



# INFORME DE GENERACIÓN DE VALOR SOCIAL 2014

**E**l 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. y el Banco Popular S.A.

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 Audiovillas, Internet, Cajeros Automáticos, Banca Móvil, Pin Pad y puntos de pago, 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.

Banco AV Villas fue la primera entidad del Sector Financiero en abrir la más completa oficina virtual a través de la cual Clientes y usuarios pueden solicitar Productos de Crédito y Ahorro sin acudir a alguna sucursal física y con los más altos estándares de seguridad.

## **Objetivo Corporativo**

Los objetivos de Banco AV Villas reflejan metas que satisfacen las expectativas de accionistas, clientes, usuarios y personal 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 2014

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.

- **Lanzamiento Comex:** el Banco AV Villas inició el año lanzando al mercado su Línea de Productos de Comercio Exterior - Comex, a través de la cual se pueden realizar financiamientos o transacciones comerciales, a Clientes que quieran comprar o vender productos y servicios en otros países.
- **El Crédito de Vehículo AV Villas sale al mercado:** en el mes de abril, el Banco AV Villas lanzó su línea de Crédito de Vehículo en alianza con Premier Credit, la cual se ofrece en las Oficinas Tradicionales y OCI's a nivel nacional.
- **Ahora se puede adquirir el SOAT en las Oficinas de AV Villas:** buscando ampliar y fortalecer su portafolio especializado de Banca Seguros, a partir de la segunda quincena de agosto el Banco AV Villas vende el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT en sus Oficinas Tradicionales y Preferentes; de esta manera sigue atendiendo cada una de las necesidades del mercado y protegiendo la vida de más colombianos.

## 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 2014 el Banco AV Villas contaba con:



### **Inversiones en Otras Entidades**

Al 31 de diciembre de 2014, 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.

ATH tiene por objeto social 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 a 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.

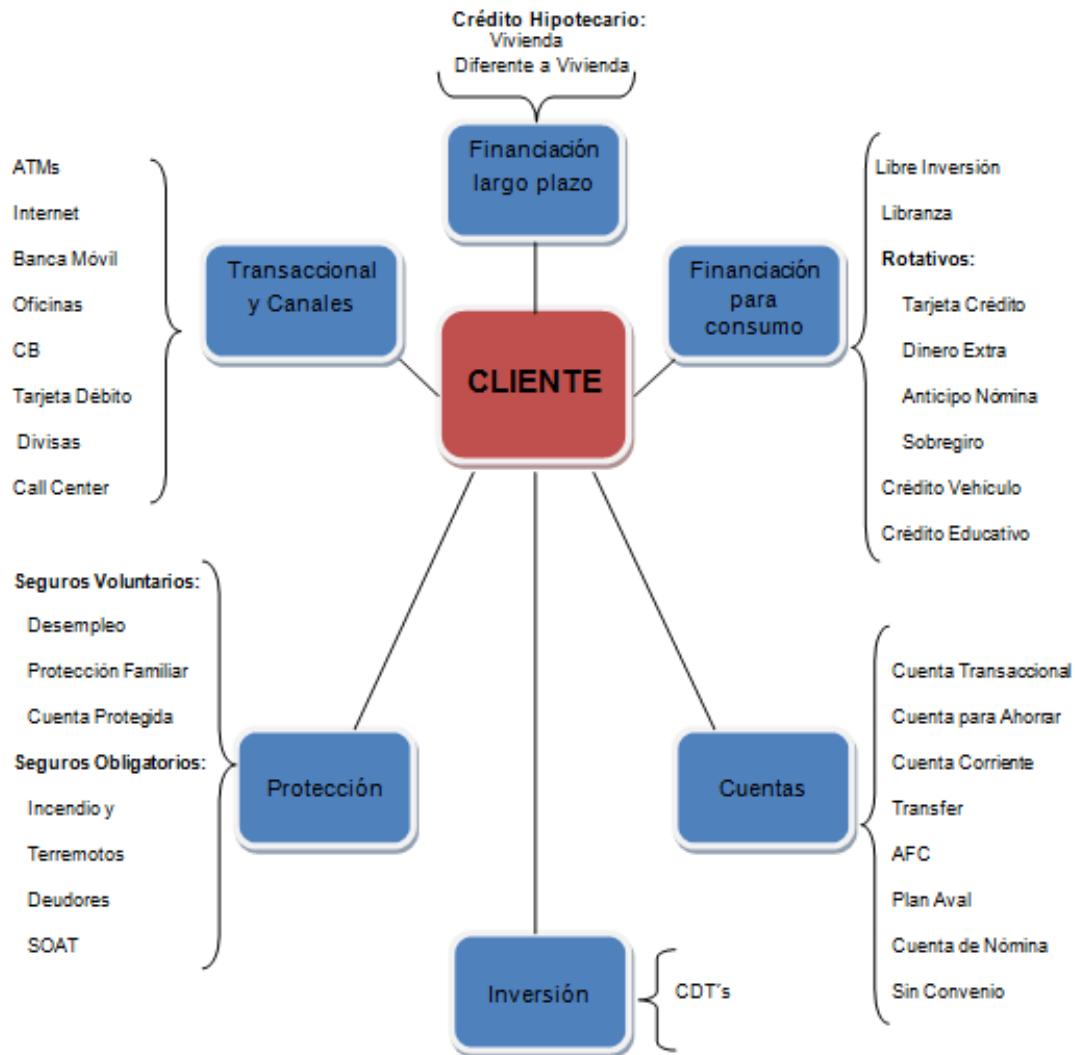
Al cierre del segundo semestre, ATH presentó activos por \$56.916 millones con una disminución del 7,2% frente a diciembre del año anterior. Durante el año 2014 obtuvo utilidades por valor de \$490 millones.

### **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



## Premios y Reconocimientos 2014

- AV Villas recibe Premios Effie:** en la entrega de los Effie Awards Colombia 2014, creados por la American Marketing Association de New York, el Banco AV Villas recibió el Effie de Oro en la categoría servicios financieros y el Effie de Plata en la categoría lanzamientos. Estas distinciones fueron otorgadas al Banco porque obtuvo buenos resultados en la campaña publicitaria del Crédito Rápido.

- **AV Villas recibe reconocimiento por su labor en Responsabilidad Social:** La Fundación CEA entregó un reconocimiento al Banco AV Vilass por el importante apoyo que brinda al Programa de Responsabilidad Social Pies en la Tierra, a través del cual se instalan prótesis a personas que por diferentes motivos han perdido alguno de sus miembros inferiores.

## 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:

<b>Miembros Principales</b>	<b>Miembros Suplentes</b>
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

## Estructura Organizacional y Gestión del Riesgo

El Banco cuenta con una estructura organizacional que cumple con uno de los objetivos claves de la función de riesgo, es decir, la independencia de la gestión de riesgo, de la contabilización y la negociación de las operaciones, de tal forma que se asegura la adecuada información y neutralidad para la toma de decisiones.

La Vicepresidencia Jurídica realiza la evaluación del riesgo legal. Las decisiones de crédito son tomadas con base en el nivel de atribuciones aprobado por la Junta Directiva.

## **Origen de fondos**

La Junta Directiva del Banco AV Villas está comprometida con la verificación del origen de fondos. En este sentido cumple con las normas establecidas para la prevención de lavado de activos, financiación de actividades terroristas o cualquier otro ilícito. Acepta las recomendaciones nacionales e internacionales y las implementa con el apoyo de todos sus Colaboradores que son conscientes de la importancia de este control.

## **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.

## **Certificación Sistema de Gestión Auditoría Interna**

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC, certificó por tercera vez consecutiva el Sistema de Gestión de Calidad implementado por la Contraloría General del Banco AV Villas, para la prestación de servicios de auditorías internas de aseguramiento y consultoría con enfoque en riesgos, el cual cumple con todos los estándares de la Norma ISO 9001:2008.

## **Evaluación del Control Interno**

El Banco, en su compromiso de continuar afianzando la fuerte cultura de control que lo caracteriza, acogió el marco COSO (Committee of Sponsoring Organizations) en la versión 2013. El Sistema de Control Interno de la Entidad recogió los principios desarrollados en ese estándar y se realizaron los ajustes necesarios en los modelos, procesos y documentación.

Con los mismos lineamientos, durante el segundo semestre de 2014, los órganos internos de control desarrollaron sus esquemas de evaluación para contribuir con el logro de los objetivos de mejora en la eficiencia y eficacia de las operaciones, la prevención y mitigación de fraudes y de la confiabilidad y oportunidad en la información financiera. El resultado de la aplicación de las evaluaciones confirmó el suficiente grado de cumplimiento del Banco, tanto del estándar COSO como de los principios de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión, reglamentados en las



Circulares Externas 014 y 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Gracias a su rigurosa aplicación, el Sistema de Control Interno viene apoyando el cumplimiento efectivo de los controles que soportan la normatividad americana de la Ley Sarbanes Oxley (SOX).

## **Motor de Desarrollo Social y Económico**

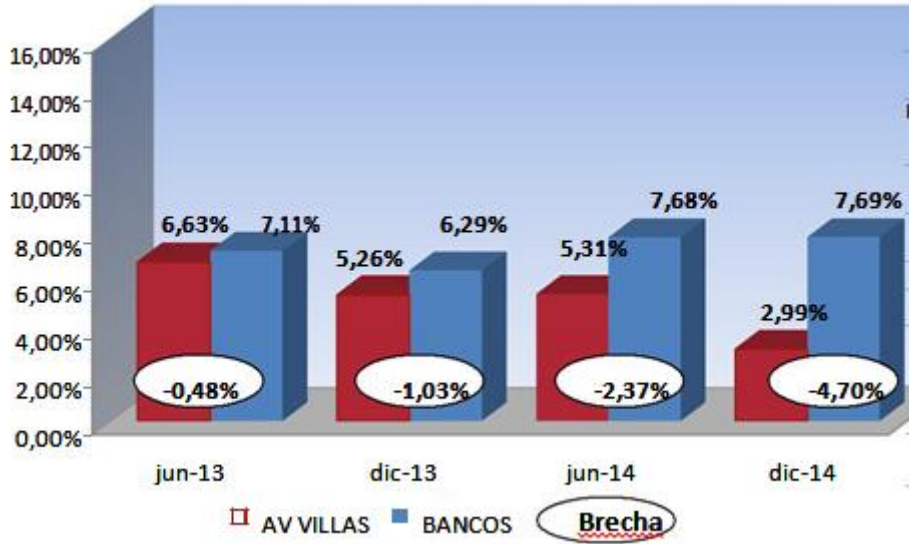
### **Desempeño del Banco AV Villas**

Durante el segundo semestre de 2014 presentó positivos resultados, aunque la fuerte competencia en tasas del Activo así como el impacto de los prepagos han incidido en el crecimiento de la Cartera de la Entidad frente al Sector Bancario. No obstante, el empeño del Banco en ampliar su oferta de Productos y Servicios para conquistar y fidelizar un mayor número de clientes, en conjunto con las estrategias de optimización de sus recursos, permitieron mantener indicadores competitivos y el aumento en su volumen de negocios.

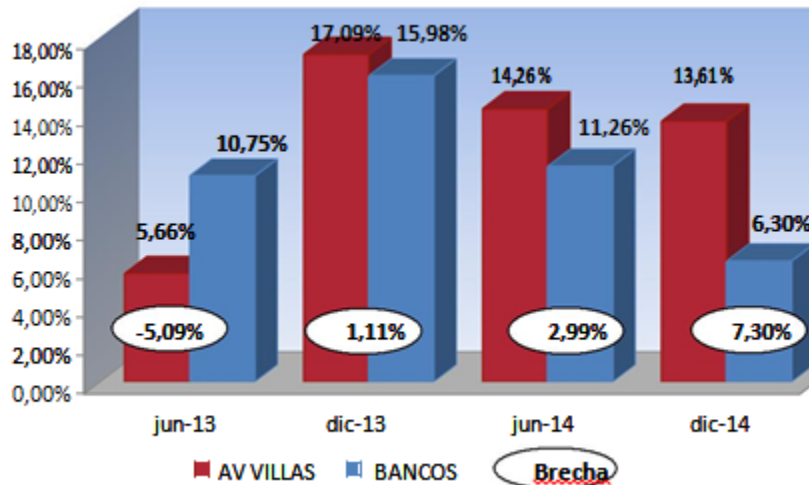
### **Cartera Productiva**

La Cartera Productiva para el Banco cerró con un saldo de \$6,90 billones, equivalente a un crecimiento del 2,99% respecto del semestre anterior (Gráfica No. 1); se destaca el desempeño de la Cartera Hipotecaria, la cual con un saldo de \$1,27 billones a diciembre alcanzó un crecimiento del 13,61% frente al primer semestre, 7,30 puntos porcentuales por encima del crecimiento del Sector (Gráfica No. 2), y del 29,80% con respecto al año anterior.

**Gráfica 1 – Evolución Semestral Cartera Productiva**



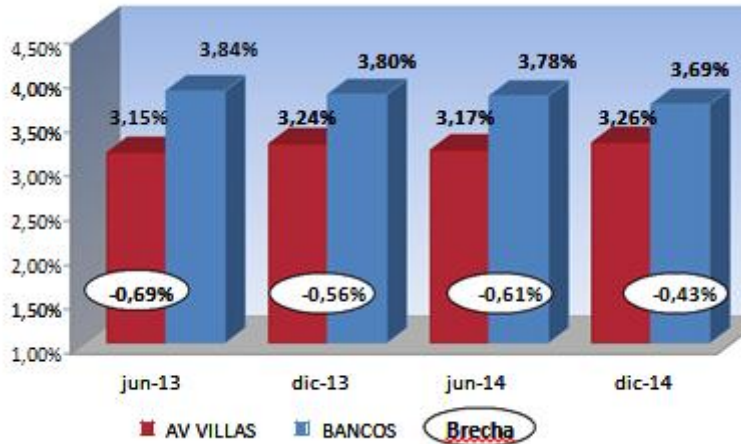
**Gráfica 2 – Evolución Semestral Cartera Hipotecaria**



### **Cartera Improductiva**

El Índice de Cartera Improductiva se ubicó en 3,26% en diciembre de 2014, 0,43 puntos porcentuales por debajo del mismo indicador en el Sector (Gráfica No. 3). Como se puede apreciar, la brecha positiva mantiene la tendencia histórica que refleja la eficacia de los modelos de riesgo utilizados por el Banco.

### **Índice de Cartera Improductiva**

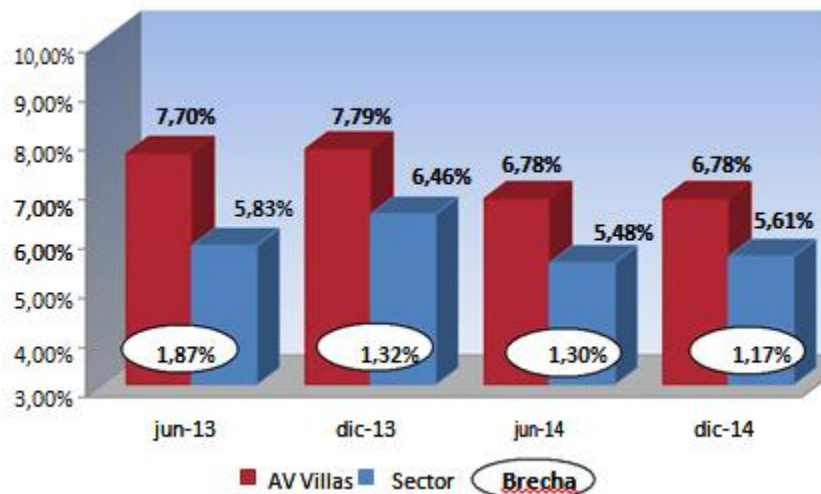


\* Información del Sector con cifras a noviembre

## Margen Financiero

Al cierre del año 2014 el Margen Financiero del Banco se ubicó en 6,78%, manteniéndose por encima del Sector. Esto obedece al esfuerzo por mantener una adecuada estructura de Pasivos que garanticen un fondeo de bajo costo, al mismo tiempo que busca una optimización en el rendimiento de los Productos del Activo gracias a lo cual el Margen Financiero se mantiene como una de las grandes fortalezas del Banco.

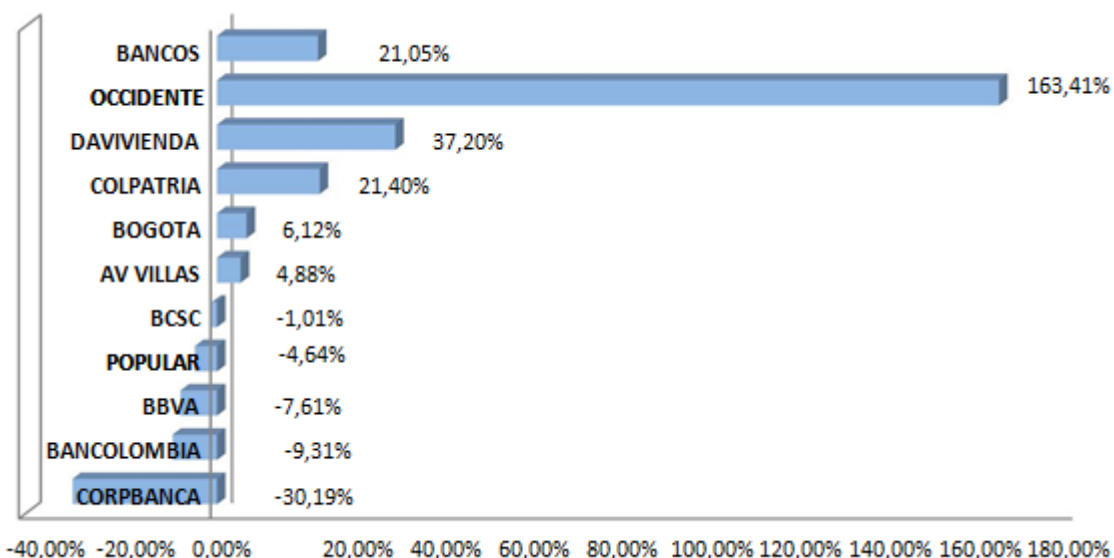
### Margen Financiero vs Sector



\* Información del Sector con cifras a noviembre

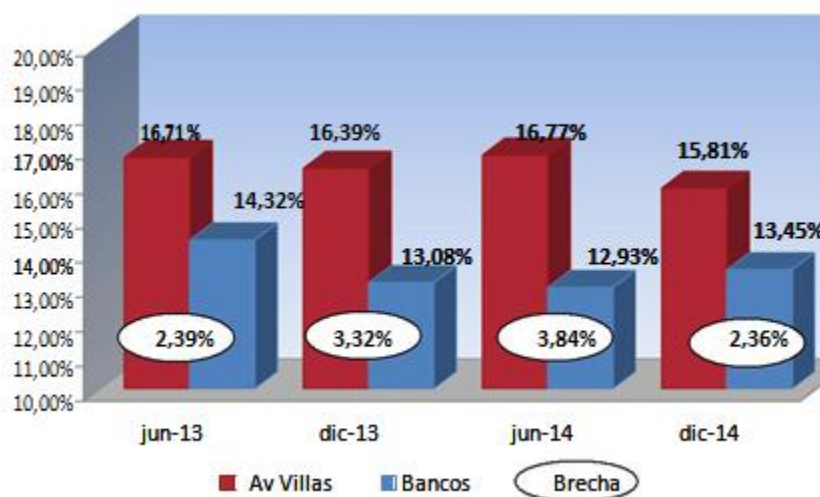
## Utilidades

Para el año 2014 las Utilidades del Banco crecieron el 4,88% frente al año anterior, alcanzando los \$195.196 millones, resultado que posiciona a AV Villas como la quinta entidad con mayor crecimiento en el Sector.



## RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO

De otra parte, la rentabilidad patrimonial se mantiene en niveles superiores a los de la competencia con una rentabilidad del Patrimonio del 15,81%, 2,36 puntos porcentuales por encima de la del Sector



## IMPUESTOS DIRECTOS, INDIRECTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY

La tasa impositiva total para el año 2014 se ubicó en 43,9%, 210 puntos básicos por debajo de lo reportado en el año 2013. La eficiente gestión en la reducción de compra de efectivo al Banco de la República generó un ahorro significativo en el gravamen sobre las transacciones financieras que se materializó en un menor gasto de \$2.066 millones frente al año anterior.

### IMPUESTOS DIRECTOS, INDIRECTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY

(En Millones de \$)

	I Sem. 2013	II Sem. 2013	Total 2013	I Sem. 2014	II Sem. 2014	Total 2014
Impuesto de Renta y Complementarios	37.611	34.251	71.862	31.954	37.491	69.445
Impuesto de Renta Para la Equidad	12.124	12.292	24.416	11.511	13.550	25.061
Impuesto al patrimonio	7.343	6.010	13.353	6.010	6.010	12.020
Impuestos Indirectos	7.186	5.988	13.174	7.200	6.136	13.336
Industria y Comercio	5.712	5.800	11.512	5.604	5.872	11.477
Predial	1.074	163	1.237	1.328	102	1.430
Sobretasas y Otros	400	25	425	268	162	429
Contribución Superfinanciera	1.257	1.592	2.849	766	1.420	2.187
Seguro de Depósitos	10.317	10.968	21.285	10.613	10.853	21.465
Gravamen sobre las Transacciones Financieras	6.070	5.518	11.588	4.137	5.385	9.522
<b>Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A)</b>	<b>81.908</b>	<b>76.619</b>	<b>158.527</b>	<b>72.190</b>	<b>80.845</b>	<b>153.035</b>
<b>Utilidad Neta del Periodo (B)</b>	<b>91.258</b>	<b>94.848</b>	<b>186.105</b>	<b>101.447</b>	<b>93.749</b>	<b>195.196</b>
Tasa Impositiva Efectiva Impto. de Renta Y Complementarios	29,2%	26,5%	27,9%	24,0%	28,6%	26,2%
<b>Tasa Impositiva Total [A/(A+B)]</b>	<b>47,3%</b>	<b>44,7%</b>	<b>46,0%</b>	<b>41,6%</b>	<b>46,3%</b>	<b>43,9%</b>

## Calificación del Riesgo

Por quinto año consecutivo AV Villas fue calificado Triple A y 1+: la solidez, experiencia y buenos resultados del Banco, se vieron reflejadas en las Calificaciones que entregaron las Calificadoras de Valores: BRC Investor Services y Value and Risk Rating, quienes por quinto año consecutivo le entregaron a AV Villas Calificación Triple A (AAA) en Deuda de Largo Plazo y 1+ en Deuda de Corto Plazo.

## Sistema de Atención al Consumidor - SAC

Durante el segundo semestre de 2014, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad que regula el Estatuto de Protección al Consumidor, el Banco continuó adelantando actividades en materia de Educación Financiera, se desarrollaron contenidos educativos difundidos a nuestros clientes en los diferentes medios de comunicación con los que cuenta el Banco.

De igual manera, para los Colaboradores y para terceros se continuó con los procesos de Inducción y Capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

## **Inversión Social – Responsabilidad Social AV Villas**

El Banco AV Villas quiere consolidarse como una Entidad líder en Responsabilidad Social, por eso en 2014 pasó de desarrollar un Programa a desarrollar tres, así:

1. Currículum Básico
2. Pies en la Tierra
3. Tapas para Sanar

### **1. 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.

En él, colaboradores del Banco participan 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 la vida de los estudiantes con sus lecciones.

Durante el **segundo semestre de 2014** se alcanzaron los siguientes resultados:

- **116 Colaboradores** del Banco se unieron a esta iniciativa y participaron del Programa
- **114 Programas** implementados
- **3.821 niños** se graduaron del Programa
- **6 ciudades** vivieron esta actividad: Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla y Yopal
- **9 Colegios** recibieron con las puertas abiertas a los Voluntarios

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

INDICADOR	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL
Estudiantes beneficiados	6.025	8.062	4.361	4.526	4.808	<b>27.782</b>
Número de colegios	15	18	12	14	14	<b>40*</b>
Número de ciudades	4	13	9	9	9	<b>23*</b>
Número de Programas	190	210	138	140	150	<b>828</b>
Número de Voluntarios	190	217	161	153	157	<b>878</b>

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

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

## Pies en la Tierra

El Banco está 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 – Fundación de Empresas Americanas 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, se instalaron **77 prótesis a 75 personas** y se van a instalar 28 nuevas próximamente, para así cambiar la vida de los beneficiados.

## Tapas para Sanar

El Banco concretó una alianza con la Fundación Sanar, a través de la cual se han venido recolectando toda clase de tapas plásticas en **104 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 869,4 kilogramos** con corte al 5 de diciembre de 2014.

Con este aporte AV Villas ayudó a alcanzar un Guinness World Record, ya que Sanar en unión con la Fundación argentina Garrahan, recogieron 477 toneladas de tapas plásticas a finales del año anterior, con el fin de llegar a más niños con sus programas.