

## Informe de Gestión

# 2021





# Informe de Gestión 2021





# INFORME DE GESTIÓN

---







# INFORME DE GESTIÓN 2021 AV Villas

## Junta Directiva y Administración

### Junta Directiva

#### Consejero

Luis Carlos Sarmiento Angulo

#### Principales

Carlos Ernesto Pérez Buenaventura .....

Pedro Ignacio De Brigard Pombo .....

Bernardo Noreña Ocampo .....

Fernando Copete Saldarriaga .....

Luis Fernando Pabón Pabón .....

#### Suplentes

José Wilson Rodríguez

Pablo Casabianca Escallón

Alberto Mariño Samper

Gustavo Antonio Ramírez Galindo

Andrés Vásquez Restrepo

### Administración

Juan Camilo Ángel Mejía .....

Carlos Alberto Vélez Moreno .....

Jaime Eduardo Martínez Madriñán .....

Vacante .....

María Luz Munevar Torres .....

Jorge Raúl García Ramírez .....

Wilson Matheus Gómez .....

Rodrigo Correa Botero .....

José Fernando Garrido Angulo .....

Amalia Rodríguez Álvarez .....

Beatriz Eugenia Villegas Hortal .....

Ricardo Alonso Garzón Chávez .....

Alejandro Salamando Ramírez .....

Mauricio Forero Saldarriaga .....

Jaime Mauricio González Rico .....

Gabriel Ignacio Caballero Fernández de Castro .....

Juan Manuel Reveiz Navia .....

Presidente

Vicepresidente Financiero y de Gestión Corporativa

Vicepresidente Comercial Banca Personas

Vicepresidente Comercial Banca Empresas

Vicepresidente Jurídico

Vicepresidente de Analítica y Riesgos Financieros

Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

Vicepresidente de Desarrollo de Negocios e Innovación

Vicepresidente Administrativo

Contralora General

Gerente de Talento Humano

Oficial de Cumplimiento

Gerente de Experiencia de Cliente

Vicepresidente Regional Bogotá

Vicepresidente Regional Noroccidente

Vicepresidente Regional Norte

Vicepresidente Regional Suroccidente

### Revisoría Fiscal

KPMG S.A.S.

Leidy Fernanda Hernández Arenas ..... Revisor Fiscal



# INFORME DE GESTIÓN 2021 AV Villas

## Datos significativos

(EN MILLONES DE PESOS) CIFRAS A DICIEMBRE DE CADA AÑO

	2018	2019	2020	2021
Depósitos de Ahorro	5.916.632	6.157.137	8.708.428	8.855.687
Certificados de Depósito a Término	4.556.519	4.618.234	3.914.618	2.998.415
Cuentas Corrientes	949.850	1.072.484	1.338.294	1.545.282
<b>Total Depósitos</b>	<b>11.423.001</b>	<b>11.847.855</b>	<b>13.961.340</b>	<b>13.399.384</b>
Cartera Comercial y Microcréditos	2.877.081	2.849.112	2.280.911	2.687.742
Cartera de Consumo	6.186.954	6.700.246	6.960.547	7.619.856
Cartera de Vivienda	2.206.907	2.359.332	2.341.484	2.493.974
Cartera Constructor	37.845	45.911	36.817	26.244
Menos: Provisión de Cartera	521.043	532.279	561.385	646.688
<b>Total Cartera*</b>	<b>10.787.743</b>	<b>11.422.322</b>	<b>11.058.373</b>	<b>12.181.127</b>
Total Activos	14.028.422	14.961.710	16.299.444	17.231.079
<b>Utilidades</b>	<b>160.161</b>	<b>190.710</b>	<b>127.792</b>	<b>161.587</b>
Activos Productivos	12.576.426	13.634.975	14.866.169	15.706.491
Activos Improductivos	1.451.996	1.326.735	1.433.275	1.524.588
<b>Total Activos</b>	<b>14.028.422</b>	<b>14.961.710</b>	<b>16.299.444</b>	<b>17.231.079</b>
<i>Calidad</i>	<i>4,31%</i>	<i>3,41%</i>	<i>3,82%</i>	<i>3,74%</i>
<i>Cobertura</i>	<i>106,90%</i>	<i>130,61%</i>	<i>126,52%</i>	<i>134,78%</i>
<i>Patrimonio</i>	<i>1.497.408</i>	<i>1.624.386</i>	<i>1.671.022</i>	<i>1.669.130</i>
<i>ROA</i>	<i>1,1%</i>	<i>1,3%</i>	<i>0,8%</i>	<i>0,9%</i>
<i>ROE</i>	<i>10,7%</i>	<i>11,7%</i>	<i>7,6%</i>	<i>9,7%</i>
<i>Índice de Solvencia</i>	<i>10,53%</i>	<i>10,64%</i>	<i>12,01%</i>	<i>12,92%</i>

\*No incluye Cuentas por Cobrar



# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

### Informe Presidente y Junta Directiva

## ESCENARIO ECONÓMICO

### Panorama Internacional

Durante 2021 continuó avanzando la recuperación de la pandemia causada por el COVID-19, de la mano de programas de vacunación que permitieron flexibilizar las restricciones a la movilidad y viabilizar la reactivación económica.

La combinación del avance en los programas de vacunación y políticas fiscales y monetarias expansivas, lograron su cometido de mejorar los indicadores de crecimiento y reducir los índices de desempleo.

En la Tabla 1 se presentan las proyecciones de crecimiento para el 2021, 2022 y 2023 realizadas por el Banco Mundial. La cifra de crecimiento mundial estimada para 2021 del 5,5% reafirma el periodo de recuperación experimentado a lo largo del año, con crecimientos superiores a los de 2019 (4,1% y 3,2% para 2022 y 2023 respectivamente).

Tabla 1 – Expectativas de Crecimiento

Variación anual PIB real (%)					
Año ->	2019	2020	2021e	2022f	2023f
<b>Mundo</b>	<b>2,60%</b>	<b>-3,40%</b>	<b>5,50%</b>	<b>4,10%</b>	<b>3,20%</b>
<b>Países Avanzados</b>	<b>1,70%</b>	<b>-4,60%</b>	<b>5,00%</b>	<b>3,80%</b>	<b>2,30%</b>
Estados Unidos	2,30%	-3,40%	5,60%	3,70%	2,60%
Zona Euro	1,60%	-6,40%	5,20%	4,20%	2,10%
Japón	-0,20%	-4,50%	1,70%	2,90%	1,20%
<b>Países Emergentes y en Dlo</b>	<b>3,80%</b>	<b>-1,70%</b>	<b>6,30%</b>	<b>4,60%</b>	<b>4,40%</b>
Asia Oriental y Pacífico	5,80%	1,20%	7,10%	5,10%	5,20%
Europa y Asia Central	2,70%	-2,00%	5,80%	3,00%	2,90%
<b>América Latina y el Caribe</b>	<b>0,80%</b>	<b>-6,40%</b>	<b>6,70%</b>	<b>2,60%</b>	<b>2,70%</b>
Medio Oriente y Nte.África	0,90%	-4,00%	3,10%	4,40%	3,40%
Sur de Asia	4,40%	-5,20%	7,00%	7,60%	6,00%
África Subsahariana	2,50%	-2,20%	3,50%	3,60%	3,80%

e: Dato estimado para el 2021

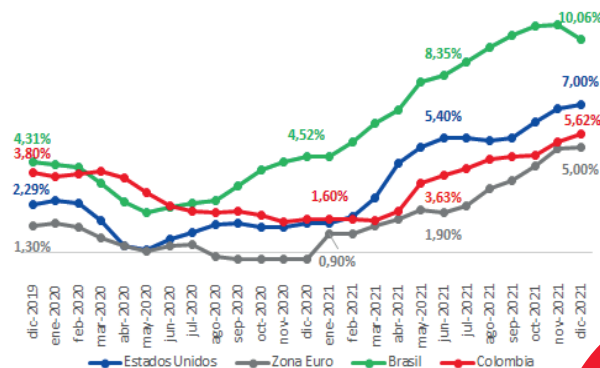
f: Proyecciones

Fuente: Banco Mundial

Sin embargo, esta recuperación económica internacional no ha llegado sin efectos secundarios indeseados. Hay que recordar que en el 2020 las cadenas de producción y suministro, en medio de un ambiente de incertidumbre y menor demanda, redujeron su capacidad productiva. En 2021 la repentina reactivación de la demanda (tanto privada como pública) empezó a generar presiones en los precios de los bienes de consumo, debido a la inhabilidad de la oferta de reaccionar con la misma velocidad.

El Gráfico 1 muestra la evolución de la inflación anual de dos economías desarrolladas (Estados Unidos y la Zona Euro) y dos economías de América Latina (Brasil y Colombia). En ella se evidencia el proceso inflacionario que ha impactado a todo tipo de economías por la combinación de los problemas en la recuperación de la oferta internacional a niveles precrisis y una demanda fortalecida. Como referencia, Estados Unidos finalizó el 2021 con una inflación anual del 7,0%, nivel no visto desde los años 80 cuando finalmente se logró controlar el alza en los precios de los combustibles por la crisis petrolera a inicios de la década.

Gráfica 1 – Evolución Inflación Anual





# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

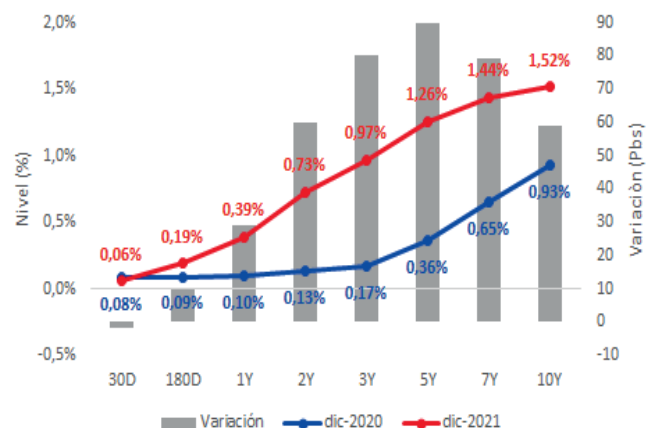
Este incremento en los precios ha afectado principalmente la división de gastos de alimentos (incluyendo los insumos para producirlos) y energía, teniendo en cuenta que en lo corrido del año el precio del petróleo se incrementó 54%, pasando de USD \$51 por barril a USD \$79 al cierre del año.

En los primeros meses del año, los principales bancos centrales del mundo mantuvieron políticas expansivas agresivas, con compras de deuda y tasas de intervención históricamente bajas, esperaban ver mejoras en las cifras de crecimiento y empleo. Los incrementos en la inflación se percibían como un efecto secundario, que se esperaba temporal y sin una afectación significativa al poder adquisitivo, teniendo en cuenta que al cierre del 2020 la pandemia había presionado a la baja los precios internacionales.

En el segundo semestre del 2021, la reactivación económica se consolidaba y el foco de la política monetaria empezó a migrar al comportamiento de los precios. La inflación total en Estados Unidos era del 5,4%, Europa 1,9%, Brasil 8,35% y Colombia 3,63%. Las afectaciones en las cadenas productivas demostraron ser más complejas de lo inicialmente estimado, lo que llevó a los bancos centrales alrededor del mundo a empezar a tomar cartas en el asunto. En el mes de noviembre la Reserva Federal de los Estados Unidos (FED) anunció sus primeras acciones para intentar mitigar el incremento en los precios con la presentación de un plan de reducción de compra de deuda, que a la fecha era de USD \$120 billones mensuales.

En la Tabla 2 se presenta un resumen del desempeño de algunas variables de mercado en los últimos tres años. Se destaca el buen comportamiento del mercado accionario (S&P500 +27%) debido a la recuperación económica internacional. El precio del oro se mantuvo estable a lo largo del año (-3%) y el índice de volatilidad VIX mantuvo una tendencia consistente a la baja (-24%), ambas variables reflejando un ambiente de menor incertidumbre para la toma de decisiones de inversión. El mercado de deuda se depreció a lo largo del año, reflejando las expectativas del inicio de un ciclo de normalización en la política monetaria internacional. La Gráfica 2 muestra la evolución de la curva de tesoros estadounidenses, la cual se devaluó en promedio 50 pbs a lo largo del año, llevando al nodo de referencia de 10 años del 0,93% al 1,52%.

Gráfica 2 – Curva de rendimiento Tesoros



Fuente: U.S. Department of the Treasury

Tabla 2 – Resumen Mercados Financieros Internacionales

Año	Indicador	Inicio	Cierre	YTD	Max	Min
2019	S&P500	2.486	3.221	30%	3.240	2.448
	Oro	\$ 1.281	\$ 1.515	18%	\$ 1.552	\$ 1.271
	VIX	28	15	-48%	28	12
	Brent	\$ 63	\$ 68	8%	\$ 75	\$ 52
2020	S&P500	3.221	3.756	17%	3.756	2.237
	Oro	\$ 1.515	\$ 1.893	25%	\$ 2.052	\$ 1.471
	VIX	15	23	54%	83	12
	Brent	\$ 64	\$ 51	-19%	\$ 69	\$ 19
2021	S&P500	3.756	4.766	27%	4.793	3.701
	Oro	\$ 1.893	\$ 1.828	-3%	\$ 1.953	\$ 1.678
	VIX	23	17	-24%	37	15
	Brent	\$ 51	\$ 79	54%	\$ 86	\$ 51

Fuente: Bloomberg



# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

### Colombia

En Colombia la recuperación económica también logró mejorar los indicadores de crecimiento y empleo en el país. Las cifras de vacunación al 31 de diciembre del 2021 indicaban que el 56% de la población contaba con un esquema completo de inmunización y el 75% había recibido al menos una dosis. Las cifras permitieron flexibilizar las restricciones a la movilidad con el paso de los meses y los negocios volvían a funcionar con mayor normalidad.

En los primeros tres trimestres del año la economía colombiana se expandió 10,28% frente al mismo periodo de 2020. Los sectores que más contribuyeron en esta cifra de crecimiento (teniendo en cuenta su participación del PIB) fueron los de comercio (+21,78%), manufacturas (+18,41%) y actividades artísticas y de entretenimiento (+34,64%). La Tabla 3 muestra con mayor detalle los crecimientos evidenciados en todos los sectores de la economía desde el 2019 al 2021.

**Tabla 3 – Variación anual PIB por oferta Colombia**  
(Periodo enero a septiembre)

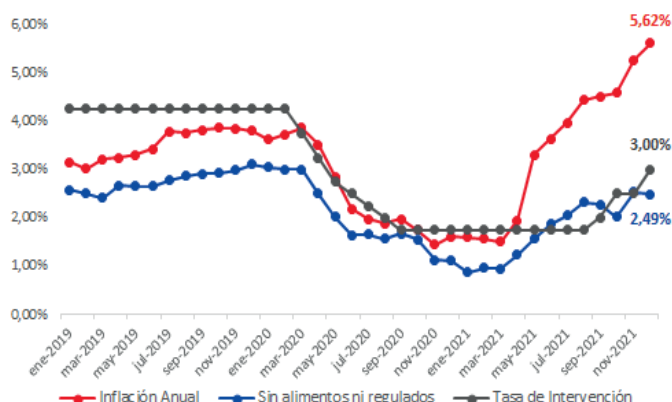
Fecha	Participación	2019	2020	2021
Comercio al por mayor y al por menor	17%	3,69%	-18,33%	21,78%
Industrias manufactureras	12%	0,96%	-10,40%	18,41%
Impuestos	10%	4,21%	-7,34%	13,45%
Actividades artísticas y de entret.	3%	13,49%	-13,28%	34,64%
Administración pública y defensa	15%	5,24%	-0,09%	6,95%
Actividades profesionales	7%	3,32%	-5,06%	9,39%
Información y comunicaciones	3%	1,59%	-2,19%	8,72%
Actividades inmobiliarias	10%	3,55%	2,00%	1,97%
Actividades financieras y de seguros	5%	6,75%	1,82%	3,41%
Agricultura	7%	1,58%	2,60%	2,34%
Suministro de electricidad	3%	2,53%	-3,14%	4,95%
Construcción	5%	-1,88%	-26,18%	2,73%
Explotación de minas y canteras	4%	2,13%	-14,69%	-2,19%
<b>Producto interno bruto</b>	<b>100%</b>	<b>3,29%</b>	<b>-7,99%</b>	<b>10,28%</b>

Fuente: DANE

Como resultado de una mayor actividad económica, el mercado laboral también mostró a lo largo del año mejoras, pasando de una tasa de desempleo del 13,4% en diciembre de 2020 al 11% en el mismo mes de 2021. En puestos de trabajo, el número de desempleados en el país se redujo en 634 mil personas en el año, 273 mil puestos de trabajo por debajo de la cifra de desempleo de diciembre de 2019.

Inevitablemente, no sólo los efectos positivos de la reactivación económica se replicaron en el país. Los impactos en las cadenas internacionales de suministro también afectaron la estructura de precios de la economía colombiana, iniciando un proceso inflacionario visible desde el mes de abril y que fue acentuado por algunos eventos internos particulares (Gráfica 3).

**Gráfica 3 – Inflación y tasa de intervención en Colombia**



Fuente: DANE y Banco de la República de Colombia

La inflación observada en el año se puede explicar principalmente por cuatro factores (tres que afectan la oferta de bienes y servicios en el país y uno que involucra la demanda): I. Incrementos en los precios de bienes internacionales II. Alteraciones en las cadenas de producción internas a causa del paro nacional del segundo trimestre del año III. La devaluación del peso colombiano que acumuló en el 2021 una pérdida de 19% de su valor y IV. Una demanda interna fortalecida.

En el segundo trimestre del año, el país estuvo envuelto en un sin número de manifestaciones sociales a lo largo del territorio nacional. Las continuas movilizaciones y alteraciones del orden público afectaron el ritmo de crecimiento y creación de empleo observado en el primer trimestre del año. Como resultado, en el segundo trimestre del año se contrajo la producción (con respecto al primer trimestre del año) del comercio (-4.4%), la industria manufacturera (-3.2%), la agricultura (-5.3%) y la construcción (-5.5%).



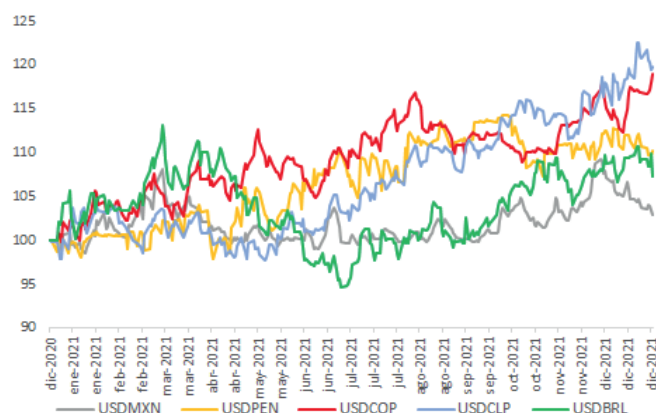
# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

El paro nacional no tuvo únicamente impactos en la producción nacional, también interrumpió las cadenas de suministro locales (afectando los precios de los bienes, especialmente de los alimentos que en el mes de mayo se incrementaron 5,37%) y aumentó la percepción de riesgo país, dando un impulso a la devaluación de la moneda.

En relación con el comportamiento del tipo de cambio es importante separar los eventos internos específicos de Colombia y aquellos que afectaron a todas las monedas de la región. El paro es uno de esos factores internos que se sumó a la pérdida del grado de inversión de la deuda nacional, la cual se concretó en el mes de julio cuando la agencia calificadora internacional Fitch se unió a la decisión de Standard and Poor's de recortar la nota de la deuda soberana de BBB- a BB+. Por último, las expectativas del mercado de una política monetaria menos expansiva alrededor del mundo incrementaron el apetito por dólares y devaluó todas las monedas de la región en el último semestre del año (Gráfica 4).

Gráfica 4 – Tasa de Cambio Nominal



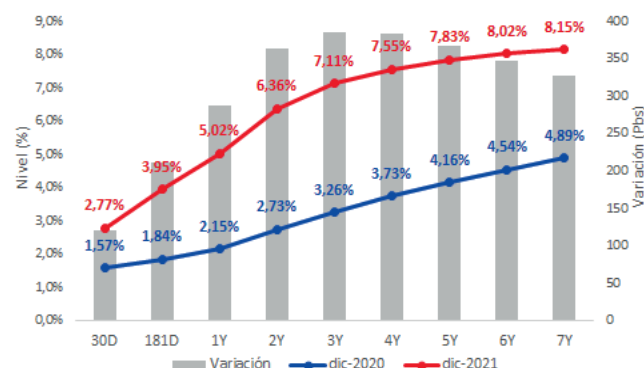
Fuente: Bloomberg

El Banco de la República ha sido enfático en mencionar que gran parte de los impactos en la inflación provienen por choques temporales en la oferta (tanto local como internacional). En este sentido, las acciones de política monetaria no contribuyen a solucionar los problemas en las cadenas de suministro o la devaluación del peso, pero sí podrán reducir la presión adicional por el incremento en la demanda y anclar las expectativas de inflación en el largo plazo en la

meta de la Junta Directiva del 3%. Por esta razón, en el mes de septiembre el Emisor anunció su primer incremento de tasas de intervención, la cual finalizó el año en 3% y totalizó incrementos en el año por 125 pbs desde el 1,75%.

El impacto más claro de este cambio en la postura de la política monetaria se pudo observar en las tasas de la deuda pública colombiana, las cuales se incrementaron en el corrido del año 310 pbs. Hay que mencionar que esa devaluación también incorpora la pérdida del grado de inversión y la mayor percepción de riesgo país por los problemas de orden público ya mencionados. Estos choques en las tasas de la deuda pública se han transferido en una magnitud similar a las curvas de deuda corporativa, afectando el costo de consecución de recursos para la economía real del país.

Gráfica 5 – Curva de rendimiento TES



Fuente: Precia

### ¿Qué esperar en 2022?

Las proyecciones derivadas de la encuesta mensual del Banco de la República realizada en enero de 2022 muestran un panorama favorable de recuperación económica para el 2022 y 2023 (Tabla 4), con cifras de crecimiento estables y tasas de desempleo a la baja. Aun así, hay algunos elementos que quedan como factores de riesgo para el 2022 y que se enumeran a continuación.



# INFORME DE GESTIÓN

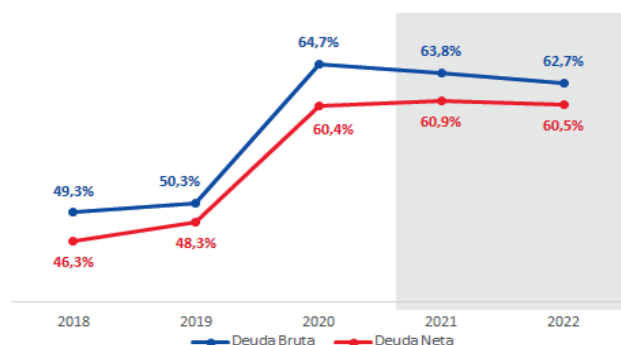
## 2021 AV Villas

I. La comunidad científica ha resaltado la eficacia de las vacunas para reducir la mortalidad del COVID-19, razón por la cual los gobiernos alrededor del mundo siguen flexibilizando las medidas restrictivas a la movilidad. La incertidumbre radica en la identificación de nuevas variantes que puedan cambiar este panorama de regreso a la normalidad y que hagan necesarias políticas que alteren la senda de recuperación observada hasta la fecha.

II. La inflación observada alrededor del mundo preocupa a todos los bancos centrales. En la medida que la inflación no logre estabilizarse, los emisores tendrán que implementar políticas cada vez más restrictivas, que eventualmente pueden empezar a restringir el crecimiento y la creación de empleo.

III. La pérdida del grado de inversión de la deuda soberana colombiana se explicó en gran medida por el incremento de la deuda bruta de la nación, la cual alcanzó en 2020 el 64,7% del PIB (Gráfica 6). La mayoría de las naciones de la región aumentaron su nivel de deuda para hacer frente a la pandemia, pero Colombia sufrió un incremento mayor a la media y puso en alerta a las agencias calificadoras. El Ministerio de Hacienda en su plan financiero proyectó que el nivel de deuda se irá reduciendo en los próximos años (estimando 63,8% para 2021 y 62,7% para 2022), lo cual minimiza la probabilidad de otro recorte de calificación. De no cumplirse el plan financiero, podrían seguirse generando dudas entre los inversionistas internacionales sobre la estabilidad fiscal colombiana, lo que impulsaría mayores alzas en las tasas de endeudamiento del país.

Gráfica 6 – Deuda Gobierno Nacional (% del PIB)



Fuente: Ministerio de Hacienda

IV. El 29 de mayo de 2022 se realizarán las elecciones presidenciales en el país. En línea con la poca información que se tiene hasta el momento, es probable que sea requerida una segunda vuelta el 19 de junio de 2022 para nombrar el próximo Presidente de la República. Esta incertidumbre política, como es ya usual, generará volatilidad en los mercados locales y retrasará decisiones de inversión durante el primer semestre del año. Inversionistas locales e internacionales estarán muy atentos al resultado de las elecciones y el candidato seleccionado por el país para definir el apetito que tendrán por riesgo Colombia.

La Tabla 4 resume las proyecciones más recientes para las principales variables macroeconómicas colombianas.

Tabla 4 – Proyecciones Encuesta Mensual  
Banco de la República (enero 2022)

Variable	Escenario	2021		2022				2023			
		Trim-IV	Trim-I	Trim-II	Trim-III	Trim-IV	Trim-I	Trim-II	Trim-III	Trim-IV	
Desempleo	Min		11,00%	9,60%	9,80%	9,50%	10,50%	9,80%	9,50%	9,50%	
	Prom	11,01%	13,00%	12,40%	11,83%	11,30%	12,00%	11,42%	10,98%	10,98%	
	Máx		15,23%	14,60%	13,54%	12,70%	14,72%	13,80%	12,90%	12,90%	
PIB Trimestral	Min	6,20%	2,82%	2,00%	1,80%	1,00%	1,90%	2,40%	2,20%	2,20%	
	Prom	8,27%	5,08%	6,05%	3,39%	2,76%	3,02%	3,55%	3,30%	3,30%	
	Máx	11,50%	8,50%	9,80%	5,50%	4,53%	4,50%	5,00%	4,00%	4,00%	
PIB Anual	Min	8,70%				3,40%					
	Prom	9,81%				4,26%					
	Máx	10,70%				6,30%					
Inflación	Min					3,30%				2,94%	
	Prom	5,62%				4,42%				3,51%	
	Máx					5,62%				4,50%	
Tasa de Intervención	Min					3,00%				3,00%	
	Prom	3,00%				5,50%				4,75%	
	Máx					6,00%				6,25%	
TRM	Min					\$ 3.500				\$ 3.313	
	Prom	\$ 4.068				\$ 3.827				\$ 3.746	
	Máx					\$ 4.150				\$ 4.250	

Fuente: Banco de la República

### DESEMPEÑO DEL BANCO

El 2021 fue un año de recuperación y reactivación para los diferentes sectores económicos, que concentraron sus esfuerzos en reestablecer sus niveles de actividad a los experimentados antes de la pandemia, hacia el 2019. Esta recuperación se ha venido dando a un ritmo más lento que el inicialmente esperado, como resultado de los picos de pandemia y los paros y manifestaciones que estuvieron presentes durante el año.



# INFORME DE GESTIÓN

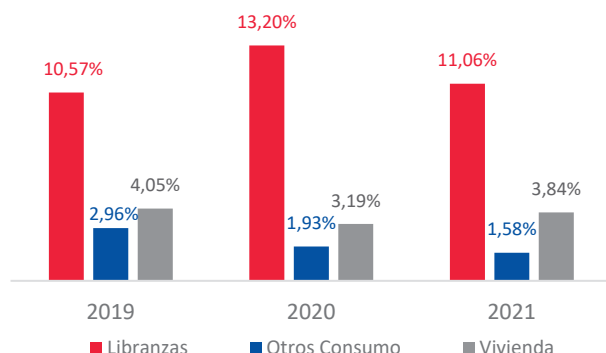
## 2021 AV Villas

Para el Banco AV Villas, fue un año de importantes retos, esfuerzos y logros, en el que, a pesar de los obstáculos para alcanzar los crecimientos esperados, se logró la meta en términos de utilidad.

Es importante destacar el compromiso y empeño dedicados a la transformación digital con el fin de atender las nuevas realidades en materia de servicio y atención al cliente y para continuar a la vanguardia, preparados para atender las necesidades y demandas de las nuevas generaciones.

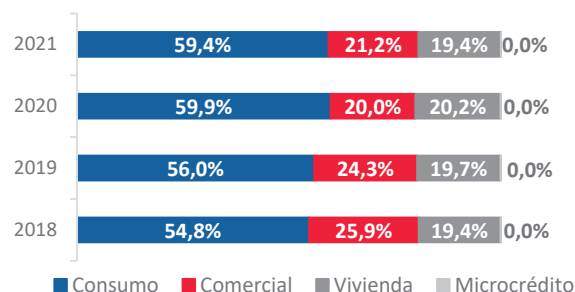
Asimismo, cabe enfatizar que la gestión comercial ha sido sobresaliente y ha permitido que las colocaciones, tanto en las líneas de personas como en las de empresas, hayan retomado su dinámica, recuperando parte importante de la participación de mercado afectada por las contingencias de 2020, cuando el Banco, con el objetivo de enfrentar de manera asertiva las condiciones de riesgo, tomó la decisión de restringir los desembolsos en las líneas de mayor exposición.

Gráfica 7 – Participación de desembolsos en el Sector

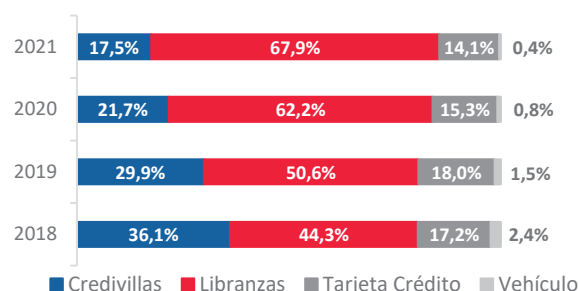


Como resultado, aunque la mezcla de cartera mantiene cuotas similares a las de los años anteriores, se puede observar una recuperación en la participación de la cartera comercial frente a 2020. Por su parte, libranzas continúa siendo el producto dominante dentro de la línea de consumo, ganando 5,7 puntos porcentuales, consolidándose como un pilar fundamental en la calidad y solidez de la cartera.

Gráfica 8 – Composición cartera total



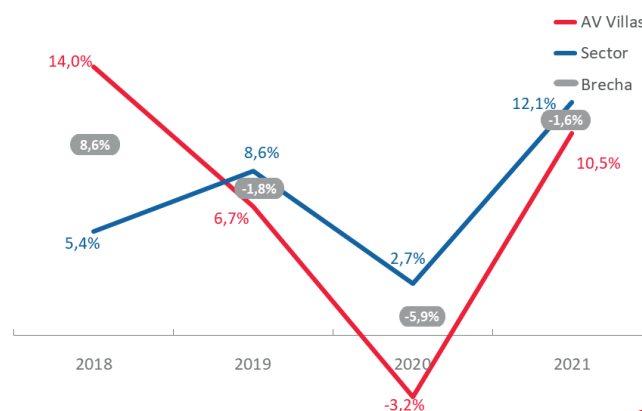
Gráfica 9 – Composición cartera de consumo



### 1. Crecimiento y Calidad de Cartera

El crecimiento de la cartera productiva del Banco se situó 1,6 puntos porcentuales por debajo del sector; sin embargo, se evidencia la recuperación de la dinámica al mostrar un crecimiento del 10,5% en 2021, frente a la disminución del 3,2% registrada en 2020, cuando la brecha al cierre del año frente al sector fue de 5,9 puntos porcentuales.

Gráfica 10 – Evolución de la cartera productiva





# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

En medio aun de los efectos generados por el COVID-19 y sus variantes, el Banco mantuvo su enfoque en la cartera de libranzas, destacándose con un crecimiento considerablemente más alto que el resto del Sector, y aumentando, en consecuencia, su participación de mercado.

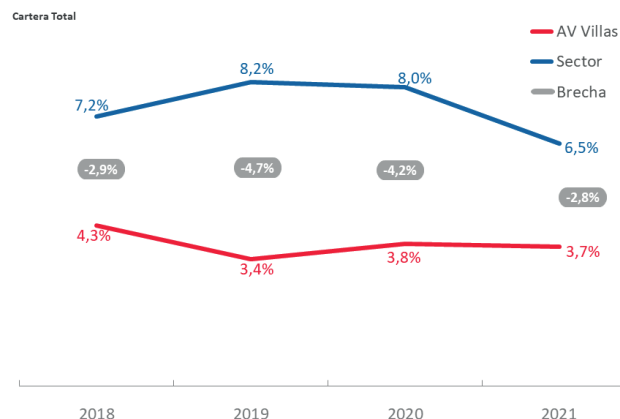
Tabla 5 - Evolución Cuota de Mercado Cartera de Consumo Libranzas

BANCOS	nov-21		21 Vs. 20 % Var	dic-20	
	Saldo	% Part Sector		Saldo	% Part Sector
banco popular	14.676	22,75%	13,6%	12.923	22,60%
BBVA	13.349	20,69%	14,6%	11.644	20,36%
DAVIVIENDA	5.941	9,21%	1,0%	5.880	10,28%
BANCO GNB	5.463	8,47%	5,4%	5.182	9,06%
SUDAMERIS	6.146	9,53%	17,2%	5.244	9,17%
Banco de Bogotá	5.186	8,04%	19,8%	4.330	7,57%
Banco AV Villas	5.186	8,04%	19,8%	4.330	7,57%
Bancolombia	3.944	6,11%	20,8%	3.265	5,71%
Banco de Occidente	2.927	4,54%	14,8%	2.549	4,46%
Itaú	1.817	2,82%	21,4%	1.497	2,62%
OTROS	5.060	7,84%	8,2%	4.679	8,18%
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>64.509</b>	<b>100%</b>	<b>12,79%</b>	<b>57.194</b>	<b>100%</b>

\*Cifras en miles de millones de pesos

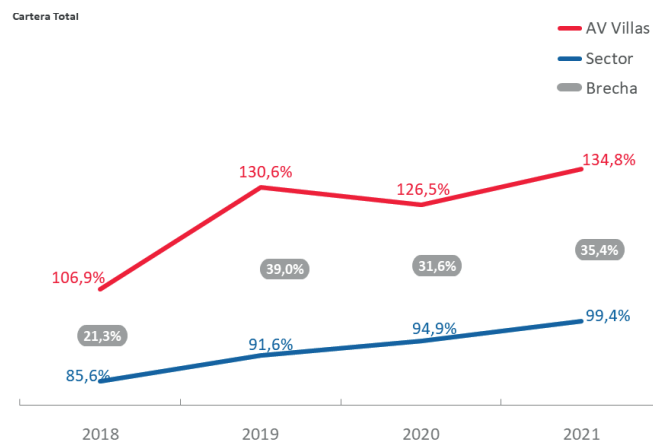
Gracias al riguroso y consolidado proceso de otorgamiento y gestión del crédito, el Banco ha mantenido históricamente una cartera sana, con niveles bajos de morosidad y con una brecha positiva frente al resto del sistema, que se mantuvo a pesar del impacto de la pandemia, lo cual habla bien del manejo del riesgo crediticio en un ambiente crítico como lo fueron los dos últimos años. Adicionalmente, la decisión de fortalecer la composición de la cartera en las líneas de bajo riesgo crediticio, como libranzas y vivienda, tiene un impacto positivo en los índices de calidad, permitiendo que el Banco conserve indicadores de morosidad más favorables al resto del Sector.

Gráfica 11 - Evolución Calidad  
(Total Cartera CDE/Total Cartera Bruta)



En cuanto a la cobertura de la cartera, el nivel de provisiones sobre la cartera improductiva manteniéndose por encima del 100% y con una brecha significativa frente al mercado, confirma el cuidado del Banco por la calidad de sus créditos y su previsión ante un eventual incumplimiento por parte de los clientes.

Gráfica 12 - Evolución Cobertura  
(Total Saldo Provisiones/Total Saldo CDE)



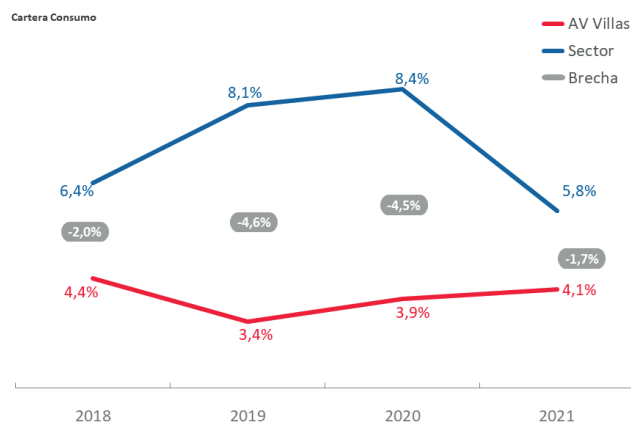
En cuanto a la cartera de consumo, la evolución del indicador de cartera improductiva permite observar el adecuado manejo de los efectos adversos que trajo la pandemia a la economía; en este sentido se observa cómo el indicador se mantuvo en niveles estables, lejos de alinearse con el comportamiento mostrado por el sector.



# INFORME DE GESTIÓN

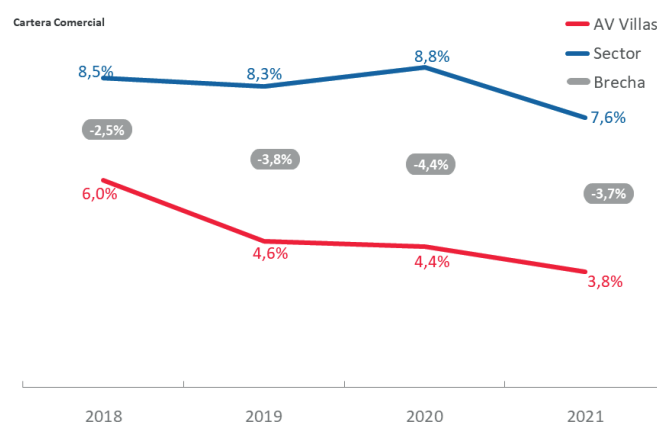
## 2021 AV Villas

Gráfica 13 - Evolución Calidad  
(Cartera Consumo CDE/Cartera Bruta Consumo)



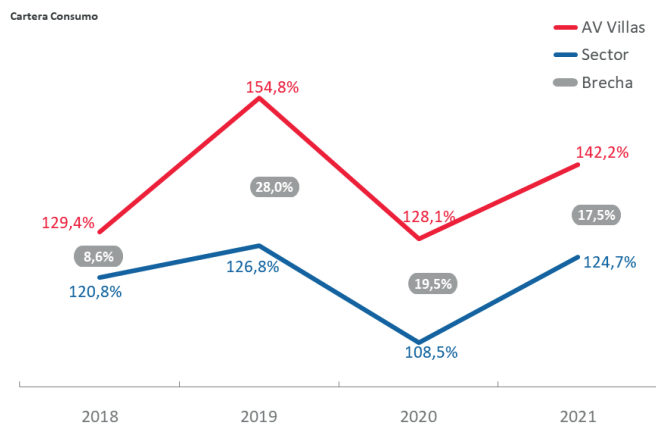
Por su parte, la cobertura de provisiones de la cartera de consumo conservó la brecha positiva existente frente a sus pares, llegando al cierre del año a niveles del 142,2%.

Gráfica 15 - Evolución Calidad  
(Cartera Comercial CDE/Cartera Bruta Comercial)



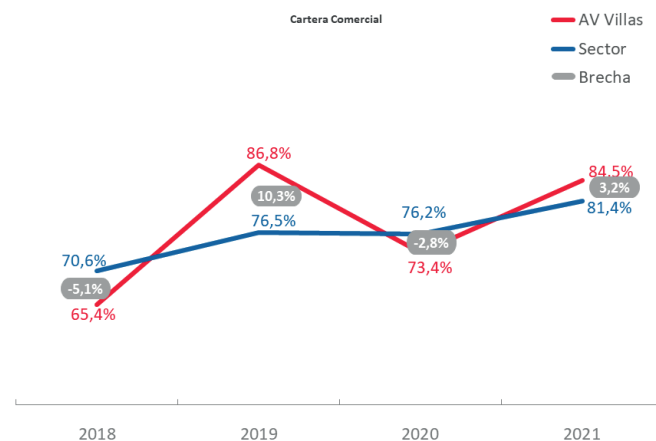
La cobertura de provisiones de la cartera comercial muestra un incremento que ubica al indicador en un 84,5%, 3,2 puntos porcentuales por encima del sector.

Gráfica 14 - Evolución Cobertura  
(Saldo Provisiones Consumo/Total Saldo Consumo CDE)



De la misma forma, la cartera comercial también mostró un comportamiento satisfactorio, reduciéndose en 60 puntos básicos el indicador de improductividad.

Gráfica 16 - Evolución Cobertura  
(Saldo Provisiones Comercial/Total Saldo Comercial CDE)



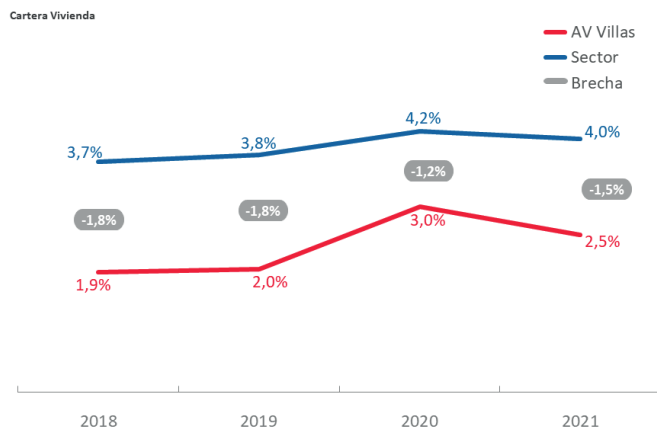
La cartera hipotecaria se recupera del pico observado en esta línea de negocio durante 2020 y conserva cifras favorables con respecto al sector tanto en calidad como en cobertura de provisiones.



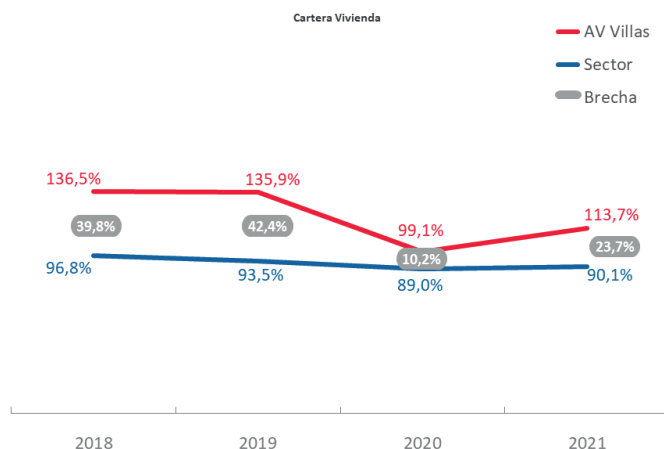
# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

Gráfica 17 - Evolución Calidad  
(Cartera Vivienda CDE/Cartera Bruta Vivienda)



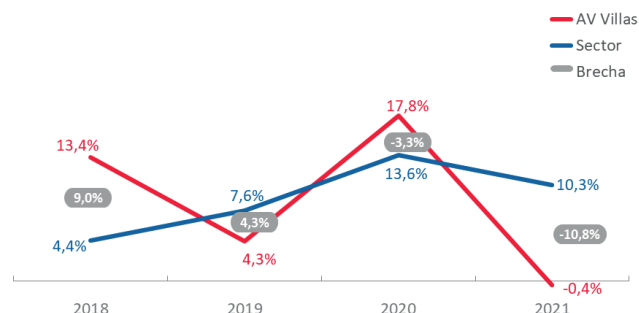
Gráfica 18 - Evolución Cobertura  
(Saldo Provisiones Vivienda/Total Saldo Vivienda CDE)



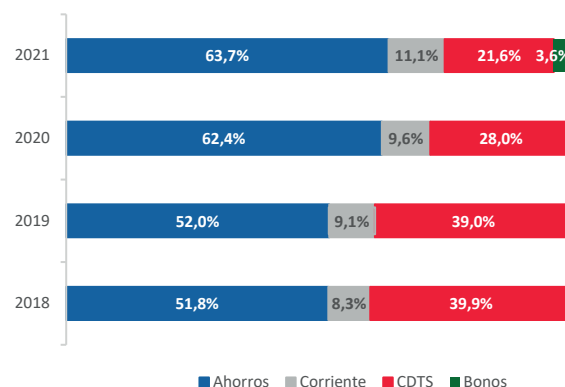
## 2. Evolución y Composición del Pasivo

Posterior al cierre de 2020, cuando los excedentes de liquidez llevaron a un incremento significativo de las captaciones en el sector financiero, en 2021 se observa una tendencia decreciente como compensación a dicha situación. En febrero de 2021 el Banco emitió \$500 mil millones en bonos ordinarios que sustituyeron captaciones en CDTs, para de esta manera recomponer su fondeo y lograr una mayor eficiencia en la estabilidad de sus captaciones y en el costo de sus pasivos.

Gráfica 19 - Evolución de las captaciones (con bonos)



Gráfica 20- Composición de Captaciones



## 3. Estructura Financiera y Resultados

Viniendo de un 2020 con un 1,75%, y manteniéndose así hasta el mes de septiembre, la tasa de intervención del Banco de la República cierra el año en 3,0%, con clara perspectiva al alza.

El consecuente efecto del comportamiento de esta variable es un incremento inmediato en las tasas de captación y una reacción apenas perceptible de ajuste en las tasas de la cartera, en gran parte como consecuencia de una mayor concentración en libranzas, con menor riesgo pero con tasa más baja, así como en el hecho de que el aumento de las tasas del stock de cartera se da de manera gradual, en la medida en que se renueva dicho stock. No obstante, aunque esto produce una disminución en el margen de intermediación, el

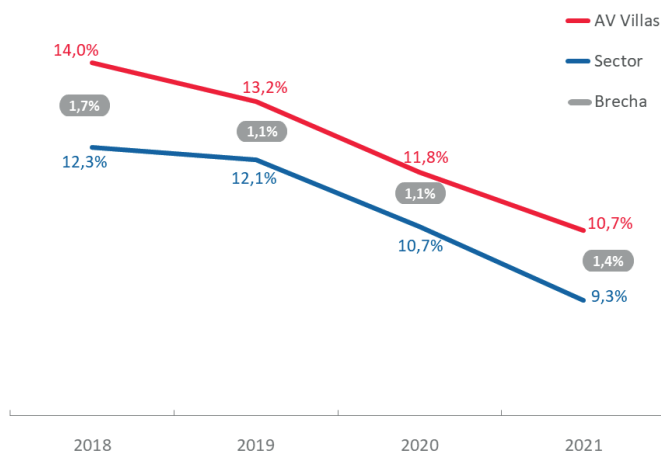


# INFORME DE GESTIÓN

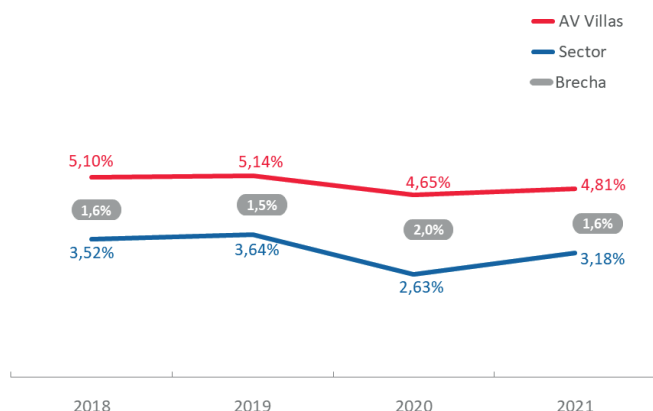
## 2021 AV Villas

Banco registra un margen financiero neto de costo de riesgo más alto que en 2020 y mantiene la brecha positiva frente al sector, como se evidencia en la gráfica 22.

Gráfica 21 - Evolución Tasa Cartera

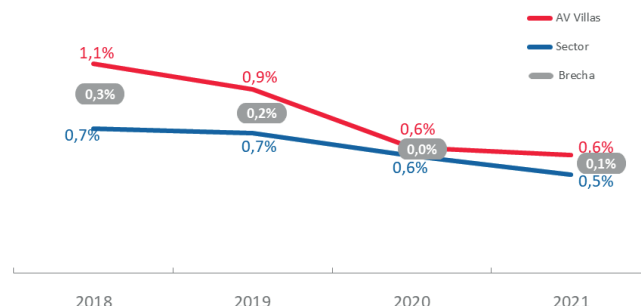


Gráfica 22 - Margen Financiero



En cuanto a los ingresos por comisiones de los servicios financieros, el indicador de Comisiones Netas / Activos muestra que se mantienen estables con respecto al año anterior, esto debido a que, aunque ya en el segundo semestre de 2021 se evidenció una consistente recuperación de la dinámica comercial y transaccional, ésta no alcanzó a compensar los bajos niveles que traían las comisiones desde 2020, situación que se prolongó hasta el primer semestre del año.

Gráfica 23 - Comisiones Netas / Activos



En general, el Banco y las entidades del sistema financiero lograron sobreponerse al 2020 y mejorar en 2021 las utilidades reportadas en ese año y a pesar de no alcanzar las metas de crecimiento esperadas, el Banco logra incrementar su utilidad en 26,4%, obteniendo \$161.587 millones.

Tabla 6 - Utilidad AV Villas vs. Sistema

BANCOS	UTILIDAD ACUM	%VAR 12 MESES
Banco de Bogotá	4.386	98,3%
Bancolombia	4.150	359,1%
DAVIVIENDA	1.176	425,5%
BBVA	895	90,5%
Banco Agrario de Colombia	779	330,1%
Banco de Occidente	492	53,5%
BANCO GNB SUDAMERIS	400	155,7%
banco popular	334	58,9%
Banco Caja Social	304	2338,3%
COLPATRIA	189	159,9%
<b>Banco AV Villas</b>	<b>162</b>	<b>26,4%</b>
Itaú	87	109,4%
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>13.959</b>	<b>235,59%</b>

\*Cifras en miles de millones con corte a dic21, fuente: Asobancaria.

Por último, la relación de solvencia reafirma la solidez patrimonial del Banco situándose en 12,9% para el cierre del año.



# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

### CALIFICACIÓN DE RIESGO

El Banco AV Villas ha sostenido las máximas calificaciones otorgadas por la Calificadora de Riesgo BRC Standard & Poor's y la Calificadora Value and Risk Rating S.A., lo cual expresa la menor expectativa de riesgo sobre el incumplimiento que el Banco pueda presentar en el pago de las obligaciones de corto y largo plazo.

Las calificaciones que se muestran a continuación indican al mercado que la liquidez del Banco, así como el respaldo a los compromisos frente a terceros, es el apropiado y que la capacidad de pago no se verá afectada 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. Fecha de emisión, octubre de 2021.

Value and Risk Rating S.A.: 'AAA' para deuda de largo plazo, VrR 1+ para la Deuda de Corto Plazo. Fecha de emisión, marzo 2021.

### IMPUESTOS DIRECTOS, INDIRECTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY

En 2021 la tasa impositiva total llegó al 46,6%, inferior a la de 2020 cuando fue del 48,7%. Esta disminución se explica en parte por la menor tarifa de impuesto de renta (36% en 2020 vs 34% en 2021) y por la mayor dinámica comercial del año con relación al año anterior, lo que llevó a que las utilidades crezcan en mayor proporción que los impuestos indirectos, el seguro de depósitos y las contribuciones de ley.

Tabla 7 – Impuestos

	dic-20	dic-21
Impuesto de Renta y Complementarios	46,64	64,89
Impuestos Indirectos	18,96	17,68
Industria y Comercio	17,15	15,81
Predial	1,71	1,75
Sobretasas y Otros	0,11	0,12
Contribución Superfinanciera	3,94	3,43
Seguro de Depósitos	36,82	39,73
Gravamen sobre las Transacciones Financieras	14,79	15,39
<b>Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A)</b>	<b>121,16</b>	<b>141,11</b>
<b>Utilidad Neta del Periodo (B)</b>	<b>127,79</b>	<b>161,59</b>
<b>Tasa Impositiva Efectiva Impto. de Renta, Complementarios y CREE</b>	<b>26,7%</b>	<b>28,7%</b>
<b>Tasa Impositiva Total [A/(A+B)]</b>	<b>48,7%</b>	<b>46,6%</b>

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

#### 1. Riesgo Crediticio

El Riesgo de Crédito en sus diferentes ciclos de otorgamiento, control, monitoreo y recuperación, es gestionado en Banco AV Villas a través de diferentes gerencias que reportan a las Vicepresidencias de Analítica & Riesgos Financieros, Financiera & de Gestión Corporativa y Operaciones & Tecnología.

El Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC) está documentado en el respectivo manual incluyendo la definición de políticas y procedimientos para los diferentes productos/segmentos del portafolio de crédito, cuya administración se encuentra a cargo de la Gerencia de Políticas de Crédito y Sectores Económicos.

El otorgamiento de crédito a las solicitudes presentadas por el área comercial y sus procesos de evaluación, análisis, decisión y/o recomendación se encuentra a cargo de las Gerencias de Crédito que atienden los segmentos de Personas, Corporativo, Empresarial y PYME. A través de estas Gerencias se ha atendido el Plan de Apoyo a Deudores (PAD) promulgado por el Gobierno Nacional para hacer frente a la coyuntura generada por el COVID-19 y mitigar el posible impacto económico en la atención de las obligaciones por parte de las personas y las empresas afectadas por la pandemia.

La Gerencia de Medición de Riesgo de Crédito tiene a cargo el desarrollo y monitoreo a los modelos estadísticos que apoyan los procesos de originación y seguimiento, asegurando su adecuado desempeño, estabilidad, discriminación y ajuste; así mismo es responsable del monitoreo permanente a la calidad de la cartera con el fin de generar alertas oportunas para Comité de Riesgo y Junta Directiva.

Los procesos de administración de cartera, entre ellos: desembolso, causación de rendimientos, aplicación de pagos, calificación,



# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

constitución de provisiones, reportes a centrales de riesgo y entes de control se encuentran a cargo de la Gerencia Nacional de Cartera.

Las actividades relacionadas con la recuperación de cartera están a cargo de la Gerencia de Gestión y Normalización de Activos.

La aplicación de las diferentes políticas establecidas para gestionar el riesgo de crédito en sus diferentes ciclos contribuye al logro de los objetivos corporativos respecto a crecimiento sólido y estable, control de cartera vencida y activos improductivos, y mejoramiento permanente de la rentabilidad y participación de mercado.

Como indicador clave dentro de la declaración de apetito de riesgo (DAR) se tiene establecida la rentabilidad según el margen financiero ajustado por riesgo, esto es el ingreso que se percibe por la cartera descontando los gastos de provisión y la tasa de fondeo.

### 2. Riesgo de Mercado y Liquidez

La exposición a los riesgos de Mercado y Liquidez se realiza a partir del Marco de Apetito al Riesgo (MAR) definido para el Banco, el cual contempla los indicadores que permiten cuantificar dicha exposición a través de la Declaración de Apetito al Riesgo (DAR). Los indicadores se clasifican en primarios, secundarios y complementarios. Los indicadores primarios son los que cuantifican la exposición de manera consolidada y son presentados al comité de riesgo correspondiente y Junta Directiva.

En línea con lo definido en el MAR, en el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM) se encuentran documentados los lineamientos y procedimientos correspondientes a la identificación, medición, control y monitoreo; contemplando los diversos factores de riesgo como la tasa de interés, la tasa de cambio, el precio de las acciones y el precio de fondos de inversión colectiva.

La exposición del riesgo de Mercado a través del libro de tesorería y la posición en divisas se mide y monitorea a través de los siguientes indicadores primarios: relación del VaR (Value at Risk) total regulatorio sobre el Patrimonio Técnico, y VaR interno y VaR condicional de los portafolios negociables. Durante el año 2021 los tres indicadores se ubicaron en la zona de apetito, reflejando que la exposición se ubicó en los niveles esperados. En el caso del VaR total regulatorio sobre Patrimonio Técnico, el indicador se ubicó entre el 6,76% y el 11,24%, valores inferiores al umbral superior del límite de apetito (13,5%).

Por otra parte, respecto a la gestión del Riesgo de Liquidez, esta se realiza con base en el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL); donde se encuentran definidas las políticas y procedimientos para su correcta gestión. Los indicadores primarios a través de los cuales se cuantifica la exposición al riesgo de liquidez son el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) proyectado a 30 días, el Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN) y el porcentaje de activos liquidados de alta calidad. En el transcurso del 2021 los tres indicadores se ubicaron en la zona de apetito, en línea con la exposición esperada y dando cumplimiento a los límites normativos definidos para el IRL y CFEN.

En los indicadores complementarios correspondientes a 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 la estructura de balance esperada.

### 3. Riesgo Operacional

Durante el 2021 la gestión del riesgo operacional se concentró en continuar con el plan anual de actualización de matrices de riesgo operacional en lo relativo a ajuste de controles de mitigación y en la adecuación de los procedimientos al cumplimiento de la Circular Externa 25 de 2020 de la SFC para la administración del riesgo operacional.



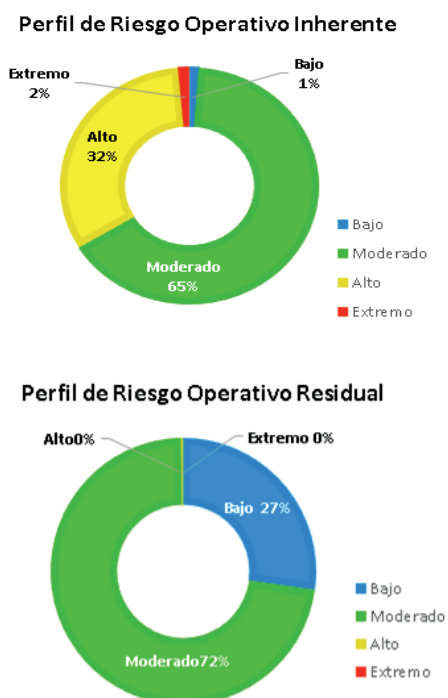
# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

Se realizó seguimiento continuo a los indicadores definidos para esta gestión, evidenciando un pico en el indicador de pérdidas de riesgo operacional debido a las contabilizaciones por los actos de vandalismo de abril del 2021, monitoreo al VerRO/ patrimonio técnico y al Indicador de Pérdida Interna (IPI). Estos indicadores fueron presentados al Comité de riesgo operacional y a la Junta Directiva para su control y gestión.

A corte de diciembre de 2021, el perfil de riesgo operacional muestra su evolución para 430 riesgos identificados en 129 procesos del Banco, con la siguiente valoración:

Gráfica 24 – Perfiles Riesgo Inherente y Residual



En el perfil residual se mantiene identificado un riesgo en exposición alta siendo éste monitoreado por el comité de riesgo operacional y la Junta Directiva asociado a temas de seguridad y ciberseguridad. La gestión de los riesgos operacionales reflejada en el perfil de riesgo por parte de los dueños de proceso ha sido el resultado del entendimiento, compromiso y esfuerzo por mantener un modelo de control interno acorde a las necesidades y resultados del negocio.

### SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Gobierno de Seguridad de la Información del Banco AV Villas está alineado con la norma ISO 27001. De igual manera toma como referencia el estándar de seguridad de la NIST (Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de EEUU), con el cual la gerencia de seguridad de la información y ciberseguridad definió el Sistema Estratégico Integral de la Gestión de Seguridad de la Información y Ciber Seguridad (SEIGSIC).

En 2021 se trabajó en el fortalecimiento, actualización y creación de nuevas políticas de seguridad de la información y ciberseguridad dando prioridad a los documentos que hacen parte de la gestión de gobierno, así mismo se actualizó la estrategia de monitoreo para garantizar el cumplimiento de las políticas, estándares, normas y procedimientos establecidos, por parte de los funcionarios y terceros que tienen relación contractual con el Banco.

Gracias al alto compromiso de las directivas del Banco, se incrementó la frecuencia de los comités de seguridad y ciberseguridad, en donde se hace seguimiento detallado de los controles claves definidos para garantizar la confidencialidad, disponibilidad, integridad y privacidad de la información. Estos controles claves están compuestos principalmente por gestión de vulnerabilidades, indicadores de riesgo para seguridad de la información y ciberseguridad, gestión de activos, gestión de alerta e incidentes de seguridad, proyectos, entre otros.

Para este año se reforzaron las campañas de concientización sobre temas de seguridad de información, ciberseguridad y prevención del fraude financiero, dirigido a funcionarios, terceros con relación contractual con el Banco y clientes.

Con el fin de luchar en contra del fraude se consolidó la Jefatura de Inteligencia de Fraudes, área que trabaja para mejorar los modelos predictivos en la detección de fraude en los motores transaccionales, fortaleciendo la identificación del perfil de nuestros clientes



# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

y, en compañía del área de Innovación en Seguridad, definir nuevos controles que aporten en la mitigación del riesgo de fraude.

### RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

En atención a los lineamientos normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en lo que se refiere a la administración del riesgo de lavado de activos, el Banco con el apoyo de la Junta Directiva y el Oficial de Cumplimiento, ha definido políticas y procedimientos adecuados para la Administración del Riesgo que le permiten identificar, medir, evaluar, controlar y monitorear los riesgos inherentes a su actividad económica.

En relación con la gestión de la Unidad de Cumplimiento, el Banco fortaleció controles y requisitos en el conocimiento del cliente permitiendo obtener la información necesaria para identificar si un posible cliente tiene un riesgo bajo, moderado, alto o extremo, así como, se determinó una debida diligencia (simplificada, básica, ampliada o intensificada) para cada uno de los perfiles de riesgo de nuestros clientes o potenciales clientes. De igual manera, se ajustaron políticas, procesos, controles y debida diligencia para PEPs (Personas Expuestas Políticamente), beneficiarios finales, operaciones con extranjeros, países de mayor riesgo y correspondencia internacional; además, se revisaron las definiciones y procesos relacionados con la Gestión del Riesgo de LA/FT/FPADM (Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva). En concordancia con lo anterior, se realizaron actualizaciones al Manual SALARFT específicamente en lo referente a temas como, políticas, procesos, nuevos campos, cláusulas y formatos en la vinculación y actualización de datos para persona natural y jurídica.

El Banco ha estimado las medidas de seguimiento necesarias para el monitoreo de los procesos a los clientes que cumplen con los requisitos anteriormente relacionados. También se efectuó una jornada de capacitación especialmente dirigida al personal

comercial para familiarizarlos con las implicaciones de estas nuevas políticas en el 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 junio y agosto, según lo establecido en la normativa fiscal resolución 060 y 078 de 2020 respectivamente expedidas por la DIAN.

Durante los meses de junio y agosto, el Banco efectuó el reporte con destino a la DIAN de personas con indicios de ser de EEUU según lo requerido en la normativa fiscal, así como aquellas personas con residencia fiscal en otros países del exterior. Adicionalmente, se actualizó el Manual FATCA en lo referente a políticas de la normatividad CRS.



# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

Se continuaron realizando seguimientos continuos a los indicadores de gestión de calificación de clientes, se ejecutó capacitación 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.

### SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

El Fraude y la Corrupción son acciones que pueden afectar considerablemente la imagen del Banco, es por eso que se tiene definido un programa Antisoborno y Anticorrupción como mecanismo para impulsar el desarrollo de acciones coordinadas para prevenir, detectar, investigar y corregir los eventos de fraude y corrupción, promoviendo la transparencia en la gestión de la administración y el cumplimiento de las 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). Asimismo, se tiene definido los responsables para el proceso de identificación de riesgos, diseño, implementación y evaluación de controles y las gestiones de seguimiento y monitoreo.

Como parte del seguimiento y monitoreo del programa ABAC (Anti Soborno y Anti Corrupción, por sus siglas en inglés), durante la vigencia 2021 se celebraron tres (3) sesiones del Comité de Prevención del Riesgo de Soborno y Corrupción, en donde principalmente se presentó la gestión efectuada a los riesgos, de igual manera, las actividades de control y seguimientos efectuadas por la segunda línea de defensa, los resultados y planes de acción de las auditorías desarrolladas por los entes de control entre otros.

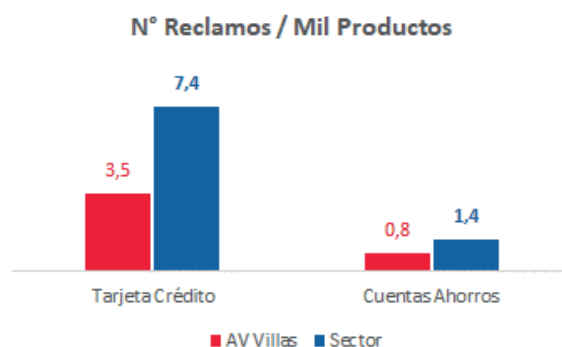
De otro lado, para asegurar la implementación, interiorización, mantenimiento y sostenibilidad del programa antifraude y anticorrupción, que depende de la efectiva comunicación y divulgación de información entre los interesados, fueron actualizadas y divulgadas las políticas, instructivos y formatos relacionados con el Programa, y se desarrolló un plan de capacitación y comunicación en el que se busca resaltar los aspectos más relevantes de la política antifraude y sus regulaciones vigentes.

### SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - SAC

El Banco da cumplimiento a lo estipulado en la regulación aplicable a protección al consumidor financiero, garantizando la atención al marco de la normatividad SAC mediante estrategias que propenden por mejorar los procesos de gestión y servicio, disminuir las causales de reclamaciones y asegurar la apropiada atención a las solicitudes y derechos de los consumidores financieros.

En consecuencia, se definieron planes de acción que permitieron identificar y mitigar las causas generadoras de reclamaciones, de tal forma que en el indicador de reclamos (número de reclamos/ mil productos) calculado por la Superintendencia Financiera, el Banco obtuvo en la última medición del 2021 un índice de 3.5 para Tarjetas de Crédito y 0.8 para Cuentas de Ahorro, resultados que se ubican por debajo del Sector el cual presenta un índice de 7.4 reclamos por cada mil productos para Tarjeta de Crédito y 1.4 para Cuenta de Ahorro.

Gráfica 25 – Número de reclamos/ mil productos



De otra parte, se establecieron acciones orientadas a la gestión oportuna de las solicitudes presentadas por los clientes, contribuyendo a mantener la oportunidad global para la atención del 98% y un tiempo promedio de atención de 5 días.



# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

Se mantuvo el Modelo de Experiencia de Cliente mediante el uso de la herramienta Customer Journey Map (Recorrido del Cliente) con la cual se realiza seguimiento a la Voz 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 presentó incremento con respecto a los años anteriores: Año 2019: 83; año 2020: 82; Año 2021: 83. Se destaca principalmente una alta calificación en los canales relacionales como Asesor (90) en Banca Personas y Gerente de Cuenta (88) en Banca Empresas.

Finalmente se ejecutó el 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

Durante el año 2021 el Banco continuó fortaleciendo sus procesos tecnológicos y operativos para atender la llamada “nueva normalidad”, acciones orientadas a la prestación de un adecuado servicio al cliente, así como a la salvaguarda de los recursos de clientes e inversionistas.

El Banco atendió 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 y de su gestión de los riesgos. Los resultados de las evaluaciones independientes realizadas por los entes de control externos e internos lo confirman, y señalan 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 2021 ATH presenta activos por \$13.598 millones y durante el año obtuvo utilidades por \$713 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 cumple 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 acata 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. Para este fin implementó mecanismos para la recepción de facturas electrónicas dando cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1676 de 2013 y 1943 de 2018.



# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

### APLICACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA - NIIF

A 31 de diciembre de 2021 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 2022. El Banco ha adoptado 124 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 se propone recuperar la senda de crecimiento y liderazgo en su mercado objetivo el cual se desvió con motivo de la pandemia. Ahora apalancado en sus productos y servicios fortalecido con un portafolio digital busca mantener un crecimiento rentable y sostenido que lo ubique como un referente del sistema financiero colombiano.

### EVENTOS SUBSECUENTES

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

### INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBILIDAD

Durante el 2021, el Banco AV Villas construyó su Modelo de Sostenibilidad, con la convicción de desarrollar el negocio de forma sostenible y así agregar valor para su público de interés, no solo en el presente, sino en el largo plazo.

Para lograr este propósito, el Modelo de Sostenibilidad se fundamenta en 4 frentes estratégicos que demuestran el compromiso real con el progreso sostenible del país, el bienestar y crecimiento de sus colaboradores, la satisfacción de los clientes y, en general, con la construcción de un entorno social y ambiental que favorezca a las generaciones presentes y futuras, y que asegure el crecimiento rentable y sostenible del Banco.

### Grupos de interés

Para el diseño y estructuración del Modelo de Sostenibilidad, el Banco realizó en 2021 un ejercicio de identificación de sus grupos de interés, entendiendo el nivel de relacionamiento, los canales de comunicación y sus expectativas frente al Banco, concernientes con la sostenibilidad. Asimismo, se socializaron y priorizaron los asuntos materiales con cada uno de los grupos de interés.

### Alianzas y membresías

El Banco está convencido de que la sostenibilidad es un proceso de trabajo en equipo, por eso ha realizado alianzas y vínculos con organizaciones que lo impulsan y fortalecen para avanzar en asuntos materiales del Modelo de Sostenibilidad, para estar alineados con las necesidades de su público de interés y con las tendencias del Sector en esta materia.

- Desde 2020 el Banco adhirió de manera voluntaria al Protocolo Verde de Asobancaria, equipo de trabajo con el cual ha avanzado en temas de ecoeficiencia y medición de la huella de carbono corporativa
- En 2020 recibió la Certificación Friendly Biz, por parte de la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia, lo que lo ha llevado a analizar desde una nueva perspectiva su cultura interna y la prestación de servicios y productos sin discriminación



# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

### Modelo de Sostenibilidad

Gráfica 26 – Modelo de Sostenibilidad



#### 1. Crecemos e innovamos al lado de nuestros Clientes

Llevamos la innovación en nuestro ADN, por eso, desarrollamos constantemente soluciones y productos financieros para hacer más fácil la vida de nuestros Clientes

#### 2. Cuidamos el entorno en el que operamos

Nuestro compromiso es desarrollar nuestro negocio de manera responsable con el entorno, reduciendo el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente.

#### 3. Garantizamos la toma de decisiones integrales y la seguridad de nuestras operaciones

Manejamos nuestro negocio de una manera ética, alineados con las leyes y los más altos estándares de control, poniendo siempre en práctica nuestros Valores Corporativos: Respeto, Responsabilidad e Integridad.

Asimismo, estamos a la vanguardia en políticas y herramientas de seguridad y ciberseguridad, para garantizar la protección de los recursos y las transacciones de nuestros Clientes e Inversionistas.

#### 4. Creamos oportunidades para el desarrollo de nuestra gente:

Construimos un lugar para trabajar donde nuestros Colaboradores pueden crecer y desarrollar su carrera profesional, en un ambiente basado en el respeto, la confianza y la igualdad de oportunidades.

#### BALANCE DE ACCIONES DE COMPROMISO SOCIAL

El Banco cuenta con una sólida estrategia de Responsabilidad Social Corporativa que ahora se integra al Modelo de Sostenibilidad, específicamente en el frente estratégico Cuidamos el entorno en el que operamos.

A continuación, relacionamos los logros de estas iniciativas que hoy siguen siendo parte de la interacción y relacionamiento con la sociedad y con el medio ambiente:

##### a. Becas Solidaridad por Colombia

Desde 1992, 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.

En 2021, con el decidido apoyo del Banco, 18 jóvenes solidarios recibieron la Beca Diana Turbay para continuar con sus estudios universitarios.

En estos 30 años, el Banco ha logrado impactar la vida y educación formal de 363 niños y jóvenes de comunidades vulnerables del país y de sus familias, lo que se ha visto reflejado en progreso para su entorno más cercano y para la sociedad en general.



# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

### b. Programa Tapas para Sanar

Durante el 2021 el Banco reafirmó su compromiso con la Fundación Sanar Niños con Cáncer, a través de la entrega de 15,5 toneladas de tapas plásticas que se convierten en recursos monetarios para la detección temprana y el tratamiento contra el cáncer infantil y adolescente en el país.

Han sido cerca de 130 toneladas de tapas plásticas las que el Banco ha entregado desde 2014, año en el que comenzó este Programa al interior del Banco, beneficiando a cientos de niños con cáncer y a sus familias.

### c. Programa de reciclaje en Dirección General

Continúa la implementación de esta iniciativa, también en alianza con la Fundación Sanar, a la cual se entregó material de archivo, cartón, plegadiza, plástico y chatarra que, al igual que las tapas plásticas, es vendido por la Fundación para adquirir recursos monetarios para su funcionamiento y atención a los niños y sus familias.

57 toneladas sumó el material reciclable entregado por el Banco a la Fundación en 2021.

Así, el total de material donado, entre el reciclaje de Dirección General (Bogotá) y el Programa Tapas para Sanar (cobertura nacional), fue de aproximadamente 73 toneladas, que representan un aporte de \$45.5 millones aproximadamente.

### d. Donación de kits para los niños de la Fundación Sanar

La activa participación de los colaboradores de todas las ciudades y de sus familias permitió la entrega de 95 kits de hospitalización, útiles escolares, mercados y elementos de aseo, alegrando la navidad de los niños que atiende la Fundación.

### e. Alianza con la Fundación Puntos Verdes Lito

EL Banco AV Villas estableció un acuerdo con la Fundación Puntos Verdes Lito, con el objetivo de dar un tratamiento adecuado a los residuos de los aparatos eléctricos y/o electrónicos,





# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

conocidos como RAEES, producto de la operación del Banco y de campañas de recolección con los colaboradores.

La Fundación, experta en el manejo de estos elementos, realiza todo el proceso de posconsumo, como la separación de todos los materiales aprovechables y no aprovechables, tratamiento y almacenamiento de materiales contaminantes, etc.

En el marco de esta alianza, durante el 2021, el Banco entregó 17 cajeros electrónicos en proceso de chatarrización y cientos de RAEES como cables, celulares, electrodomésticos, multifuncionales, todos en desuso o inservibles, recolectados por los colaboradores, que sumaron aproximadamente 12 toneladas.

El peso alcanzado en kilogramos se convertirá en puntos y estos a su vez en dinero que podrá ser donado a instituciones o utilizado en iniciativas que el Banco está evaluando.

### **f. Medición de la huella de carbono corporativa**

En 2021 se ratifica el compromiso del Banco por desarrollar sus operaciones con el menor impacto ambiental posible; para ello realizó por segundo año consecutivo el ejercicio de medición de la huella de carbono corporativa que correspondió al año 2020; vale la pena destacar que la primera medición se realizó en 2020 tomando como año base el año 2019.

Producto de este ejercicio, se han implementado las siguientes acciones:

- Reemplazo de las luminarias con tecnología halógena, incandescente y fluorescente por luminarias tipo Led en 21 oficinas comerciales y 3 administrativas; durante ese mismo periodo, la entidad intervino 146 oficinas comerciales más, para completar 167 oficinas comerciales de 316 existentes.
- En 2020 el Banco contrató con la empresa Energy Master la implementación de un software para medir y analizar mensualmente los consumos de energía de cada una de las oficinas o sedes administrativas, con el propósito de detectar consumos altos y aplicar oportunamente las

correcciones necesarias para racionalizarlos; el objetivo es reducir a partir de ese año el consumo de energía eléctrica en 5% anual.

- Se realizó la campaña interna “Buenas Prácticas” que buscó generar conciencia en los colaboradores sobre el uso óptimo de elementos que involucran el consumo de energía eléctrica con el objetivo de reducir las horas de encendido de equipos de aire acondicionado, apagar la iluminación en zonas donde no hay colaboradores y no dejar los electrodomésticos encendidos cuando no se requiera su uso.

### **POLÍTICA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN**

El Banco, convencido de la riqueza que representa la diversidad e inclusión, no solo para el crecimiento de la Organización sino para la construcción de una sociedad basada en el respeto y la aceptación de todos, construyó en 2021 su Política de Diversidad e Inclusión, la cual tiene por objetivo establecer principios que promuevan una cultura organizacional incluyente, basada en el respeto y la valoración de las diferencias de las personas que integran los grupos de interés.

La Política contempla los principios generales de no discriminación, pautas de conducta, inclusión laboral, comunicación basada en el respeto, entre otros, bajo los cuales se desarrollan relaciones con los diferentes grupos de interés, especialmente los colaboradores y clientes.

La Política fue desarrollada por un grupo interdisciplinario del Banco y aprobada por el Equipo Directivo.



# INFORME DE GESTIÓN

## 2021 AV Villas

### NUEVAS DISPOSICIONES LEGALES

Entre las normas expedidas en 2021, relevantes para la actividad del Banco, se destacan las siguientes:

**Ley 2080 de 2021 (enero 25).** Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.

**Ley 2157 de 2021 (octubre 29).** Por medio de la cual se modifica y adiciona la ley estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del habeas data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 216 de 2021 (marzo 1).** Por medio del cual se adopta el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos Bajo Régimen de Protección Temporal y se dictan otras disposiciones en materia migratoria.

**Decreto 257 de 2021 (marzo 9).** Mediante el cual se adiciona el Decreto Único del Sector Vivienda (Decreto 1077 de 2015) con las condiciones de los créditos de vivienda y leasing habitacional.

**Decreto 830 de 2021 (julio 26).** Por medio del cual se modifica el Decreto Único de la Presidencia de la República, en lo relacionado con los PEP, aplicable en los procesos de vinculación y monitoreo de la relación comercial con las Personas Expuestas Políticamente (PEP).

**Decreto 854 de 2021 (agosto 3).** En el cual se señalan razones financieras o criterios para establecer deterioros patrimoniales y riesgos de insolvencia y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1084 de 2021 (septiembre 10).** Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las normas aplicables a las entidades financieras que actúan como tomadoras de seguros por cuenta de los deudores.

**Decreto 1727 de 2021 (diciembre 15).** Por el cual se modifica el Decreto 1068 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, en lo relacionado con la cobertura del Programa FRECH NO VIS.

**Circular Externa 002 de 2021 de la SFC (marzo 10).** Por medio del cual se imparten Instrucciones relacionadas con el régimen de oficinas y la prestación de servicios financieros a través de corresponsales.

**Circular Externa 012 de 2021 de la SFC (mayo 31).** Imparte instrucciones relacionadas con la extensión de la vigencia del Programa de Acompañamiento a Deudores - PAD y de las medidas complementarias en materia de riesgo de crédito.

**Circular Externa 016 de 2021 de la SFC (agosto 26).** Imparte instrucciones relacionadas con el espacio controlado de prueba para actividades de innovación financiera.

**Circular Externa 017 de 2021 de la SFC (septiembre 1).** Modifica a las instrucciones relacionadas con los procedimientos de conocimiento del cliente previstas en la Circular Externa 027 de 2020.

**Circular Externa 018 de 2021 de la SFC (septiembre 22).** Imparte instrucciones relacionadas con el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).

**Circular Externa 023 de 2021 de la SFC (octubre 21).** Imparte instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

**Circular Externa 026 de 2021 de la SFC (noviembre 2).** Imparte instrucciones relacionadas con los apoyos transitorios de liquidez.

**Circular Externa 028 de 2021 de la SFC (diciembre 13).** Imparte instrucciones respecto de la información relacionada con las solicitudes de apertura de cuentas únicas para el manejo de recursos de las campañas electorales.



# Informe de Gestión

# 2021



[avillas.com.co](http://avillas.com.co)

## Línea Audiovillas:



**Bogotá**  
(601) 444 1777

**Medellín**  
(604) 325 6000

**Cali**  
(602) 885 9595

**Barranquilla**  
(605) 330 4330

**Bucaramanga**  
(607) 630 2980

**Resto de país**  
01 8000 51 8000