

# INFORME DE GENERACIÓN DE VALOR SOCIAL

## 2015



## Historia

El Banco AV Villas tuvo su origen en la Corporación de Ahorro y Vivienda Las Villas, Entidad creada en el año 1972, especializada y con una amplia trayectoria en la financiación del sector de la construcción, mediante el otorgamiento de créditos dentro del sistema UPAC tanto a constructores como a compradores de inmuebles.

En 1998 se configuró sobre el Banco una situación de control por parte de Grupo Aval Acciones y Valores S.A., que es el más grande e importante grupo financiero del país conformado por el Banco AV Villas, Banco de Occidente, Banco de Bogotá, la Sociedad Administradora de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A., el Banco Popular S.A. y Corficolombiana.

A principios del año 2000 la Corporación Las Villas se fusionó absorbiendo a la Corporación de Ahorro y Vivienda Ahorramas, Entidad creada en diciembre de 1.972 y que hace parte del Grupo Aval desde 1.997. De esta forma surgió, para el momento de la fusión, la sexta Entidad financiera más grande del país por nivel de activos, bajo la denominación de Corporación de Ahorro y Vivienda AV Villas.

Posteriormente con la expedición de la Ley 546 de 1999 (Ley de Vivienda) con la que se crea la Unidad de Valor Real (UVR) en reemplazo de la UPAC, se abre paso a la conversión de las Corporaciones de Ahorro y Vivienda en bancos comerciales. Como consecuencia de la Ley de Vivienda y con el fin de brindar una mayor diversidad de productos y servicios a sus clientes, en marzo de 2002 AV Villas se convierte oficialmente en Banco Comercial.

Desde entonces la Entidad ha experimentado cambios en los distintos frentes de su actividad, consolidando su vocación bancaria a través del lanzamiento de nuevos productos, tales como cuenta corriente, operaciones de divisas, créditos de consumo, de libre inversión, de tesorería y empresariales, sin abandonar las tradicionales líneas de depósitos de ahorro, cuentas y CDT's, así como los créditos hipotecarios individuales y para constructor.

En este sentido, cuenta con canales electrónicos ágiles y seguros como su Banca Virtual, Audiovillas, Cajeros Automáticos, Pin Pad y Corresponsales Bancarios, que ofrecen comodidad y agilidad a sus Clientes.

Para cumplir su Objetivo Estratégico de Crecer, dispone de una competitiva Red de Oficinas, una Fuerza de Ventas altamente capacitada y tiene a su disposición innovadora tecnología así como un eficiente soporte administrativo.

## Objetivo Corporativo

Los objetivos del Banco AV Villas reflejan metas que satisfacen las expectativas de Accionistas, Clientes, usuarios y Colaboradores de la Entidad a través de mejoras en la rentabilidad, en la relación costo-beneficio, desarrollo integral del recurso humano y lealtad de los Clientes, fruto de una cultura de excelencia en el servicio que debe ser percibida por Clientes y usuarios.

## Misión

Dar satisfacción, apoyo y confianza a nuestros Clientes y a nuestra gente, siempre innovando.

## Visión

Más Clientes, con más productos, transando más.

## Valores

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

- Respeto
- Responsabilidad
- Actitud de Servicio
- Lealtad
- Honestidad

## Hitos 2015

Hoy el Banco AV Villas es líder del país en innovación de productos y servicios financieros, convirtiéndose en un referente para el resto de bancos que hasta ahora empiezan a migrar hacia nuevas tecnologías.

- **Nueva Tarjeta de Crédito AV Villas - Febimbo**

Nuestro Banco continúa desarrollando estrategias comerciales que le permitan posicionarse en diferentes mercados, con ese objetivo AV Villas ingresó al negocio de las Tarjetas de Crédito Marca Compartida con el Sector Solidario. En una primera etapa y enfocándose en Fondos de Empleados, se dio inicio al Proyecto con FEBIMBO - Fondo de Empleados de Bimbo.

- **Lanzamiento Paga Comercio**

Olvidar la billetera o las Tarjetas ya no será un dolor de cabeza, porque con el liderazgo del Banco AV Villas en Banca Móvil y Transfer Aval, sumados a la

innovadora y segura transacción “Paga Comercio” que ofrecemos a nuestros Clientes, se pueden hacer compras con el celular hasta por \$5.000.000, a través de una clave temporal.

- **AV Villas entre las compañías líderes en Servicio del país**

En su Edición del viernes 12 de junio el Periódico Portafolio, uno de los Medios de Comunicación más reconocidos en el mercado financiero y económico del país, realizó un especial en donde destacó a las empresas, de todos los Sectores, con mejores indicadores de Servicio al Cliente en Colombia, ubicando al Banco AV Villas en el sexto lugar.

- **Lanzamiento AV Villas APP**

Con AV Villas APP ratificamos nuestro liderazgo innovador en Banca Móvil. La nueva Aplicación de AV Villas permite más transacciones, acceso a mayor información y tiene un look más amigable; así cumplimos nuestra promesa de valor de hacerle más fácil la vida a las personas, ahorrándoles tiempo y dinero.

### **Cubrimiento Nacional**

Banco AV Villas es una organización que evoluciona a través de la implementación de políticas de ampliación de servicios y portafolio de productos.

Ofrece una amplia red de oficinas con presencia en ciudades y municipios de Colombia, en las cuales el Cliente puede realizar operaciones financieras y recibir asesoría especializada.

Para brindar comodidad y agilidad al momento de realizar pagos, la Institución tiene a disposición de sus Clientes y usuarios oficinas especializadas en la recepción exclusiva de pagos de las obligaciones, así como también especializadas en asesoría y venta de productos.

El Banco cuenta con una Red de Oficinas clasificadas como Tradicional, Empresarial, Preferente, de Venta de Libranza, de Crédito al Instante y Centros de Pago que consolida su operación a través de la oferta diseñada para cada uno de sus segmentos, que dan impulso a la economía con una propuesta de valor en productos, canales y estructuras de atención, focalizados siempre en el servicio.

A cierre de 2015 el Banco AV Villas contaba con:



### **Inversiones en Otras Entidades**

ATH - A Toda Hora, es la entidad en la que el Banco AV Villas posee la mayor participación accionaria, con un 40% de las acciones en circulación. Su 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. Su actividad está direccionada en concentrar, fortalecer y mejorar los servicios que prestan los Bancos que conforman la red de servicios Aval, con el fin de aportar eficientemente a la consolidación de su liderazgo en el mercado colombiano.

Al cierre de diciembre de 2015, ATH presenta activos por \$36.369 millones. Durante el segundo semestre del año obtuvo pérdidas por \$45 millones, acumulando en el año utilidades por \$77 millones.

### **Estrategia de Negocio**

El Banco AV Villas trabaja con la conciencia de que, a través de la implementación de tecnología de punta, pueda competir en el mercado bancario tradicional y convertir la innovación en un diferencial y en una oportunidad de crecimiento para expandir su público y ofrecer nuevos portafolio.

Así mismo, encuentra oportunidades de expansión en los canales de atención y aumento de la demanda de crédito por inversión extranjera que dinamice la economía nacional.

## Portafolio general de Productos Banca Personas



## Gobierno Corporativo

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de gobierno de la Entidad; determina los mecanismos para la evaluación y control de las actividades de los Administradores, los principales Ejecutivos y los Directores.

Corresponde a la Junta Directiva del Banco AV Villas definir las políticas y diseñar los procedimientos de control interno que deben implementarse, así como ordenar y vigilar que se ajusten a las necesidades de la Entidad.

La conformación de la actual Junta Directiva, es la siguiente:

Miembros Principales	Miembros Suplentes
José Elías Melo Acosta	Gustavo Antonio Ramírez Galindo
Pedro Ignacio De Brigard Pombo	Alberto Mariño Samper
Jaime Gilberto Gómez Arango	Luis Fernando Pabón Pabón
Diego Rodríguez Piedrahita	Pietro Alajmo Carrizosa
Fernando Copete Saldarriaga	Carlos Ernesto Pérez Buenaventura

## **Código de Ética**

El Código de Ética establece los principios, reglas y políticas que guían el comportamiento y la actividad de todos los integrantes del Banco AV Villas, en desarrollo de sus funciones, impulsando en particular una conducta ética, para evitar situaciones que puedan presentar conflicto de interés.

El Código de ética se aplica a todos los directivos, empleados y Colaboradores del Banco AV Villas. Cada acción debe estar encaminada a lograr la Misión y la Visión, y a fortalecer los Valores y Competencias Organizacionales.

## **Evaluación del Control Interno**

La Entidad se ha caracterizado por su fuerte cultura de control, la cual favorece el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

En consecuencia los elementos que componen el Sistema de Control Interno del Banco actúan de manera efectiva, estando presentes en las diferentes actividades desarrolladas para atender la dinámica del negocio. Los resultados de las evaluaciones al Sistema de Control Interno demostraron la eficacia de las operaciones, prevención y mitigación de fraudes, confiabilidad y oportunidad en la información financiera.

Esto se reveló adicionalmente en el cumplimiento efectivo de los controles que soportan la normatividad americana (Ley Sarbanes Oxley - SOX), durante el año 2015.

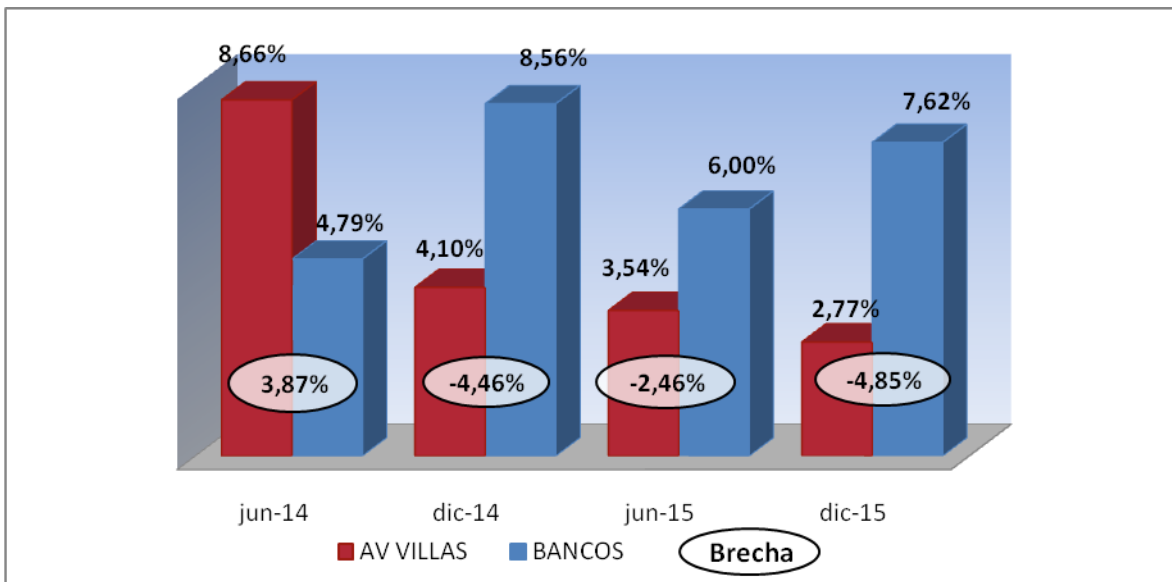
## **Desempeño del Banco AV Villas - Año 2015**

Los resultados del segundo semestre del año y en general del 2015 como un todo, dejan un balance positivo para el Banco tanto en materia de crecimiento, como en eficiencia y rentabilidad. Esto se evidencia en el hecho que, a pesar de la agresiva competencia, el Banco pudo mantener tasas de crecimiento similares o por encima del Sector Bancario, sin renunciar al cuidado del riesgo y con indicadores de eficiencia, estructura financiera y rentabilidad acordes a la exigencia de los Accionistas, lo cual se muestra en las cifras e indicadores que a continuación se muestran.

- **Activo**

Manteniendo un constante crecimiento, durante el segundo semestre de 2015 los Activos del Banco aumentaron en un 2,77% (Gráfica No. 1), pasando de \$11,3 billones de pesos a \$11,6 billones, lo que representa un crecimiento total en el año del 3,41%. Al cierre del año, en la composición del Activo, la Cartera tiene una participación del 69% y las Inversiones participan con un 20%, para un total de Activos Productivos del 89%.

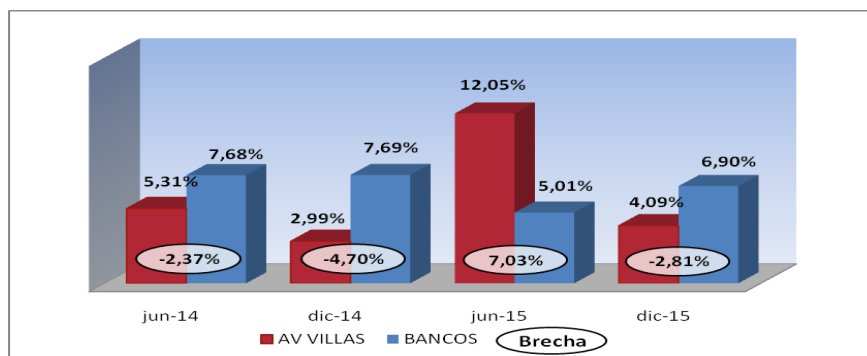
Gráfica No. 1  
Evolución semestral de los Activos



- **Cartera Productiva**

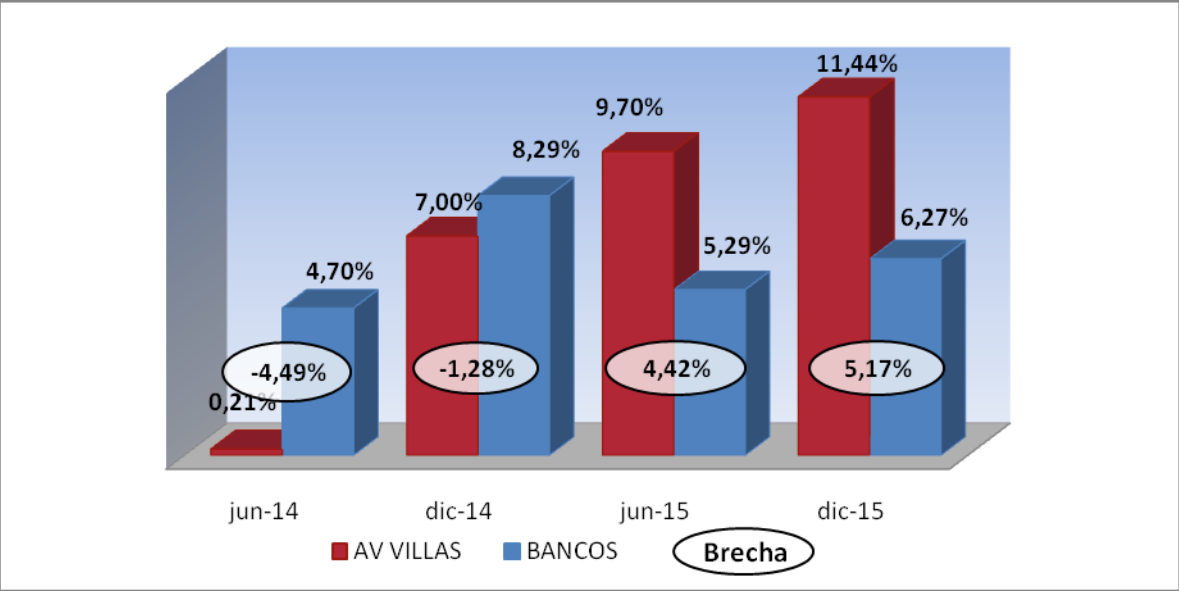
Con relación al semestre anterior la Cartera Productiva del Banco se incrementó en 4,09% (Gráfica No. 2) llegando a los \$8,06 billones en diciembre, aunque con una desaceleración respecto de lo observado durante el primer semestre del año cuando se alcanzó un crecimiento semestral de 12,05%; esta contracción en la dinámica se concentró en la Cartera Comercial con un decrecimiento de 6,5% (Gráfica No. 5) y obedece a que, con el alza generalizada de las tasas, no fue posible mantener los mismos niveles de crecimiento en esta línea, no obstante, en las Carteras Hipotecaria y de Consumo se obtuvieron crecimientos por encima del Sector (Gráficas No. 3 y 4). Debe resaltarse que en lo corrido del año el crecimiento de la cartera total del Banco se ubicó por encima de lo registrado por el Sector, con un aumento de 16,63% frente al 12,26% de los bancos.

Gráfica No. 2  
Evolución Semestral Cartera Productiva

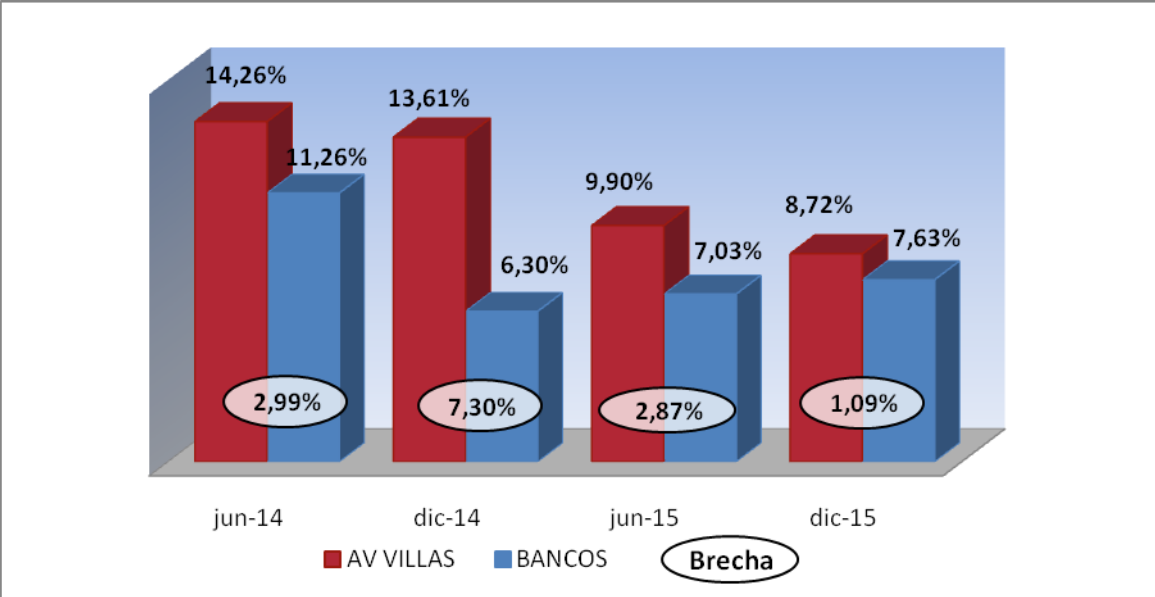




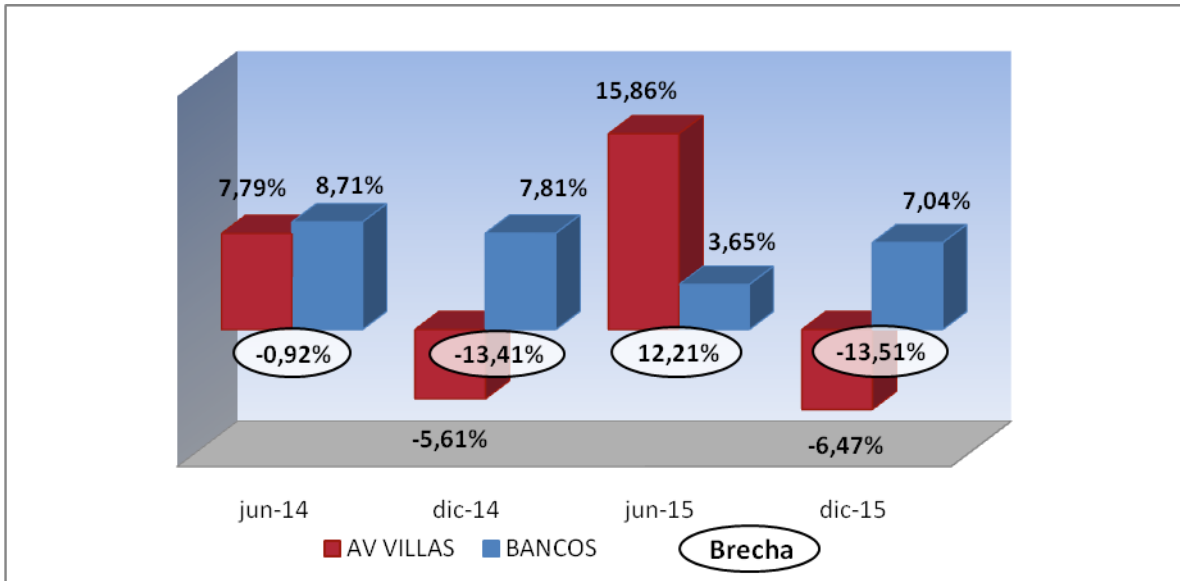
Gráfica No. 3  
Evolución semestral Cartera de Consumo



Gráfica No. 4  
Evolución semestral Cartera Hipotecaria

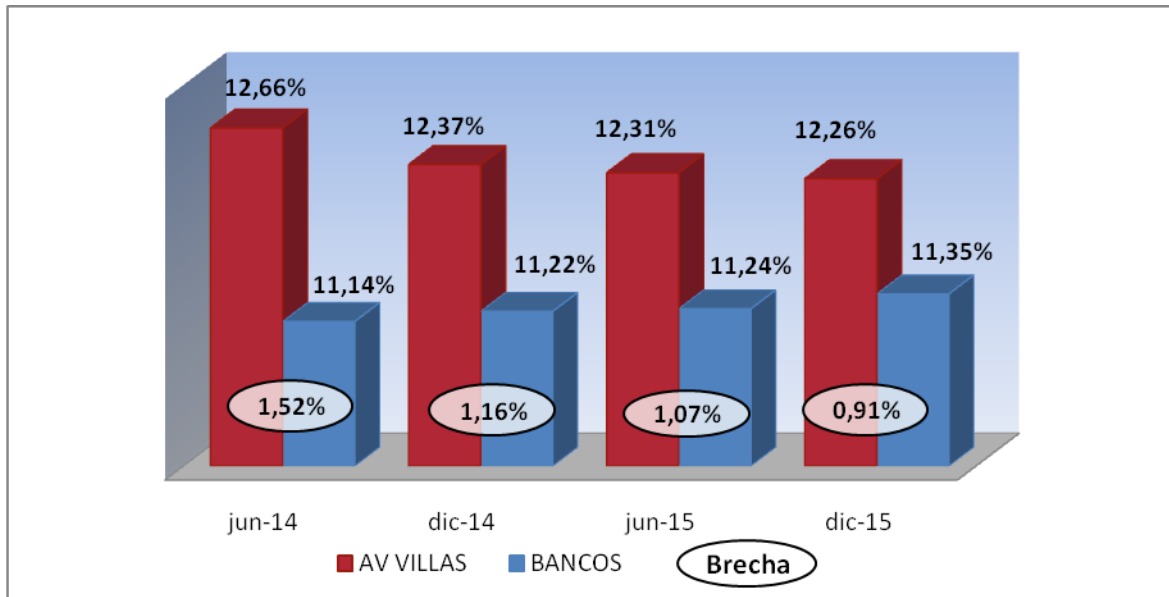


Gráfica No. 5  
Evolución semestral Cartera Comercial



Por su parte, la tasa de Cartera del Banco mantiene la brecha positiva frente al Sector (0,91%) a pesar de la tendencia generalizada a la baja de las tasas como efecto de la agresiva competencia en el mercado (Gráfica No. 6).

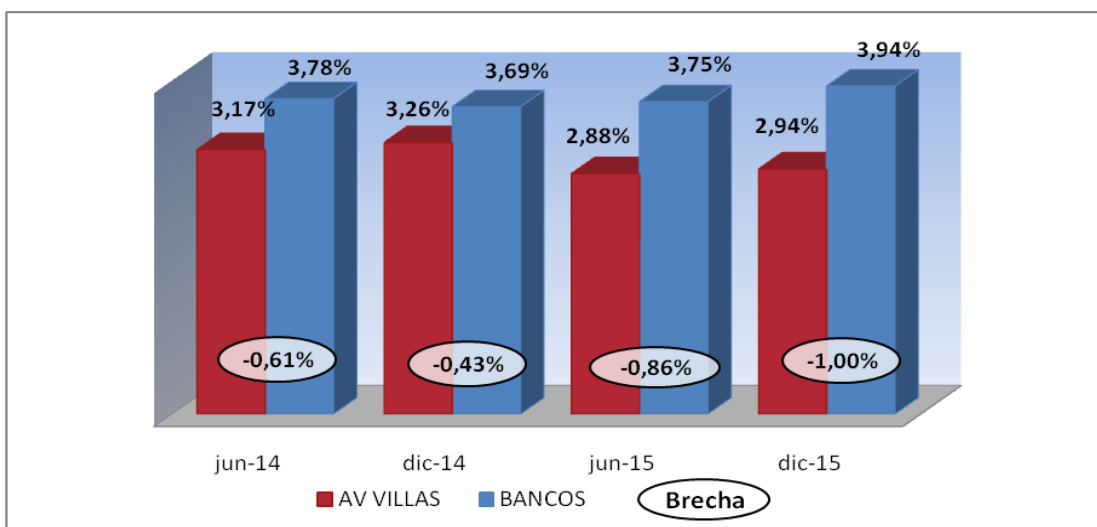
Gráfica No. 6  
Evolución tasa de Cartera



- **Cartera Improductiva**

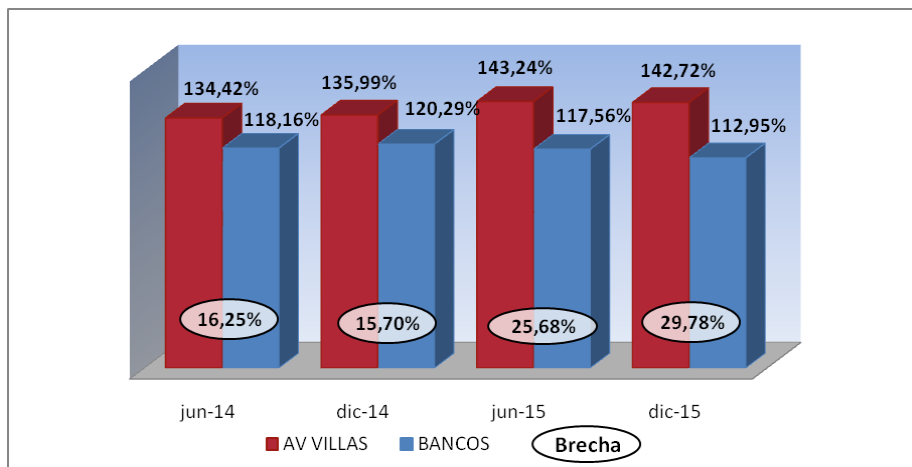
El índice de Cartera Improductiva se ubicó en 2,94% en diciembre, manteniéndose en el nivel del semestre anterior y conservando la brecha frente al Sector. El perfeccionamiento en los Modelos de Otorgamiento de Créditos, así como la efectiva gestión sobre la Cartera Vencida se ha constituido en una fortaleza que pone al Banco como referente en el mercado (Gráfica No. 7).

Gráfica No. 7  
**Índice de Cartera Improductiva**



La cobertura de la Cartera se conserva muy por encima de la del Sector y presenta niveles similares a los obtenidos en el semestre anterior, situación que le permite afrontar con solidez eventos de incumplimiento en el pago de los Créditos otorgados (Gráfica No. 8).

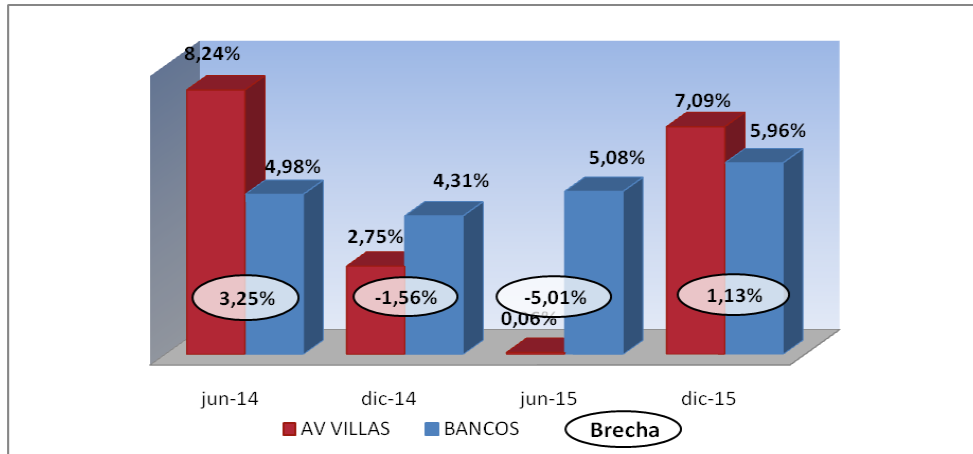
Gráfica No. 8  
**Cobertura de la Cartera**



- **Pasivo**

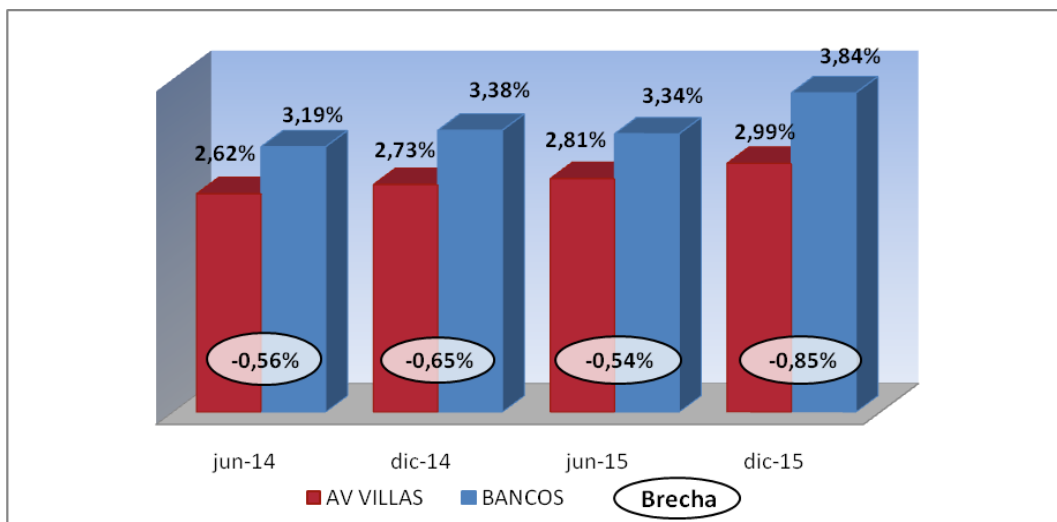
Las Captaciones del Banco crecieron un 7,09%, recuperando terreno frente al Sector, manteniendo una mezcla de Productos que favorece el bajo costo financiero al estar constituido en un 57% por Ahorros, 11% por Cuentas Corrientes y 32% por CDT's (Gráfica No. 9)

Gráfica No. 9  
Evolución semestral Pasivo



En cuanto al costo de las Captaciones, como consecuencia del incremento en las tasas de referencia, se presenta un ligero aumento en la tasa total de Captacion, la cual pasó de 2,81% a 2,99%, sin embargo frente al Sector se muestra un resultado satisfactorio manteniendo la brecha en 85 puntos básicos (Gráfica No. 10).

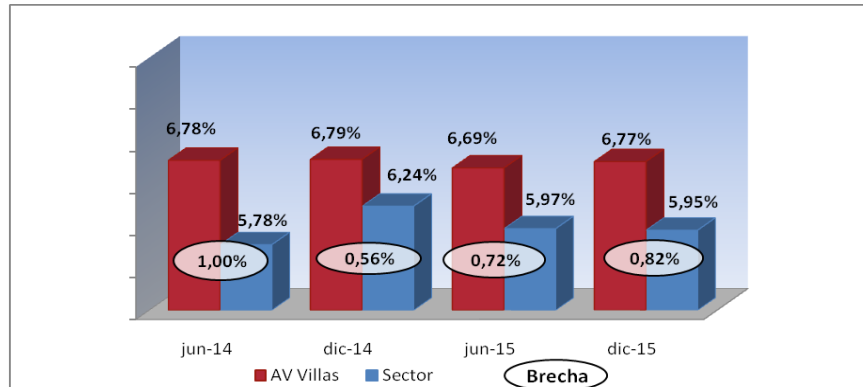
Gráfica No. 10  
Evolución costo de Captación



- **Margen Financiero**

La adecuada administración de los Activos y Pasivos del Banco permiten que el Margen Financiero del Banco se incremente en 8 puntos básicos frente al semestre anterior, pasando de 6,69% a 6,77%, manteniendo una brecha positiva frente al Sector (Gráfica No. 11).

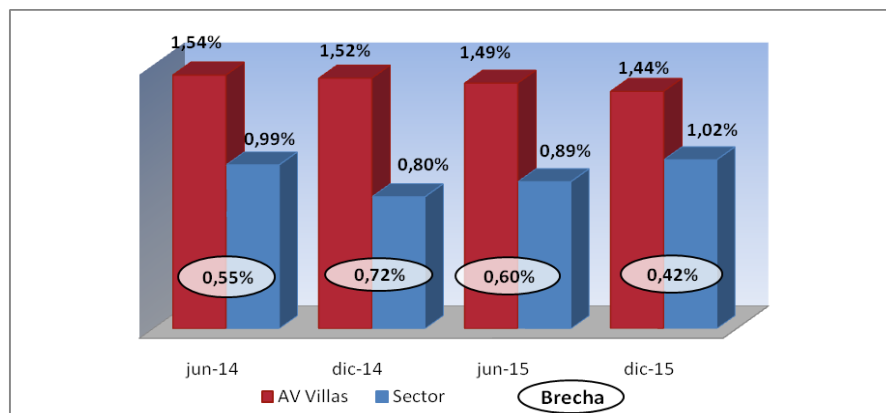
Gráfica No. 11  
**Margen Financiero vs. Sector**



- **Ingresos Administrativos**

Durante el semestre, la relación de los ingresos por comisiones y servicios frente al Activo se ubicó en 1,44% (Gráfica No. 12), frente a un Sector en donde el mismo indicador es del 1,02%. Se destacan la participación que tienen los ingresos derivados de los servicios por convenios empresariales, de recaudos de primas de seguros y de los recaudos de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), entre otros, comisiones que van de la mano de la exploración de nuevos negocios en los que el Banco viene destinando importantes esfuerzos, con el objetivo de estar a la vanguardia.

Gráfica No. 12  
**Evolución Ingresos Administrativos sobre Activos**

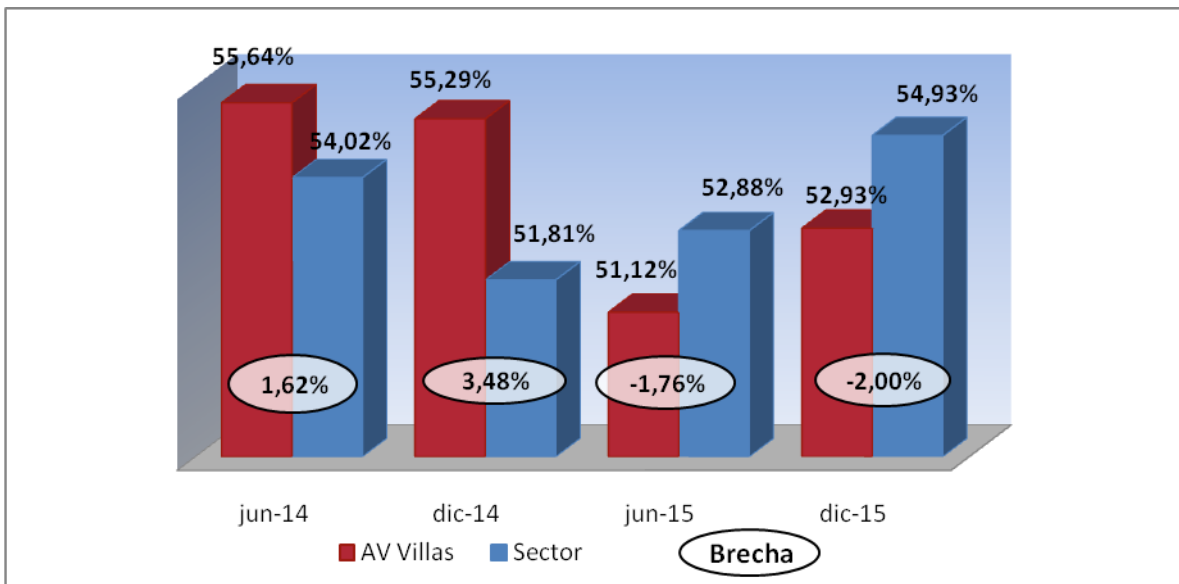


- **Gastos Generales y Administrativos**

En procura de la optimización de sus gastos, el Banco además de ejecutar estrategias como la optimización de sus procesos, la permanente revisión de las negociaciones con sus proveedores o la migración a soluciones tecnológicas más eficientes, trabaja también en la concientización a sus Colaboradores sobre la importancia del adecuado uso de los recursos.

Los resultados han sido positivos y se reflejan en el Indicador de Eficiencia, medido como gastos sobre margen, que al cierre del semestre se sitúa en 52,93%, 200 puntos básicos por debajo del Sector (Gráfica No. 13).

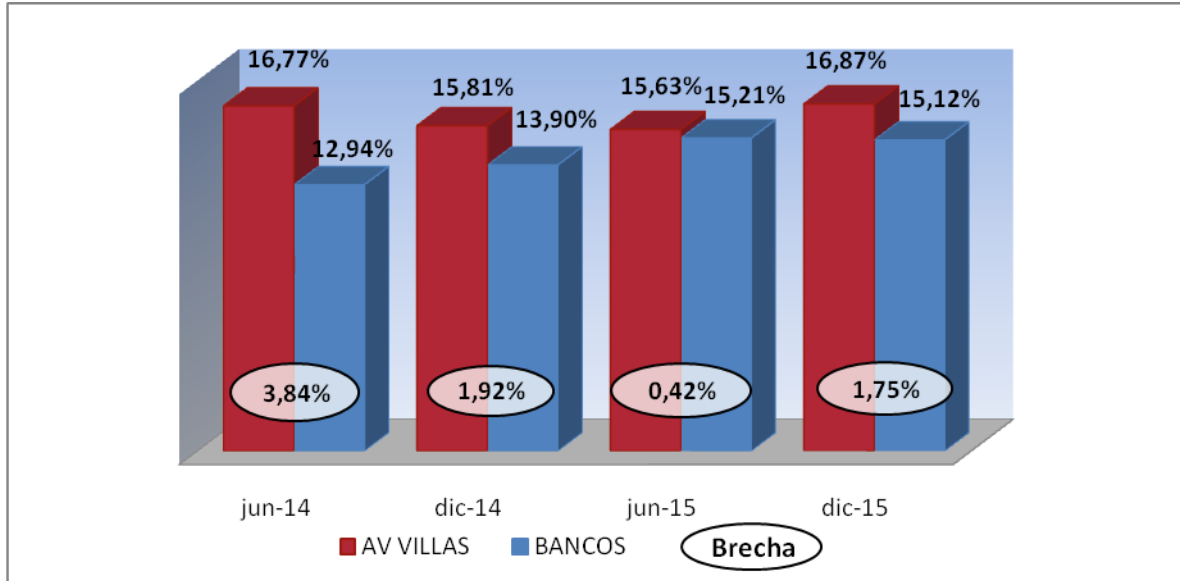
Gráfica No. 13  
Evolución gastos sobre margen



- **Utilidades**

Las Utilidades del Banco AV Villas en el año 2015 ascienden a \$ 203.545 millones, lo que le permite mostrar una Rentabilidad Patrimonial del 16,87%, 175 puntos por encima de la Rentabilidad del Sector y 106 puntos por encima de la del año anterior, cuando fue del 15,81% (Gráfica No. 14).

Gráfica No. 14  
Rentabilidad del Patrimonio



### Impuestos Directos, Indirectos y Contribuciones de Ley

El incremento en la tarifa del CREE del 9% al 14%, generó un impacto importante en la tasa impositiva total para el año 2015 la cuál fue de 46,3%, creciendo 240 puntos básicos adicionales en comparación al mismo periodo del año 2014, donde el porcentaje observado fue de 43,9% .

### Impuestos Directos, Indirectos y Contribuciones de Ley (Cifras en millones de pesos)

	I Sem. 2014	II Sem. 2014	Total 2014	I Sem. 2015	II Sem. 2015	Total 2015
Impuesto de Renta y Complementarios	31.954	37.491	69.445	36.099	36.727	72.826
Impuesto de Renta Para la Equidad (CREE)	11.511	13.550	25.061	17.460	21.553	39.013
Impuesto al patrimonio	6.010	6.010	12.020	6.902	6.902	13.804
Impuestos Indirectos	7.200	6.136	13.336	7.778	6.773	14.551
Industria y Comercio	5.604	5.872	11.477	6.072	6.614	12.686
Predial	1.328	102	1.430	1.539	129	1.668
Sobretasas y Otros	268	162	429	167	30	197
Contribución Superfinanciera	766	1.420	2.187	1.006	1.285	2.291
Seguro de Depósitos	10.613	10.853	21.465	11.270	11.948	23.218
Gravamen sobre las Transacciones Financieras	4.137	5.385	9.522	4.115	6.030	10.145
<b>Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A)</b>	<b>72.190</b>	<b>80.845</b>	<b>153.035</b>	<b>84.630</b>	<b>91.218</b>	<b>175.848</b>
<b>Utilidad Neta del Periodo (B)</b>	<b>101.447</b>	<b>93.749</b>	<b>195.196</b>	<b>98.724</b>	<b>104.822</b>	<b>203.545</b>
Tasa Impositiva Efectiva Impto. de Renta, Complementarios y CREE	30,0%	35,3%	32,6%	35,2%	35,7%	35,5%
<b>Tasa Impositiva Total [A/(A+B)]</b>	<b>41,6%</b>	<b>46,3%</b>	<b>43,9%</b>	<b>46,2%</b>	<b>46,5%</b>	<b>46,3%</b>

## Calificación del Riesgo

Nuestra solidez, experiencia y buenos resultados, se reflejan en las Calificaciones que recibimos por parte de las Calificadoras de Valores: BRC Investor Services y Value and Risk Rating, quienes por sexto año consecutivo nos entregaron Calificación Triple A (AAA) en Deuda de Largo Plazo y 1+ en Deuda de Corto Plazo.

## Sistema de Atención al Consumidor - SAC

Dando cumplimiento al Estatuto de Protección al Consumidor y demás normatividad relacionada, durante el segundo semestre de 2015 el Banco continuó con sus actividades y planes de acción con el fin de mejorar los procesos de servicio y aminorar las causales de reclamaciones, garantizando la apropiada atención a las solicitudes de los Clientes.

Con el fin de validar el manejo adecuado del Sistema de Atención al Consumidor, los requerimientos de los entes de control internos y externos, fueron atendidos oportunamente a través de la Gerencia de Calidad en Servicio.

Adicionalmente, se realizó la difusión a los Clientes de los contenidos exigidos en materia de Educación Financiera a través de los diferentes Medios de Comunicación del Banco y se participó en campañas de este tipo junto con la Asociación Bancaria. Por su parte, para Colaboradores y terceros, se continuaron realizando procesos de inducción y capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

## Responsabilidad Social AV Villas

El Banco AV Villas quiere consolidarse como una Entidad líder en Responsabilidad Social, por eso continúa trabajando para fortalecer sus tres Programas: Tapas para Sanar, Currículum Básico y Pies en la Tierra.

- **Tapas para Sanar**

El Banco mantiene su alianza con la Fundación Sanar, a través de la cual se recolectan toda clase de tapas plásticas en **164 cajas distribuidas a nivel nacional**. Este material es vendido y la Fundación utiliza los recursos para brindar apoyo psicológico, social y en la detección temprana del cáncer infantil.

Con el apoyo de los Colaboradores, Áreas, Oficinas y Clientes que depositaron tapas, **el Banco entregó a la Fundación Sanar un total de 6.865 kilogramos** durante el segundo semestre del 2015.

Este Programa tiene dos años de implementación, lo que significa que el Banco ha entregado un total de **12.1 toneladas de tapas plásticas, entre el 2014 y el 2015**, para así apoyar el tratamiento de varios pequeños.



- **Currículum Básico**

Miles de niños y jóvenes del país siguen participando del Programa de Responsabilidad Social y Educación Financiera “Currículum Básico”, realizado en asocio con la Fundación Colombia Emprendedora.

Colaboradores del Banco se unen como Voluntarios y dedican algunas horas de su tiempo a enseñar conceptos básicos sobre economía y finanzas a estudiantes de colegios de escasos recursos en diferentes ciudades del país, cambiando vidas con sus lecciones.

Durante el segundo semestre de 2015 se alcanzaron los siguientes resultados:

- **2.478 niños** se graduaron del Programa
- **66 Colaboradores** del Banco se unieron a esta iniciativa y participaron del Programa
- **5 ciudades** vivieron esta actividad: Bogotá, Girardot, Ipiales, Bucaramanga y Cali
- **7 Colegios** recibieron con las puertas abiertas a los Voluntarios
- **78 Programas** implementados

Con estas cifras, sumadas a las de años anteriores, este Programa ha logrado gran impacto:

INDICADOR	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
Estudiantes beneficiados	6.025	8.062	4.361	4.526	4.808	4.724	<b>32.506</b>
Número de colegios	15	18	12	14	14	15	<b>49*</b>
Número de ciudades	4	13	9	9	9	10	<b>28**</b>
Número de Programas	190	210	138	140	150	155	<b>983</b>
Número de Voluntarios	190	217	161	153	157	137	<b>1.015</b>

*\*El proceso se ha desarrollado de manera continua en algunos colegios.*

*\*\*Bogotá, Duitama, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Ibagué, Quibdó, Villavicencio, Pasto, Cartagena, Pereira, Tunja, Popayán, Montería, Manizales, Cúcuta, Valledupar, Armenia, Santa Marta, San Andrés, Neiva, Sincelejo, Riohacha, Florencia, Ipiales, Girardot y Yopal.*

- **Pies en la Tierra**

El Banco sigue implementando un proyecto de depuración de archivo inactivo, que consiste en revisar y eliminar material de las diferentes áreas y bodegas de la Entidad.

Ese material es entregado a Kimberly Clark, empresa que clasifica los residuos y los utiliza como materia prima para la elaboración de sus productos; todo el material entregado por AV Villas es pesado y su valor en dinero es donado a la Fundación CEA para implementar el Programa Pies en la Tierra.

Con este Programa se instalan prótesis a personas que por diferentes motivos han perdido alguno de sus miembros inferiores. Gracias al dinero donado por el Banco, durante el segundo semestre de 2015 se instalaron **46 Prótesis a 44 personas** para así cambiar la vida de los beneficiados.

Vale la pena destacar que entre el 2014 y el 2015 se han instalado un total de **200 prótesis a 190 personas**, para así ayudarles a tener una mejor calidad de vida.