencias internacionales y nacionales, la debida diligencia en Personas Expuestas Políticamente (PEP) y la supervisión en corresponsalía transnacional, conocimiento del cliente con un enfoque basado en riesgos y se deberá obtener la información básica, socioeconómica, financiera y transaccional del

potencial cliente conforme a su perfil de riesgo, entre otros.

Así mismo, se realizó una gestión de sensibilización y refuerzo a algunas oficinas en temas relacionados con el riesgo SARLAFT, también se efectuó una conferencia especial sobre riesgos, cumplimiento y gobierno corporativo dirigido a los cargos que por su nivel pueden llegar a ser más sensibles y/o estar más expuestos a los riesgos asociados al SARLAFT, como son: Junta Directiva, Comité Directivo, Gerentes y Directores del área comercial.

Adicionalmente la Unidad de Cumplimiento diseñó, programó y coordinó la capacitación del refuerzo anual en SARLAFT dirigido a todos los Colaboradores del Banco.

El Banco presentó oportunamente los informes y reportes a la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero); 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.

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. Atendiendo lo dispuesto por la normatividad vigente, la Entidad no presenta vínculos con clientes cuyos nombres se encuentren en listas internacionales vinculantes.

NORMATIVIDAD INTERNACIONAL

En términos de cumplimiento de la normatividad internacional para intercambio de información con fines fiscales, FATCA y CRS (Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero y Estándar Común de Reporte, respectivamente), las cuales buscan prevenir que los contribuyentes estadounidenses y de otros países utilicen cuentas financieras con el fin de evadir impuestos, se efectuaron los reportes respectivos en los meses de julio y agosto, según lo establecido en la normativa fiscal resolución 060 y 119 de 2015 respectivamente expedidas por la DIAN.

No obstante, se realizaron seguimientos continuos a los indicadores de gestión de calificación de clientes, 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 indicios. Se realizó la actualización e inclusión al Manual FATCA de lo referente a las políticas de la normatividad CRS.

SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

El Banco AV Villas cuenta con un programa Antisoborno y Anticorrupción (ABAC) con el propósito de facilitar el control y la gestión sobre los eventos de corrupción, en el cual se ha definido una Política de cero tolerancia al soborno y a la corrupción en cualquiera de sus modalidades, y para el cumplimiento de leyes y regulaciones locales e internacionales, tales

como el Estatuto Anticorrupción y la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) por sus siglas en inglés.

Adicionalmente, define las personas responsables de la prevención, detección, investigación y corrección de eventos de corrupción, así como el procedimiento para realizar las denuncias e integra los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo.

De otra parte, se celebraron las sesiones establecidas para el Comité de Prevención del Riesgo de Soborno y Corrupción durante el 2020.

Dentro de las acciones más representativas se encuentra la implementación de Políticas, directrices, procedimientos y controles para las operaciones de patrocinios, regalos, invitaciones, donaciones, contribuciones públicas o políticas, programas de responsabilidad social y relacionamiento con terceras partes.

El Banco realiza actividades encaminadas a promover una cultura de riesgo antisoborno y anticorrupción (ABAC) que le permita conducir sus negocios y operaciones con altos estándares éticos, en cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR – SAC

PAD – Programa de acompañamiento a deudores

En el año 2020, la atención al Consumidor Financiero estuvo fuertemente marcada por el impacto de la pandemia y las medidas establecidas por el Gobierno Nacional para la atención a deudores en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19 (Circulares externas 007, 014 y 022).

Derivado de la coyuntura, frente al 2019 se presentó un incremento del 49% en el volumen de las radicaciones de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias); del total de radicaciones recibidas en el 2020, el 37% correspondió a trámites para la atención de los programas de apoyo a deudores en alivios y redefinición a las condiciones de sus obligaciones.

Las CE 007 y 014 de marzo, permitían establecer periodos de gracia y/o prórrogas por un lapso de 120 días para el pago de sus obligaciones a los clientes que no presentaran moras superiores a 30 días. En suma, se gestionaron 178 mil Clientes, 177 mil personas naturales (PN) y mil personas jurídicas (PJ) de las cuales recibieron alivios 202 mil obligaciones correspondientes a 149 mil Clientes PN y 2,7 mil obligaciones de la totalidad de los Clientes PJ gestionados. El saldo total de las obligaciones a las cuales se les aplicó el alivio fue de \$2,4 billones en PN y \$771 mil millones en PJ.

ALIVIOS OTORGADOS	CLIENTES	OBLIGACIONES	SALDO OBLIGACIONES
	177 mil personas naturales	202 mil	\$2.4 billones persona natural
1 mil personas jurídicas	\$771 mil millones persona jurídica		

Por su parte, la CE 022 imparte instrucciones complementarias a las anteriores y permite que desde agosto 1 hasta diciembre 31, previo análisis de la entidad de la afectación de los ingresos o de la capacidad de pago del cliente, pueda acordarse la redefinición de las condiciones de los créditos (valor de la cuota, tasa y plazo). Con esta circular se han gestionado 107 mil Clientes PN y 203 PJ de los cuales, aprobado y aceptado por los clientes se tienen 32,9 mil Clientes PN y 179 PJ; 79% de ellos ya traían alivios de la circular 007.

Cabe resaltar que la diferencia entre clientes gestionados y aprobados se concentra en aquellos que a través de la estrategia outbound (llamadas hechas por el Banco para contactar a los clientes) no interactúan con el robot para elegir la pre-oferta (40%) y Clientes que finalmente deciden continuar con las condiciones de su obligación (22%). De estos Clientes se han aplicado 49 mil obligaciones PN y 290 PJ, cuyas obligaciones suman un total de \$529 mil millones en PN y \$99 mil millones en PJ.

De otro lado, para incentivar el uso de los canales virtuales y cajeros automáticos con el ánimo de reducir las situaciones de contagio del COVID-19 al evitar los desplazamientos innecesarios y la afluencia de las personas a los canales de atención físicos, se exoneró de cobro algunas transacciones realizadas a través de estos canales, evitando así cargas adicionales a las familias y empresas.

En otros temas, durante el 2020 se mantuvo el Modelo de Experiencia de Cliente mediante el uso de la herramienta Customer Journey Map (Recorrido del Cliente) para identificar los principales puntos de mejora en los procesos de cara al cliente. Como resultado del monitoreo se destaca la calificación global de Recomendación General otorgada por nuestros Clientes, la cual se ha sostenido en el tiempo: año 2019: 82,7; año 2020: 82,2.

En cuanto al Estatuto de Protección al Consumidor, el Banco garantiza su cumplimiento mediante planes de acción en el marco de la normatividad SAC, lo cual permite identificar y mitigar las causas generadoras de reclamaciones. Por lo anterior, en el indicador de reclamos (número de reclamos / mil productos) calculado por la Superintendencia Financiera, el Banco obtuvo en la última medición del 2020 un índice de 8.0 para Tarjetas de Crédito y 0.4 para Cuentas de Ahorro, lo cual supera el resultado frente al Sector que presenta un índice de 10 reclamos por cada mil productos para Tarjeta de Crédito y 1.2 para Cuenta de Ahorro.

Finalmente se dio cumplimiento al Programa de Educación Financiera difundiendo los contenidos hacia los Clientes a través de diferentes medios de comunicación; así mismo, se continuaron los procesos de inducción y capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero para los Colaboradores y terceros que actúan en nombre de la entidad. Dentro de la información difundida a la red, se encuentran las políticas y procedimientos de atención prioritaria e incluyente para fortalecer los modelos de

comunicación hacia nuestros Clientes con discapacidad visual o auditiva, adultos mayores y/o mujeres en embarazo.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Este año 2020 de condiciones inéditas, puso a prueba la capacidad del Banco de continuar prestando los servicios financieros, debiendo activar cambios inmediatos en procesos, tecnología y toma de decisiones que conllevaron a asumir desafíos en la salvaguarda de los recursos de clientes e inversionistas.

En una mirada retrospectiva, el Banco cumplió con las expectativas de las partes interesadas al lograr mantener la oportunidad, calidad y seguridad de sus servicios, gracias a la fortaleza de su Sistema de Control Interno soportado especialmente en un ambiente de autocontrol. Más aún, cuando estas afirmaciones las respaldan los resultados de las evaluaciones independientes realizadas por los entes de control externos e internos, las cuales confirman la presencia y funcionamiento de los principios y componentes de un Sistema de Control Interno Efectivo.

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 2020 ATH presenta activos por \$12.807 millones y durante el año obtuvo utilidades por \$1.054 millones.

APLICACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA – NIIF

A 31 de diciembre de 2020 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, la cual se transmitió a la Superintendencia Financiera en el mes de enero de 2021. El Banco ha adoptado 99 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.

RESPONSABILIDAD SOCIAL AV VILLAS

En 2020, el Banco AV Villas continuó fortaleciendo su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa a través del desarrollo de iniciativas orientadas a la generación de valor en diferentes grupos de interés, siendo coherentes con los Valores Corporativos y Principios Éticos de la Organización.

Estos fueron los logros alcanzados por el Banco, sus Colaboradores, Clientes y aliados en las diferentes iniciativas:

1. 3.700 mercados para familias en Navidad 2020

Dada la coyuntura especial en el mundo, que tanto ha golpeado lo económico y social, se cambió este año la propuesta de obsequios a Clientes haciendo que la marca AV Villas pasara de la mesa de los mejores Clientes, con las acostumbradas y esperadas anquetas navideñas, a la mesa de las familias más vulnerables en Colombia, a través de un mercado con alimentos de la canasta familiar; esto permitió acercar la Marca AV Villas a los corazones de los Clientes en un gesto de ayuda a la comunidad, postura muy esperada en estos momentos por parte de la sociedad hacia las marcas.

De esta manera se donaron 3.700 mercados en nombre de los Clientes de AV Villas a familias de bajos recursos pertenecientes a Fundaciones del Banco de Alimentos, ubicadas en las principales ciudades del país como Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga, así como en ciudades con necesidades muy especiales como Riohacha, Buenaventura, Quibdó y San Andrés y Providencia.



Se realizaron las entregas de mercados la semana anterior a la Navidad de 2020 en las Fundaciones de cada Regional y se envió un mail a todos los Clientes del Banco la misma semana, informando las donaciones realizadas en su nombre, con fotos de las entregas de los mercados. La iniciativa fue bien recibida por la comunidad, Clientes y Colaboradores del Banco, respondiendo a la necesidad de ayuda del momento lo cual dejó la satisfacción de haber puesto un grano de arena en estos difíciles momentos.

2. Donación de ayuda humanitaria a la población de San Andrés y Providencia

El 16 de noviembre de 2020, por primera vez en la historia del país, un huracán de gran magnitud impactó el territorio nacional, llegando a las islas de San Andrés y Providencia. El paso del huracán dejó una destrucción sin precedentes en la infraestructura de este departamento insular de Colombia, afectando la vida de sus habitantes.

Ante esta apremiante situación, entre los Colaboradores del Banco AV Villas, unidos por la

solidaridad y sentido humano, se recolectaron 2,5 toneladas de ayuda humanitaria, representada en alimentos no perecederos y elementos de aseo para la población damnificada.



La donación fue entregada a la Cruz Roja Colombiana, quien se encargó de la distribución. Así mismo, se entregaron 200 kg de concentrado para perros y gatos a diferentes fundaciones que se encargaron de atender a estos animales, luego de este desastre natural.

3. Solidaridad por Colombia

Desde 2008, el Banco AV Villas viene apoyando a la Fundación Solidaridad por Colombia, con el objetivo de aportar a los diferentes Programas Educativos que esta maneja.

Precisamente, en el último año, con el apoyo del Banco, 20 jóvenes pertenecientes a la Fundación recibieron la Beca Diana Turbay, que les permite acceder a educación universitaria y así fortalecer su proyecto de vida.

Así, durante estos 12 años consecutivos de apoyo comprometido del Banco a la Fundación, se ha logrado impactar la vida y educación formal de 345 niños y jóvenes de comunidades vulnerables del país, lo que redundará en diferentes beneficios y progreso para su entorno más cercano y la sociedad en general.

4. Certificación Friendly Biz

El Banco AV Villas recibió la Certificación Friendly Biz por parte de la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia, que lo reconoce como entidad del Sector Financiero amigable con la comunidad LGBT+ y que cuenta con políticas para la atención a personas sexualmente diversas.

El proceso se desarrolló en 5 etapas en las que participaron los Colaboradores del Banco a través de capacitaciones y sensibilizaciones que permitieron recibir la certificación el pasado mes de noviembre de 2020.

Como parte de la Certificación, se fortalecieron procesos claves de cara al Cliente Interno y Externo para asegurar que el Banco siga siendo una empresa libre de discriminación, que garantiza un trato igualitario y amable a todas sus audiencias.

A la fecha, cerca de 60 empresas de diferentes sectores de la economía en Colombia, entre ellas el Banco AV Villas y el Grupo Aval, son Friendly Biz, es decir, cumplen con todos los protocolos de atención incluyente para la comunidad LGBT+, sin decir con esto que brinden una atención preferencial.



5. Tapas para Sanar

A pesar de los cambios generados por la pandemia, entre ellos el trabajo en casa para un alto porcentaje de Colaboradores y el cierre temporal de algunas de las Oficinas en el país durante las cuarentenas, el Banco promovió dentro de sus Colaboradores, familias y Clientes,

la recolección de tapas plásticas, para continuar aportando este material reciclable a la Fundación Sanar Niños con Cáncer.

Gracias al compromiso de estos actores con esta noble causa, durante un atípico 2020 se logró entregar 17 toneladas de este material a la Fundación, el cual es comercializado para obtener recursos que se destinan al tratamiento y acompañamiento psicosocial de los niños y adolescentes vinculados a la Fundación.

Cabe resaltar que esta alianza ha operado de manera ininterrumpida desde 2014, demostrando el compromiso del Banco, de sus Colaboradores y Clientes, y desde entonces se han entregado aproximadamente 120 toneladas de tapas plásticas a la Fundación, siendo en varias oportunidades la empresa número uno en donación de este material.



Oficina Champagnat, Pasto (izq.) y Oficina Alcaraván, Yopal

6. Programa de Reciclaje en Dirección General

Por segundo año consecutivo se llevó a cabo el Programa de Reciclaje en Dirección General, el cual consiste en reunir y reciclar papel, cartón, envases pet y chatarra (aluminio, metal y/o lata) para ser entregado a la Fundación Sanar y aportar desde otro frente tanto a su operación como a sus programas misionales.

En total, durante 2020 se entregaron 35.101 kg de este material que, junto con las tapas plásticas, suman un gran total de 52.259 kg que representan un aporte de aproximadamente \$37,5 millones.

Con estas iniciativas, además de impactar positivamente a los niños y adolescentes con cáncer y a sus familias, beneficiarios de la Fundación Sanar, se da una adecuada disposición

al material reciclable, aportando así al cuidado del medio ambiente y promoviendo una cultura de reciclaje.

7. Medición de la Huella de Carbono de 2019

El Banco AV Villas reconoce la importancia de gestionar sus impactos sociales, económicos y ambientales y por eso, alineado con las iniciativas del Protocolo Verde de Asobancaria, al cual se adhirió de manera voluntaria en febrero de 2020, realizó la medición de su huella de carbono, con el objetivo de gestionar la emisión de gases de efecto invernadero, y así buscar alternativas para mitigar su impacto.

Para este primer ejercicio, se tomó como año base el año 2019 y el inventario de Gases de Efecto Invernadero – GEI – se realizó de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 14064-1:2006. Como resultado, la emisión de GEI del Banco AV Villas durante el 2019 fue de aproximadamente 5.740 toneladas de CO₂.

Con este indicador, el Banco espera construir iniciativas de eficiencia energética dentro de sus operaciones.