



Informe de Gestión 2017

Informe del Presidente y de la Junta Directiva

ESCENARIO ECONÓMICO



El año 2017 estuvo marcado por una fuerte desaceleración económica en Colombia fundamentada en el desbalance externo originado por la caída de la minería, (a pesar del leve repunte en los precios del petróleo), el aumento de las importaciones y un bajo desempeño de la industria y la construcción. El comportamiento del PIB durante el tercer trimestre del año con un crecimiento del 2,0%, refleja el ritmo desacelerado que vienen manifestando los sectores productivos en los últimos periodos por lo que se espera que para el cierre de año se mantengan en niveles similares e incluso un poco más bajos ante una evidente reducción en la producción de petróleo; sin embargo, el comportamiento positivo de la inflación y la estabilidad del desempleo por encima de la fragilidad económica, son señales de que lo peor del ciclo está por concluir lo que genera expectativas al alza para el año 2018 impulsado en proyectos importantes a ejecutar en materia de infraestructura y la continuidad de la política expansionista del Banco de la República factor que debe impulsar el consumo y la inversión.

En el ámbito internacional la economía mundial ha venido dando muestras de recuperación; es así como Estados Unidos creció un 3,2% durante el tercer trimestre del 2017 siendo éste el mayor crecimiento registrado desde inicios del año 2015; dicho crecimiento se mantuvo muy cercano al 3,3% que pronosticaba el gobierno de Donald Trump que en su campaña presidencial prometió un crecimiento anual superior al 3% basado en una reforma fiscal que ha sido aprobada recientemente por el congreso con elementos positivos de menor tributación empresarial, estimulando la demanda agregada, lo cual implicaría acelerar el crecimiento hacia su potencial de 2,5%. En materia laboral, Estados Unidos cerró el 2017 con un índice de desempleo del 4,1%, generando a lo largo del año 2,37 millones de puestos de trabajo. Por su parte la Zona Euro registró su mayor crecimiento en 10 años alcanzando niveles de 2,5%, crecimientos que no se mostraban hasta antes de la crisis financiera global que comenzó a finales de la década pasada. Gracias a una mejor dinámica tanto de la demanda interna como de la externa, especialmente en Alemania, Países Bajos e Italia, se han revisado al alza los pronósticos para el año 2018 donde se espera que el PIB de la Zona Euro se acerque al 3%. Por otro lado China creció a niveles del 6,9% en el 2017, mejorando el 6,7% registrado en 2016; el crecimiento del 2017 estuvo ligeramente por encima de lo esperado, impulsado en gran medida por la creación de nuevas infraestructuras, inversiones en el sector inmobiliario y el aumento de la demanda internacional. Para el año 2018 se espera que la economía en China se mantenga entre 6,7% y 7%. Para América Latina el panorama no

es tan favorable, Brasil apenas viene mostrando signos de recuperación durante los últimos trimestres mientras que en otros países de la Región se siguen observando reducidos crecimientos en sus economías: México cerró el 2017 con un PIB del 2,1%, Chile 2,2%, Uruguay 3,4% y Argentina 1,8%; según datos del FMI Venezuela tendrá una contracción del 15% para acumular cerca de un 50% de caída en los últimos seis años.

Por su parte, Colombia registró un crecimiento del PIB del 2,0% durante el tercer trimestre del 2017, destacándose principalmente las siguientes ramas de actividad: agricultura con 7,1% impulsado por el crecimiento de cultivo del café; establecimientos financieros 3,2% y actividades de servicios sociales, comunales y personales 3,2% destacándose el crecimiento de la administración pública y defensa; por el contrario, las actividades que registraron menores crecimientos fueron: construcción y explotación de minas y canteras ambas con -2,1%. Se espera que el año 2017 cierre con un PIB entre 1,8% y 2% y el 2018 presente un leve repunte alcanzando niveles de 2,3%.

En lo relacionado con el mercado laboral en Colombia, la tasa de desempleo del 2017 fue de 9,4%, presentando un deterioro respecto al 2016 donde se ubicó en 9,2%; se estima que cerca de 2.1 millones de personas en Colombia se encuentran sin empleo. A pesar del deterioro en los niveles de empleo se observa que el promedio enero – diciembre se mantuvo estable en comparación con el año 2016. En el año 2017, las ciudades que registraron las menores tasas de desempleo fueron: Santa Marta 8,0%, Barranquilla 8,2% y Bucaramanga 8,5%; así mismo las ciudades con mayor nivel de desempleo fueron: Quibdó 16,1%, Cúcuta 15,9% y Armenia 14,3%; por su parte Bogotá registra una tasa de desempleo de 10,5%.

La inflación de cierre del año 2017 en Colombia fue de 4,09%, mostrando un mejor resultado respecto de la tasa de 5,7% registrada en 2016. El menor aumento de los precios tiene mucho que ver con una menor inflación de alimentos por variables que afectaron el 2016 como el paro de transportadores y la escasez de productos agrícolas; sin embargo se completan tres años consecutivos durante los cuales la inflación se muestra por fuera del rango meta del Banco de la República. Los siguientes grupos se ubican por encima del promedio nacional: diversión 7,69%, educación 7,41%, comunicaciones 6,43%, salud 6,34%, otros gastos 5,78%, transporte 4,52% y vivienda 4,49%; los grupos vestuario con 1,98% y alimentos con 1,92% se ubicaron por debajo del promedio. En el análisis por ciudades Bogotá con 4,63%, Manizales 4,29% y Cali con 4,28% se destacan como las ciudades con mayor variación anual de precios durante el 2017. Para el año 2018 se espera que la inflación se ubique en el rango meta con un índice de precios cercano al 3,4%.

La tasa de cambio en Colombia registró una revaluación del 3,3% anual influenciado en gran medida por el incremento en el precio del petróleo (US\$54/Barril promedio), como también por la abundancia de flujos de capital. La TRM promedio del año fue de \$2.951 comenzando el 2017 en \$3.000, alcanzando un máximo de \$3.092 en el mes de julio y un mínimo de \$2.837 en el mes de abril, para finalizar el año en \$2.984. Para el 2018 se espera una devaluación del 2% con un cierre de año en \$3.043.

Las tasas de referencia durante el año 2017 mostraron una sostenida caída respecto a lo ocurrido al cierre del año 2016; el Banco de la República alteró su tasa de intervención en siete ocasiones durante el año que inició en 7,50% y terminó en 4,75%, registrándose una caída de 275pb. Esta caída se da tras evaluar el balance de riesgos entre la debilidad de la actividad económica y su recuperación esperada así como la velocidad de convergencia de la inflación con el rango meta. Para los próximos periodos se podría esperar una caída en la tasa de referencia ya que como se explicó anteriormente el Banco de la República espera la convergencia de la inflación hacia el rango meta a lo largo del 2018; lo anterior teniendo en cuenta la recuperación de la demanda

externa, jalonada por las economías desarrolladas y por las principales economías emergentes, los precios del petróleo que se espera se incrementen mejorando así los términos de intercambio, la base monetaria y la inflación. La DTF por su parte pasó a lo largo del año de 6,96% a 5,29% manteniéndose en promedio en 6,03% alcanzando un máximo de 7,12 % y un mínimo de 5,21%, mientras que, la tasa de usura cerró en 31,16% en 2017 disminuyendo 184 puntos básicos frente a la observada en 2016. Para el año 2018 se espera que el Banco de la República mantenga la política de expansión con lo cual se estima llegar a una tasa de intervención de 4,25%, DTF de 4,5% y usura en niveles del 30%.



El Sistema Financiero en Colombia, como resultado de un año complejo en materia macroeconómica, presentó menores crecimientos en sus diferentes cifras e indicadores como consecuencia de la desaceleración económica. Los activos totales del Sistema Bancario a diciembre de 2017 se expandieron 6,12% llegando a un total de \$581 billones, crecimiento menor al reportado en 2016 donde los activos aumentaron 8,6%; la Cartera Bruta del Sector finalizó el año en \$418 billones con un crecimiento del 6,13%, muy inferior al 12,2% reportado un año atrás. En cuanto a las Captaciones del Sistema Bancario los depósitos en Cuenta Corriente, Depósitos de Ahorro y CDT'S crecieron al 4,47%, 8,50% y 5,71% respectivamente. En lo relacionado con la Rentabilidad del Activo del Sistema pasó de 2,07% a 1,33% durante el periodo en cuestión mientras que la Rentabilidad del Patrimonio pasó de 15,59% a 10,14%. Lo anterior en consecuencia con el deterioro de la Cartera impulsada por la ya mencionada desaceleración que llevó a que las provisiones del Sector Bancario aumentaran en cerca del 40% respecto del año anterior, producto del aumento en el indicador de Cartera vencida, el cual pasó de 3,10% en 2016 a 4,26% en 2017. Lo anterior derivó en que las Utilidades del Sistema Bancario pasaran de \$11,3 billones en 2016 a \$7,7 billones en el 2017 lo que representa una caída de 32%. Para el año 2018 se espera un mejor desempeño producto de una ligera aceleración de la economía, menores presiones inflacionarias y la continuidad de un escenario de tasas bajas que impulsen la inversión y el crédito.



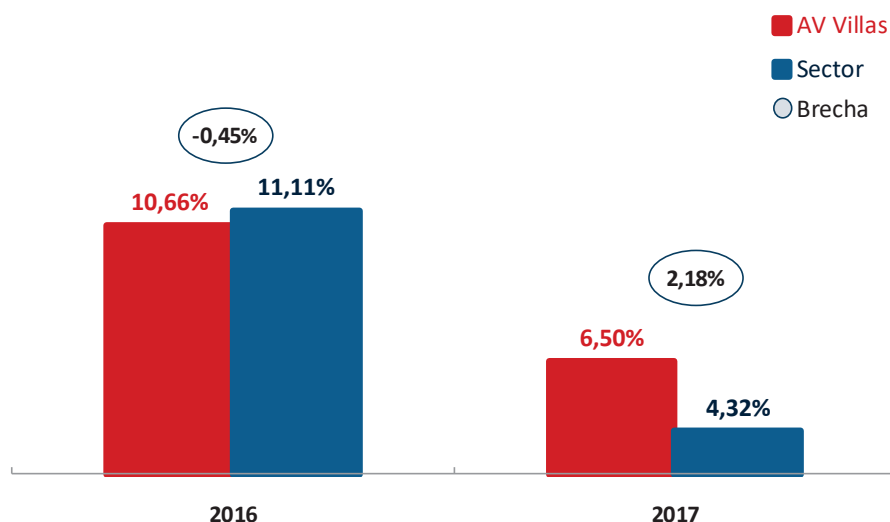
DESEMPEÑO DEL BANCO

Como se mencionó anteriormente, los resultados del Sistema Financiero Colombiano no fueron los mejores en términos de resultados financieros, afectados por un deterioro generalizado de la Cartera especialmente en Consumo y por casos puntuales en la Cartera Comercial. AV Villas, aunque no fue ajeno a esta situación, pudo aliviar su impacto principalmente por dos factores que le permitieron mostrar los resultados que a continuación se describen:

1. Crecimiento de Cartera












El Banco mostró un mejor crecimiento de Cartera que el Sector Financiero (ver Gráfica 1) jalonado fundamentalmente por la Cartera de Consumo, y más específicamente por la línea de Libranzas (ver Tabla 1), con lo cual el crecimiento del Banco se apalancó en una línea de menor riesgo, amortiguando en parte el efecto generalizado de la desaceleración económica en otras líneas de Crédito de Libre Inversión.

Gráfica 1 - Evolución Anual Cartera Productiva



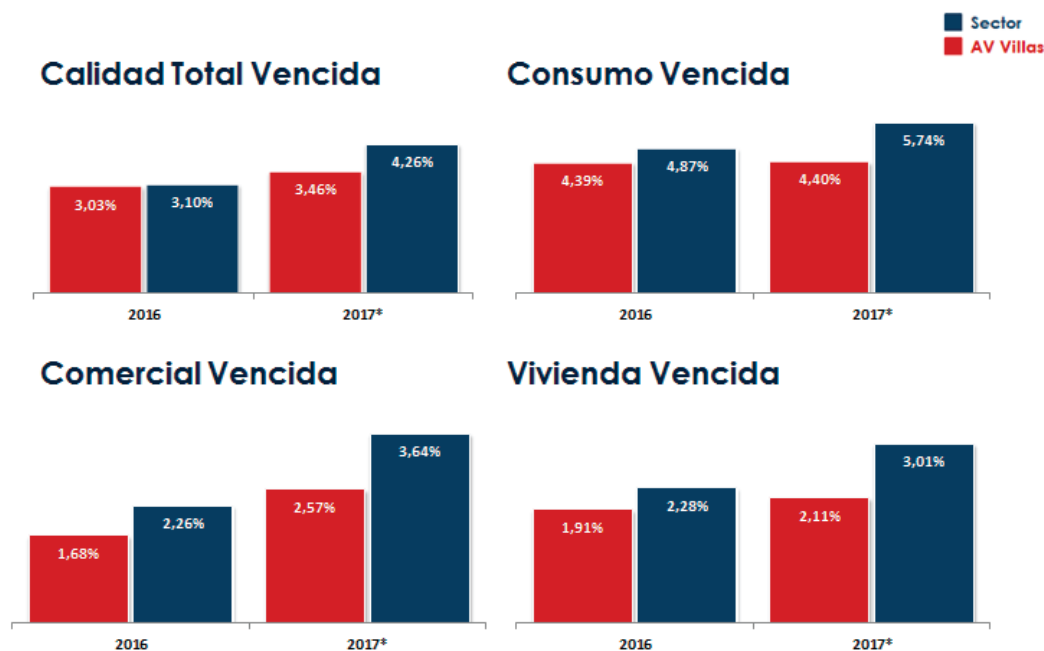
*Cifras 2017 del Sector con información preliminar a dic17 - Asobancaria.

Tabla 1 - Evolución Cuota de Mercado Cartera de Consumo Libranzas

BANCOS	oct-17		17 Vs. 16 % Var	dic-16	
	Saldo	% Part Sector		Saldo	% Part Sector
 banco popular	9.084.092	21,26%	5,8%	8.584.989	21,86%
 BBVA	7.346.797	17,19%	15,3%	6.372.958	16,23%
 DAVIVIENDA	5.993.690	14,03%	8,8%	5.510.031	14,03%
 BANCO GNB SUDAMERIS	3.541.533	8,29%	12,3%	3.152.814	8,03%
 Banco de Bogotá	3.344.604	7,83%	2,7%	3.257.063	8,29%
 Bancolombia	2.771.515	6,49%	3,9%	2.668.148	6,79%
 BANCO CORPBANCA	2.449.012	5,73%	-6,6%	2.622.927	6,68%
 Banco AV Villas	1.969.640	4,61%	40,5%	1.401.597	3,57%
 Banco de Occidente	1.775.300	4,15%	16,2%	1.527.333	3,89%
 BANCO PICHINCHA	1.423.841	3,33%	12,5%	1.266.160	3,22%
 Banco Caja Social Más banco. Más amigo.	1.264.392	2,96%	4,7%	1.207.117	3,07%
TOTAL SECTOR	42.734.463		8,82%	39.270.645	

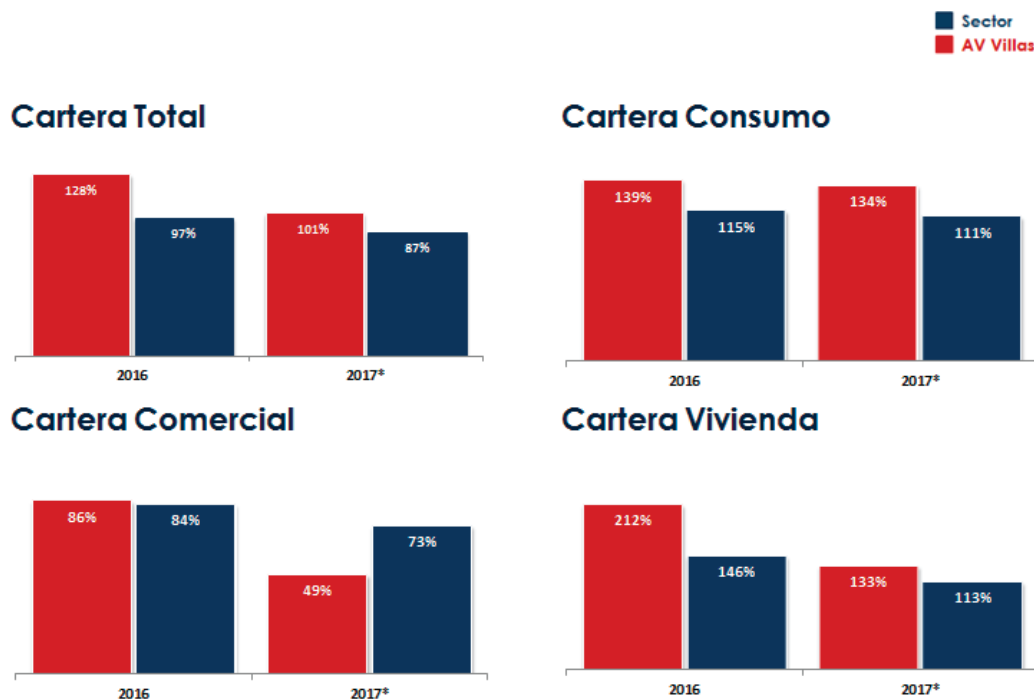
Esta estrategia también se refleja en el hecho de que el Banco registrara mejores indicadores de calidad de Cartera que el Sector en todas sus líneas (ver Gráfica 2), con una mayor cobertura de Provisiones (ver Gráfica 3).

Gráfica 2 - Evolución Calidad (Cartera Vencida/Cartera Bruta)



*Cifras 2017 del Sector con información preliminar a dic17 - Asobancaria.

Gráfica 3 - Evolución Cobertura (Saldo Provisiones/Saldo CDE)

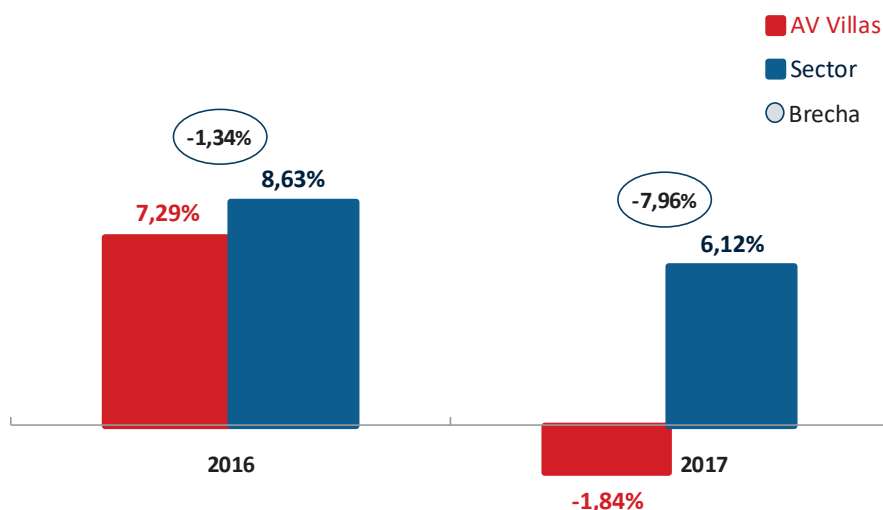


*Cifras 2017 del Sector con información a nov17 – Superintendencia Financiera.

2. Recomposición de Activos

Durante el año 2017 el Banco pudo vender una parte importante de su Portafolio lo cual ayudó a sustituir Pasivos de alto costo y fondear parte de su crecimiento en Cartera; esta venta del Portafolio de Inversiones explica el decrecimiento en el total de los Activos (ver Gráfica 4), que para 2017 registran un saldo de \$12,2 billones.

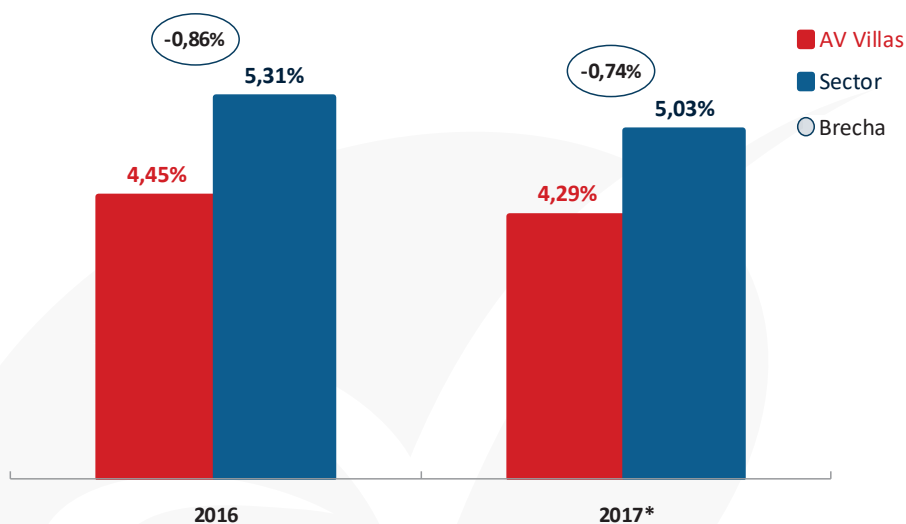
Gráfica 4 - Evolución Anual Activos



Cifras 2017 del Sector con información preliminar a dic17 – Asobancaria.

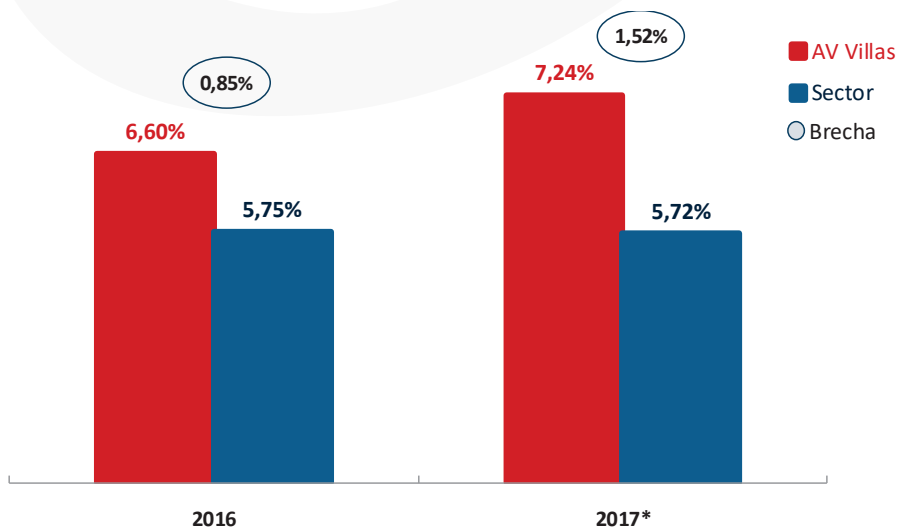
La recomposición del activo le permitió al Banco mantener su costo de captación por debajo de sus competidores (ver Gráfica 5) y mejorar significativamente su margen financiero frente al año anterior, aumentando la brecha con el Sector (ver Gráfica 6), que para 2016 estuvo en 85 pbs y para el cierre de 2017 se ubica en 152 pbs.

Gráfica 5 – Costo de Captación



*Información del Sistema Financiero con corte a nov17.

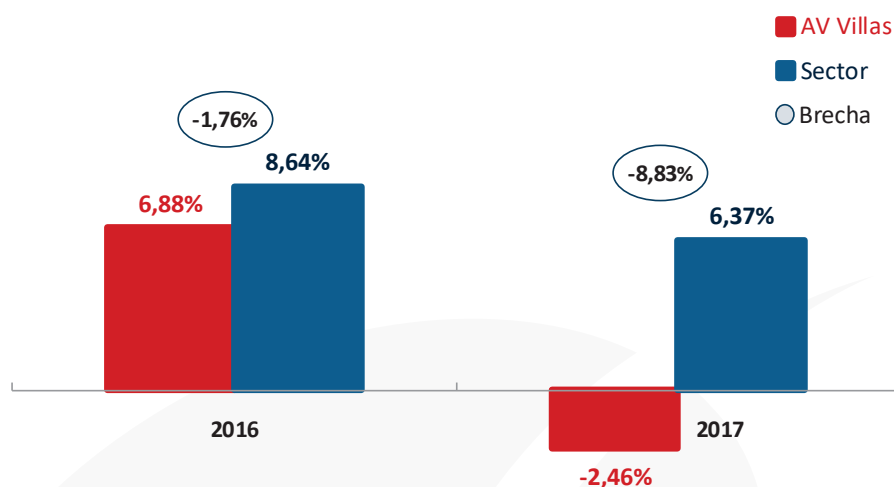
Gráfica 6 – Margen Financiero



*Información del Sistema Financiero con corte a nov17.

La recomposición de los Depósitos de Captación derivó en que el Banco no creciera al mismo ritmo del Sector (Ver Gráfica 7).

Gráfica 7 – Evolución Anual Pasivo



Cifras 2017 del Sector con información preliminar a dic17 – Asobancaria.

Producto de lo anterior las utilidades del Banco se ubicaron \$120.074 millones menores en 35,7% frente al año anterior, ya que aunque el crecimiento y el mejor margen financiero redujeron el impacto de la desaceleración económica en otras líneas; no hay que desconocer que tanto en el Banco como en el Sector esta situación afectó los resultados como consecuencia de un mayor nivel de Provisiones. (Ver Tabla 2).

Tabla 2 – Utilidad AV Villas vs. Sistema

BANCO	UTILIDAD ACUM	%VAR 12 MESES
SECTOR	7.712,3	-32,0%
Bancolombia	2.231,9	-8,7%
Banco de Bogotá	2.012,5	-52,5%
DAVIVIENDA	1.108,5	-28,0%
BBVA	457,5	-10,8%
Banco Agrario de Colombia	360,6	-24,4%
Banco de Occidente	315,4	-40,5%
Banco Caja Social	277,7	-10,7%
Citibank	224,9	-31,4%
BANCO GNB SUDAMERIS	209,5	22,2%
banco popular	144,0	-30,3%
COLPATRIA	144,0	-55,8%
Banco AV Villas	120,1	-35,7%

Cifras en miles de millones con corte a dic17, fuente: Asobancaria.



CALIFICACIÓN DE RIESGO

En el mes de enero de 2018 la Calificadora de Riesgo BRC Standard & Poor's le ratificó al Banco las calificaciones: para Deuda de Largo Plazo de 'AAA' y para Deuda de Corto Plazo 'BRC 1+', calificaciones que corresponden a las más altas otorgadas por dicha entidad y que reflejan 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 otra 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 dentro de un contexto de deterioro generalizado en la calidad de Cartera del Sector Financiero, lo cual debe considerarse como un reconocimiento al manejo crediticio del Banco.

IMPUESTOS DIRECTOS, INDIRECTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY

La Tasa Impositiva total para el año 2017 fue de 49,1% creciendo 490 puntos básicos respecto a la tasa del 2016 que se situó en 44,2%; este aumento se explica principalmente porque algunos impuestos no disminuyen en línea directa con la variación de utilidades tales como el Seguro de Depósitos, el Gravamen a las Transacciones Financieras o el Impuesto de Industria y Comercio. En la medida en que las utilidades vuelvan a los niveles de años anteriores, la Tasa de Impuestos Efectiva se debería ubicar en niveles del 44% al 45% nuevamente.

(Cifras en millones de pesos)

	Total 2015	Total 2016	Total 2017
Impuesto de Renta y Complementarios	111.840	81.358	57.146
Impuesto al patrimonio	13.804	11.962	136
Impuestos Indirectos	14.551	17.080	18.543
Industria y Comercio	12.686	15.094	16.377
Predial	1.668	1.799	2.006
Sobretasas y Otros	197	188	160
Contribución Superfinanciera	2.291	1.969	2.249
Seguro de Depósitos	23.218	25.192	25.519
Gravamen sobre las Transacciones Financieras	10.145	10.708	12.223
Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A)	175.848	148.269	115.815
Utilidad Neta del Periodo (B)	203.545	186.863	120.074
Tasa Impositiva Efectiva Impto. de Renta, Complementarios y CREE	35,5%	30,3%	32,2%
Tasa Impositiva Total $[A/(A+B)]$	46,3%	44,2%	49,1%

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 principalmente dentro de la Vicepresidencia de Analítica y Riesgos Financieros y la Vicepresidencia Financiera y de Gestión Corporativa.

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 (Individual, 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 Riesgos, como parte de sus responsabilidades, adelanta continuamente actividades de monitoreo de los modelos de originación de Crédito de Consumo, su comportamiento y, en los casos que se considere pertinente, realiza y/o propone el ajuste de las metodologías utilizadas. La Gerencia de Gestión y Administración de Activos realiza las actividades propias encaminadas a la recuperación de la Cartera subnormal del Banco.

La ejecución de las diversas políticas de riesgo, le permite al Banco mantener una controlada calidad de Cartera y acorde con su apetito de riesgo, indicador que registra resultados favorables frente a los reportados por el Sistema para el mismo periodo. De esta forma el Banco registra un Indicador de Cartera Vencida que pasó del 3,0% en diciembre de 2016 a 3,5% a diciembre de 2017, incremento generado por las condiciones generales del entorno económico visto en este último año, pero con un nivel inferior al registrado por el Sector Bancario que pasó del 3,1% a 4,3%.



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 mide a partir de la relación del VaR Total regulatorio sobre el Patrimonio Técnico, la cual debe ser igual o inferior al 20%. En el año 2017 dicha relación se ubicó entre el 1,1% y el 8,1%.

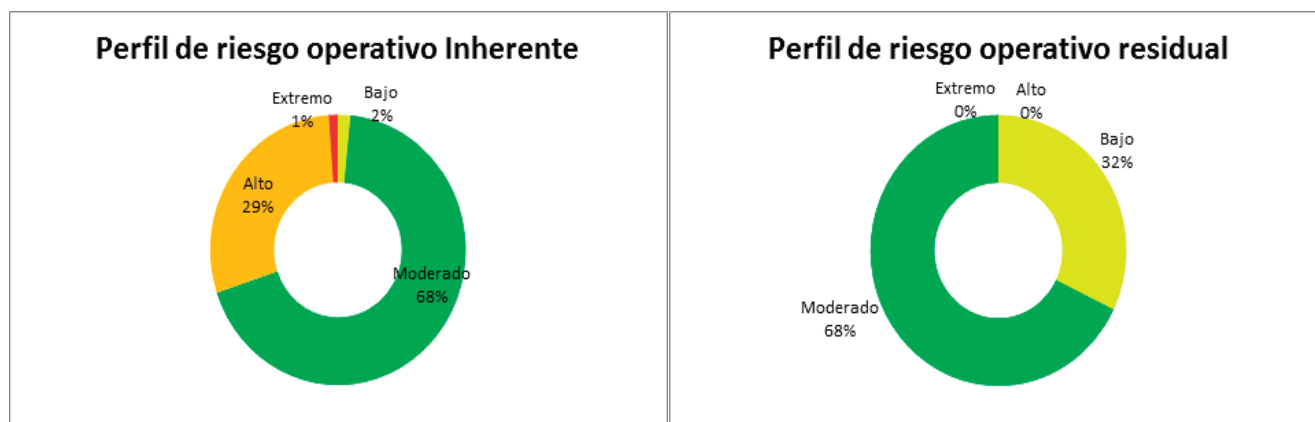
En relación con la gestión al Riesgo de Liquidez, el Banco cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL) en el que se encuentran documentadas las políticas y procedimientos para su correcta gestión. De acuerdo con el SARL, el Banco controla su exposición al Riesgo de Liquidez a partir de la medición del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL), definido por la Superintendencia Financiera. Con esta medición se monitorea que la Entidad cuente con los Activos Líquidos Monetarios suficientes para atender los posibles requerimientos de Liquidez bajo un escenario estresado durante los periodos de 7 y 30 días siguientes. En lo observado para el Banco, en el año 2017 este indicador a siete días se ubicó entre 369% y 2.288%, y a 30 días entre 133% y 640%. 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 el Banco 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 los recursos, la estructura y procesos de la Organización asociados a la gestión del Riesgo Operativo y para el desarrollo de sus funciones de supervisión cuenta con el apoyo del Comité de Riesgo Operativo y el Comité de Auditoría en lo relativo a la aprobación, seguimiento y control en el cumplimiento de las políticas, metodologías y herramientas para la identificación, medición, control y mitigación de los riesgos.

El entendimiento de los riesgos y la capacidad de anticiparse a ellos, así como la identificación de controles de mitigación eficaces son tareas de gran relevancia para nuestra Entidad; para tal fin se identifican y actualizan por parte de los dueños de proceso los Riesgos Operativos asociados a los Procesos, Productos y Servicios priorizando aquellos que de acuerdo con la valoración se consideran en un nivel de riesgo extremo y alto.

El Mapa de Riesgo Operativo para diciembre de 2017 en su calificación residual se encuentra compuesto en un 68% por riesgos con calificación moderada y un 32% con riesgos de calificación baja, no se encuentran calificados riesgos en exposición alta o 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.



El monitoreo a las materializaciones por tipo de riesgo registrado en la base de datos de pérdidas y de los Indicadores de Riesgo Operativo, constituyen parte fundamental para el fortalecimiento del SARO.

RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El Banco, 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 de Colombia 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 CE 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 identificación de los beneficiarios finales en las transacciones, Clientes expuestos públicamente PEP (Expuesto Políticamente, Reconocimiento Público y Representantes Legales de Organizaciones Internacionales), así como, el procedimiento interno para el congelamiento y notificación a los Entes de Control cuando una persona y/o relacionados directa o indirectamente con los Productos del Banco es incluida dentro de la lista internacional vinculante de las Naciones Unidas (ONU).

En concordancia con lo anterior, se procedió a incluir cambios al Manual SARLAFT, nuevos campos, cláusulas y nuevos formatos en la vinculación y actualización de datos para persona natural y jurídica; también se realizó una jornada de capacitación especialmente dirigida al personal comercial para familiarizarlo con las implicaciones de estas nuevas políticas en el Banco y se han estimado las medidas de seguimiento necesarias para el monitoreo de los Clientes que cumplen con los requisitos anteriormente relacionados.

Así mismo y de acuerdo con la CE 032 de nov/17 “Reglas especiales para la apertura de cuentas para el manejo de los recursos de las campañas políticas y partidos políticos”, se elaboró una campaña de información del manejo de cuentas de campañas electorales y partidos políticos a la totalidad de los Colaboradores de la Entidad a través de los diferentes medios internos de comunicación dispuestos por el Banco.

Igualmente, se realizó una gestión de sensibilización y refuerzo a algunas Oficinas en temas relacionados de la Unidad de Cumplimiento, las cuales por su nivel de operación pueden llegar a ser más sensibles y/o estar más expuestas a los riesgos asociados al SARLAFT.

Adicionalmente 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 capacitar 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.

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 personas cuyos nombres se encuentren en listas internacionales vinculantes.

NORMATIVIDAD INTERNACIONAL

En términos de cumplimiento de normatividad internacional FATCA (Ley de Cumplimiento Tributario de las Cuentas Extranjeras, por su siglas en inglés) y CRS (Estándar Común de Reporte por su siglas en inglés), Resolución 060 de 15/jun/15 y Resolución 119 el 30/nov/15 respectivamente expedidas por la DIAN, 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.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La estrategia definida por el Banco para afrontar una competencia disruptiva, considera participar activamente en la era digital, lo que significa asumir importantes retos y riesgos asociados al ciberdelincuencia y cibercrimen.

Como respuesta se vienen desarrollando en el Banco diferentes proyectos enfocados a la ciberseguridad como el fortalecimiento de los procesos de la gestión de incidentes para contener y responder a amenazas o ataques que puedan afectar la seguridad de la información; pruebas de intrusión avanzada que permiten simular ataques de ciberdelincuentes, colocando a prueba los esquemas de seguridad de la Organización; implementación de modelos de validación de identidad para asegurar la transaccionalidad de nuestros Clientes y disminuir la probabilidad de materialización de fraude virtual y la definición del Modelo de Seguridad para la nueva Banca Virtual, el cual aporta innovación con esquemas y tecnología de cotejo biométrico, permitiendo así crear un Banco más seguro.

Así mismo, Seguridad de la Información definió los esquemas de seguridad para proyectos como plataformas de negociación virtual para Factoring sin Responsabilidad, factura electrónica, manillas de compra, chat virtual, entre otros.

SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

El Banco ha definido la política de cero tolerancia frente al fraude y la corrupción en cualquier modalidad, alineado con las Políticas Corporativas de Grupo AVAL; para lo cual se han realizado actividades encaminadas



a promover una cultura de riesgo de antifraude y anticorrupción (AFAC) 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 el nombramiento del Oficial AFAC, el cual fue designado por el Presidente y ratificado a través de la Junta Directiva; la implementación de procedimientos y controles para las operaciones de patrocinios, regalos, gratificaciones, invitaciones, donaciones y contribuciones públicas; se celebraron las sesiones establecidas para el Comité de Prevención del Riesgo de Fraude y Corrupción durante el 2017; y se revisaron los riesgos genéricos a nivel de las entidades del Grupo.

En seguridad física, como resultado de las negociaciones corporativas definidas por Grupo Aval, se inició en el año 2017 el proceso de migración de la Central de Monitoreo de alarmas de las oficinas y cajeros automáticos del Banco a la nueva consola operada por la empresa G4S. Esto generará ahorros importantes en el gasto, manteniendo la efectividad del control.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR – SAC

Durante el 2017, el Banco evolucionó su Modelo de Servicio para cada Segmento a través de la implementación del Modelo de Administración de la Experiencia de Cliente (CXM Customer Experience Management) con la herramienta de Journey Map (Recorrido de Cliente) en los principales procesos de atención. Este trabajo se apoya en la medición, control y mejora sistemática de los procesos punta a punta contrastados con la Voz del Cliente, haciendo uso de los indicadores NPS (Net Promoter Score- Puntaje Neto de promotor) e IS (Índice de Satisfacción).

La implementación de este Modelo generó mejoras especialmente en los procesos de postventa, tales como la resolución en primer contacto del 88% de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) a través del Contact Center y el 99% de cumplimiento en el tiempo de solución ofrecido al Cliente para el 12% de casos restantes que se atienden en segundo y tercer nivel. Cabe resaltar que el tiempo promedio de gestión fue de 5 días hábiles siendo un 36% de éstas atendidas en un día o menos.

Adicionalmente, con el fin de garantizar el cumplimiento del Estatuto de Protección al Consumidor Financiero, el Banco adelantó planes de acción en el marco de las Políticas y Etapas SAC (Identificación, Medición, Control y Monitoreo), tendientes a mitigar las causas generadoras de las PQRS. En esta materia, el indicador de reclamos por millón de transacciones presentó una evolución positiva pasando de 177 a 145 reclamos por

millón de transacciones entre 2016 y la última medición de 2017, ubicándose por debajo de los 154 que presentó el sector. Es de señalar que este indicador en 2014 y 2015 era de 234 y 202 respectivamente.

Finalmente, el Banco efectuó todas las actuaciones necesarias para dar cumplimiento oportuno a las nuevas exigencias del Regulador como son: Valor Total Unificado y Atención a personas en condición de discapacidad. Así mismo, comprometido con la educación del Consumidor Financiero, 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 del Banco.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno continúa evolucionando de manera satisfactoria con las nuevas necesidades del Negocio, resultantes del modelo operativo, la actividad comercial, los cambios en los procesos y las exigencias regulatorias. Este resultado se ha logrado gracias a la elaboración de controles eficientes y efectivos, junto con la supervisión continua ejercida a dichos controles por parte de los dueños de los procesos.

El principal reto de adaptación del Sistema de Control Interno para el año 2017, consistió en asegurar su eficacia frente a la transformación de la Entidad en su Modelo de Negocio incluyendo temas clave como la generación de nuevos Productos, evolución de los actuales, mayor uso de tecnología tanto por los Clientes como por los Colaboradores y nuevos requisitos regulatorios.

Adicionalmente el Sistema de Control Interno del Banco fue evaluado y calificado como efectivo por parte de los entes independientes de control internos y externos pertinentes, confirmando que apoya a 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 2017 ATH presenta Activos por \$9.317 millones; durante el año obtuvo Utilidades por \$692 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 2017 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 de Colombia en enero de 2018. Al corte de 31 de diciembre de 2017 el Banco reporta 89 recomendaciones adoptadas de las 148 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 generando beneficios a sus Clientes, accionistas y Colaboradores dentro de un contexto de crecimiento continuo con rentabilidad y responsabilidad social.

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, a continuación se presentan los resultados del Programa de Responsabilidad Social Corporativa Tapas para Sanar 2017.

