

## **INFORME DEL PRESIDENTE Y DE LA JUNTA DIRECTIVA**

### **ESCENARIO ECONÓMICO**

Para el segundo semestre de 2012 el escenario económico muestra a la economía nacional con señales divergentes; por una parte el aparato productivo se desacelera como resultado de una considerable pérdida de dinámica de los sectores líderes como Minas, Construcción e Industria y por otra parte, fundamentales como la Inflación y la tasa de desempleo mantienen comportamientos muy positivos. Este panorama seguramente llevará al Banco de la Republica a continuar con la política de fomento al consumo y estímulo al aparato productivo mientras la dinámica internacional, aún sin mostrar signos claros de mejoría, sigue reflejando los esfuerzos del gobierno por diversificar los destinos de los productos nacionales mediante la entrada en vigencia del TLC con los Estados Unidos, la firma de un acuerdo comercial con la Unión Europea, las continuas negociaciones con Corea y Costa Rica y el inicio de un proceso con Japón que le permitirá al país ampliar de manera importante su espectro de posibilidades de comercio y a su vez constituirse como un destino aún más atractivo para la inversión extranjera.

Para el tercer trimestre del año el Producto Interno Bruto (PIB) tuvo un crecimiento del 2,1% frente al mismo periodo de 2011 y disminuyó un 0,7% con respecto al trimestre inmediatamente anterior; sin embargo, la comparación frente a los países de la región nos sitúa por arriba de Brasil y Argentina con crecimientos de 0,9% y 0,7% respectivamente y por debajo de los crecimientos obtenidos por países como Perú, Venezuela y Chile que presentaron crecimientos por arriba del 5%.

El análisis sectorizado del Producto Interno Bruto desde la perspectiva de la oferta muestra al Sector de Servicios Sociales y Personales liderando el crecimiento con un 5,3%, seguido por el Sector Financiero con un 4,4%; el reactivado Sector Agropecuario con un 4% viniendo de un 2,1% para el trimestre anterior y cerrando, los Sectores de Comercio y Transporte que promediaron un crecimiento de 3,5%. Por otra parte, sorprende el resultado del Sector Minero que pasó de crecer un 8,5% el segundo trimestre de 2012 a mantenerse apenas positivo con 0,5%, resultado que se explica en buena parte por la contracción de la producción de carbón en un 8,9% atribuible a la caída en el precio, a la menor demanda de China y al impacto de la huelga presentada en Cerro Matoso durante las tres primeras semanas de julio que redujeron la producción del semestre; a lo anterior se suma la contracción de la Industria y del Sector Construcción en un 0,1% y 12,3% respectivamente, este último explicado por los resultados negativos de obras civiles y edificaciones que estuvieron por el orden del -12,5% en promedio.

Desde el punto de vista de la demanda, el que más aportó al crecimiento fue el Consumo que estimulado por la dinámica crediticia creció 4,1% con respecto al tercer trimestre de 2011 seguido por las Exportaciones con un 2,5% de crecimiento; la formación bruta de capital estuvo en terreno negativo con un 4,6%, siendo los grupos de Transporte y Obras Civiles los de mayor contracción con -10,9% y -14,9% respectivamente.

Producto de los resultados presentados al cierre del tercer trimestre, con un entorno internacional aún turbulento en el frente europeo y con Estados Unidos sin claras muestras de recuperación, las expectativas de crecimiento para el cierre de 2012 están, en consenso, por abajo del 4%, mientras que para el año 2013 se espera una leve reactivación económica con un crecimiento cercano al 4%, impulsado por la política anticíclica tanto monetaria como fiscal.

El mercado laboral al cierre de noviembre de 2012 registró una tasa de desempleo de 9,2%, manteniéndose en cifras de un dígito, comportamiento que se viene presentando desde septiembre de 2011. De igual forma, la tasa de ocupación tuvo un comportamiento positivo mostrando una mejoría de 0,1% frente a la registrada en noviembre de 2011 (58,3%) ubicándose en 58,4%. Al hacer la revisión sectorial para la población ocupada se encuentra que el 63% se concentra en los Sectores de Comercio, Restaurantes y Hoteles con un 26,6%, Servicios Comunales, Sociales y Personales con un 19,1% y el Sector Agropecuario con un 17,2%. Para el año 2013 se espera mantener la tasa de desempleo en niveles de un dígito gracias a la política fiscal contracíclica sustentada en la ejecución del presupuesto y obras de infraestructura.

La inflación registró una variación de 2,44% al cierre de 2012, 1,29% inferior al cierre de 2011 y la más baja desde 2009 cuando alcanzó el 2%. Este registro permitió que el Banco de la República cumpliera la meta trazada a finales de 2011 la cual se fijó en un rango entre 2% y 4%. En el desagregado por grupos de gasto los que más contribuyeron a mantener controlada la inflación fueron diversión con el 0,53%, vestuario con el 0,75%, otros gastos con el 1,28% y transporte y comunicaciones alrededor del 1,5% mientras grupos como educación, salud, vivienda y alimentos presentaron crecimientos por encima del promedio de 2,4%. El 2013 se pronostica como un año sin grandes sobresaltos en materia inflacionaria, gracias a lo cual se espera una inflación cercana al 3%.

En el frente monetario, para el segundo semestre de 2012 el Banco de la República disminuyó la tasa de intervención en 100 puntos básicos llevándola de 5,25% en junio a 4,25% para diciembre, política orientada claramente a estimular la actividad económica y respaldada por una inflación en niveles históricamente bajos. Para 2013 las expectativas apuntan a una tasa de intervención en niveles del 4%; para el caso de las tasas de referencia del mercado financiero la DTF se ubicó en 5,27% en diciembre de 2012, nivel inferior al registrado a junio de 2012 cuando se ubicó en 5,43% mientras la tasa de usura de consumo creció 0,05% entre junio y diciembre de 2012 pasando de 31,29% a 31,34%. El pronóstico para el cierre 2013 ubica la DTF en niveles del 5% mientras se espera que la usura cierre en un rango entre 30% y 31%.

Para el segundo semestre de 2012 el Sector Cambiario mantuvo un comportamiento con cotizaciones promedio de \$1.776 por dólar con una reevaluación de 0,92% pasando de \$1.784 a \$1.768 en diciembre de 2012. Para 2013 la expectativa apunta a mantener el precio de la divisa en los mismos niveles de 2012.

El Sector Financiero continúa mostrando indicadores positivos al cierre de noviembre de 2012. Sus activos presentaron un crecimiento anual de 12%, producto del destacado desempeño de la cartera que alcanzó un 15% de crecimiento anual; por otra parte los depósitos y exigibilidades superaron el crecimiento de la cartera registrando un crecimiento del 17,9% entre noviembre de 2012 y noviembre de 2011. Sin embargo, los indicadores asociados a la rentabilidad muestran un deterioro frente a noviembre de 2011 con cifras de rentabilidad sobre patrimonio de 14,9% para 2012 frente al 16,14% de 2011 y rentabilidad sobre el activo de 2,06% para 2012 frente al 2,12% para 2011, situación que se explica por los menores márgenes producto de la reducción en las tasas de interés.

El Sector Financiero continúa mostrando su solidez aún en escenarios no tan favorables y mantiene su protagonismo contribuyendo a dinamizar la economía y a brindar el respaldo que el Sector Productivo requiere.

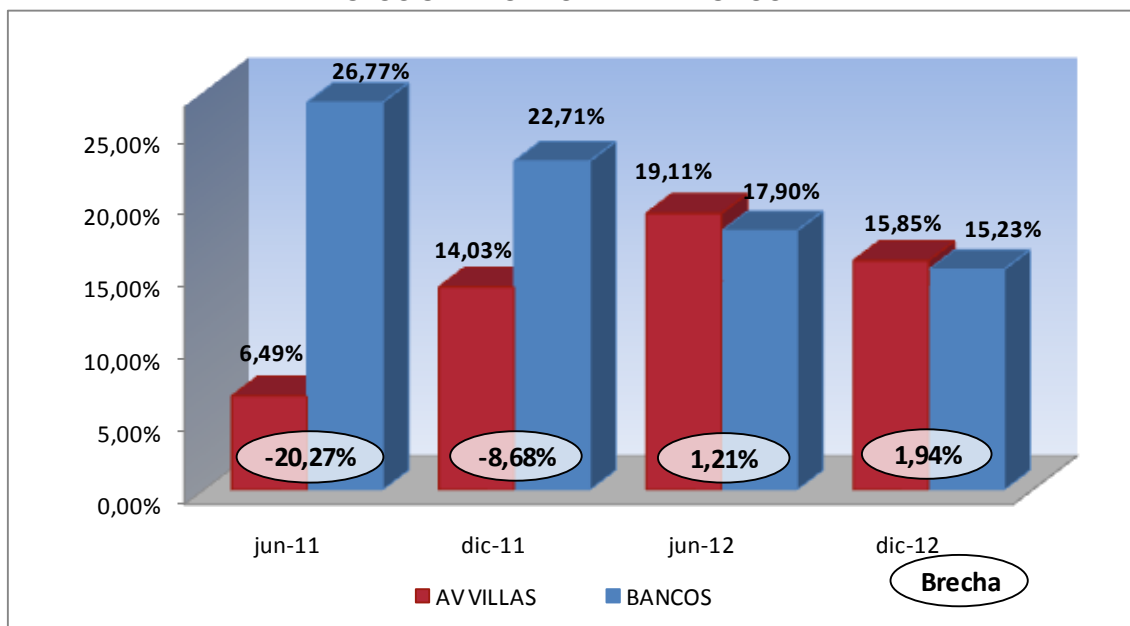
## **DESEMPEÑO AV VILLAS**

Durante el segundo semestre de 2012 los resultados obtenidos por el Banco han sido positivos ya que se ha logrado mantener y aumentar la tendencia de crecimiento en los principales productos; así mismo, la eficiencia de los gastos continúa mejorando en comparación al histórico y al Sector. A continuación se presenta una breve reseña de las principales cifras financieras de la Entidad durante el segundo semestre de 2012.

### **Cartera Productiva**

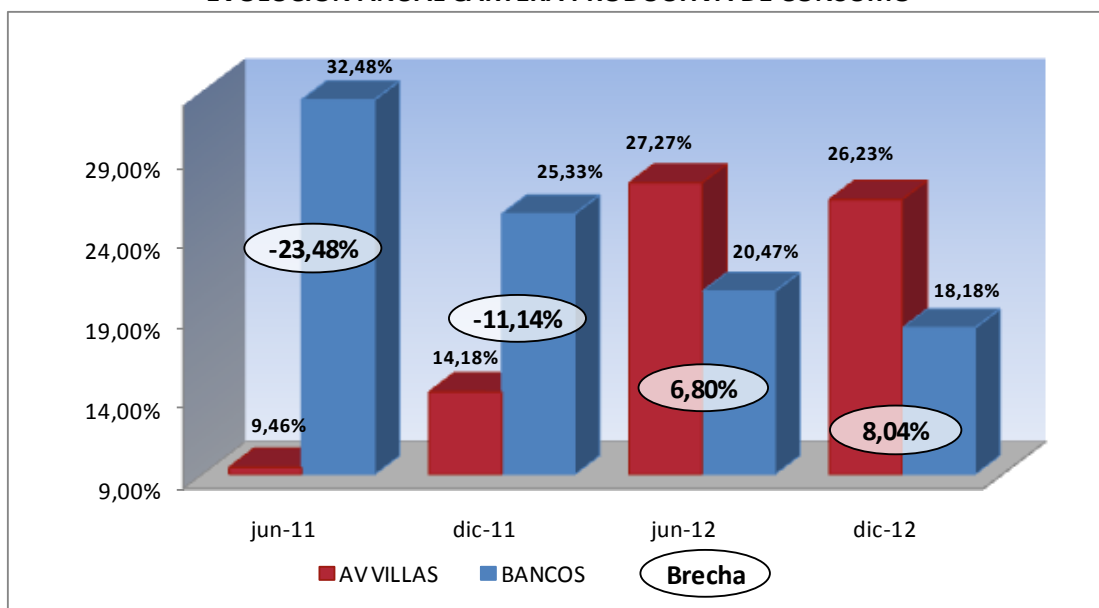
La cartera productiva del Banco creció 5,59% durante el segundo semestre del año pasando de \$5.37 billones a \$5.67 billones entre junio y diciembre de 2012; aunque este crecimiento se encuentra por debajo del promedio del Sector (7,45%) para el semestre analizado, en el acumulado de doce meses el Banco mantiene una tasa de incremento de 15,85%, superior al 15,23% obtenido por el promedio de entidades del Sector Bancario (Ver Gráfica No.1). Este resultado fue impulsado principalmente por el comportamiento de la Cartera de Consumo que creció un 26% mientras el Sector lo hizo a un ritmo de 18% (Ver Gráfica No.2).

**GRÁFICA No. 1**  
**EVOLUCIÓN ANUAL CARTERA PRODUCTIVA**



Información semestral del Sector con datos a noviembre.

**GRÁFICA No. 2**  
**EVOLUCIÓN ANUAL CARTERA PRODUCTIVA DE CONSUMO**

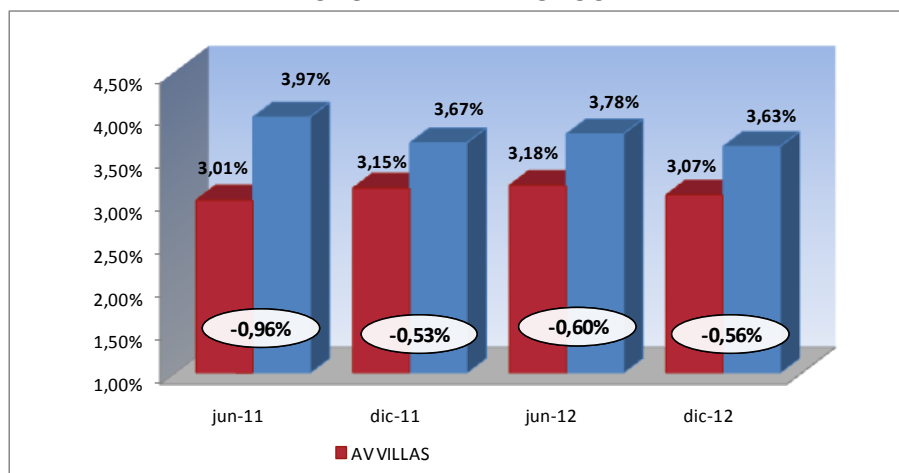


Información semestral del Sector con datos a noviembre.

## Cartera Improductiva

El índice de Cartera Improductiva registró una evolución positiva con respecto al semestre anterior pasando de 3,18% a 3,07%, cifra que se encuentra por debajo del Sector el cual se ubicó en 3,63%; este resultado refleja un adecuado manejo del riesgo crediticio (Gráfica No.3). Adicionalmente el Banco mantiene la cobertura de la Cartera Improductiva en 139.74%, 16.6 puntos porcentuales por encima del Sector el cual se ubicó en 123.13%.

**GRÁFICA No. 3**  
**ÍNDICE CARTERA IMPRODUCTIVA**

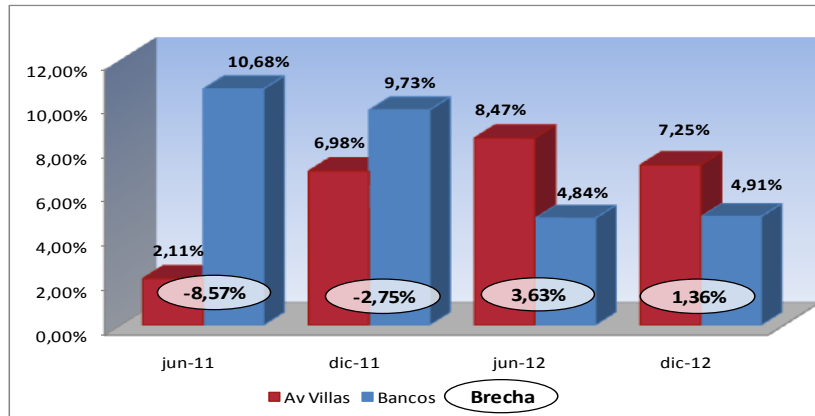


Información semestral del Sector con datos a noviembre.

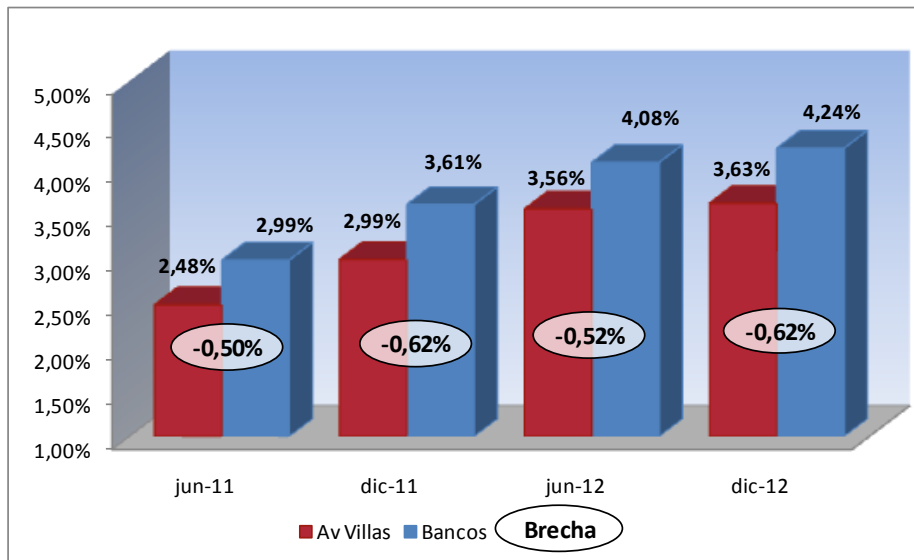
## Pasivo

Para el segundo semestre de 2012, los pasivos del Banco registraron un aumento de 7,25%, superior al del Sector que tuvo un crecimiento de 4,91%. Se destaca en el Banco el desempeño de los Depósitos en Cuenta Corriente con una variación de 35% frente al primer semestre de 2012 mientras para el Sector el crecimiento estuvo concentrado principalmente en Certificados de Depósito con un crecimiento del 34%,(Ver Gráfico No.4). Esta positiva evolución se complementa con el desempeño mostrado por el costo de captación pues durante el segundo semestre de 2012 se mantuvo la brecha positiva frente al Sector bancario con una tasa de 3,63% frente a un costo promedio del Sector de 4,24%. (Ver Gráfico No.5)

**GRÁFICA No. 4**  
**EVOLUCIÓN SEMESTRAL PASIVO**



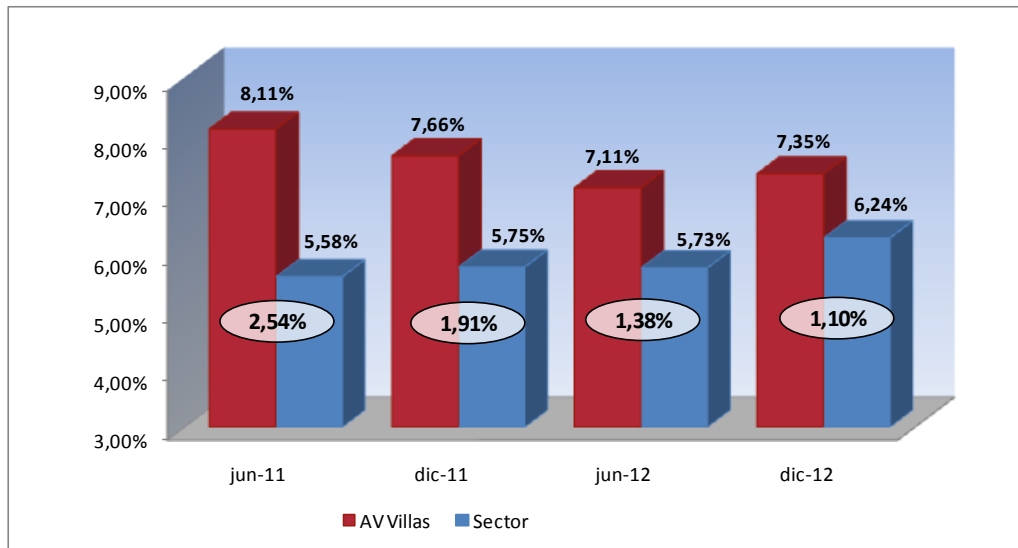
**GRÁFICA No. 5**  
**TASA PROMEDIO DE CAPTACIÓN**



### Margen Financiero

El margen financiero para el segundo semestre de 2012 fue del 7,35%, un 0,24% mayor que el presentado al cierre de junio de 2012; este aumento se dio gracias a que la tasa de cartera del Banco fue más alta durante el segundo semestre del año por un crecimiento de Cartera de Consumo mayor que las demás líneas de cartera y cuyo rendimiento es más alto, mientras que el costo de captación se mantuvo prácticamente en los mismos niveles del primer semestre. Adicionalmente se mantiene una brecha positiva de 1,10% frente al margen financiero del Sector Bancario (Ver GráficoNo.6).

**GRÁFICA No. 6**  
**MARGEN FINANCIERO VS SECTOR**



Información semestral del Sector con datos a noviembre.

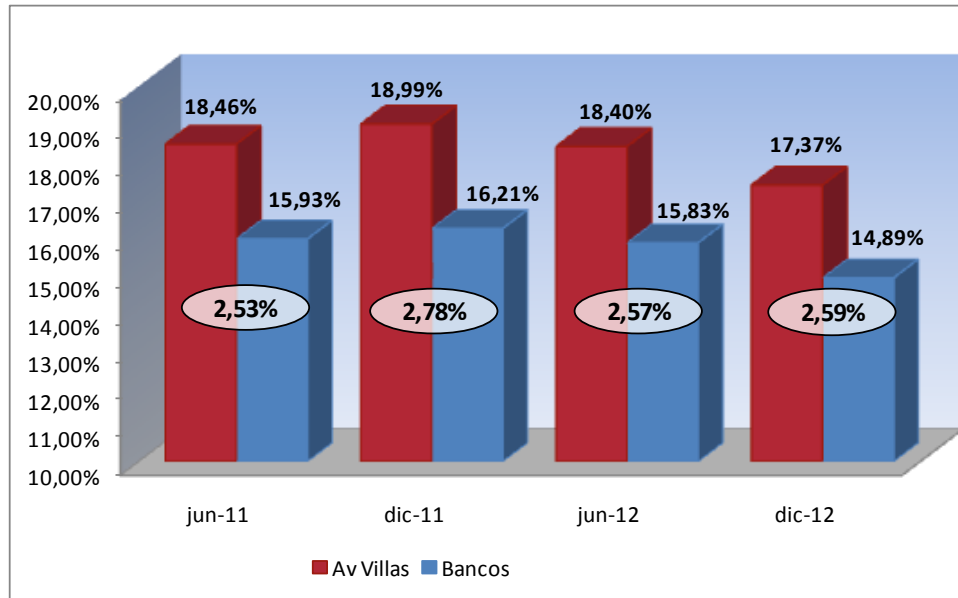
### Gastos Administrativos

Durante el segundo semestre de 2012 los gastos administrativos evidenciaron una disminución de 0,60% con respecto al segundo semestre de 2011 pasando de \$147.185 millones a \$146.307 millones; este comportamiento se encuentra por debajo del registrado por el Sistema que presentó una variación positiva de 9,91%. En términos anuales las variaciones fueron positivas tanto para el Banco como para el Sector con 5,53% y 10,52% respectivamente; dichas variaciones también evidencian una mayor eficiencia del Banco con respecto al Sector.

### Utilidades

Los resultados descritos anteriormente se reflejan en un crecimiento de 11,4% en utilidades frente al semestre anterior pasando de \$81.442 millones a \$90.730 millones mientras que la rentabilidad del Activo se ubicó en 2,08%, cifra que supera la registrada por el Sector para el mes de noviembre, cuando registró un 2,06%; así mismo, la rentabilidad del patrimonio aunque muestra una disminución frente al semestre anterior manteniéndose 2,59% por encima del promedio del Sector. (Ver GráficoNo.8).

**GRÁFICA No. 8**  
**RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO**



#### **IMPUESTOS DIRECTOS, INDIRECTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY**

Para el segundo semestre de 2012 la tasa impositiva se ubicó en el 43,7%, superior al primer semestre de 2012 a causa de una mayor tasa de Impuesto de Renta que se explica por el menor impacto de las exenciones tributarias y créditos fiscales.



	Total 2011	I Sem. 2012	II Sem. 2012	Total 2012
<b>Impuesto de Renta y Complementarios</b>	<b>74.913</b>	<b>32.863</b>	<b>45.023</b>	<b>77.886</b>
<b>Impuesto al patrimonio</b>	<b>11.353</b>	<b>5.676</b>	<b>5.676</b>	<b>11.353</b>
<b>Impuestos Indirectos</b>	<b>10.116</b>	<b>5.884</b>	<b>5.404</b>	<b>11.288</b>
<b>Industria y Comercio</b>	<b>9.056</b>	<b>4.868</b>	<b>5.260</b>	<b>10.128</b>
<b>Predial</b>	<b>907</b>	<b>917</b>	<b>74</b>	<b>991</b>
<b>Sobretasas y Otros</b>	<b>153</b>	<b>98</b>	<b>70</b>	<b>169</b>
<b>Contribución Superfinanciera</b>	<b>2.182</b>	<b>956</b>	<b>1.218</b>	<b>2.175</b>
<b>Seguro de Depósitos</b>	<b>16.516</b>	<b>9.237</b>	<b>6.313</b>	<b>15.550</b>
<b>Gravamen sobre las Transacciones Financieras</b>	<b>13.532</b>	<b>7.429</b>	<b>6.761</b>	<b>14.190</b>
<b>Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A)</b>	<b>128.612</b>	<b>62.046</b>	<b>70.396</b>	<b>132.442</b>
<b>Utilidad Neta del Periodo (B)</b>	<b>165.074</b>	<b>81.442</b>	<b>90.730</b>	<b>172.173</b>
<b>Tasa Impositiva Efectiva Impto. de Renta Y Complementarios</b>	<b>31,2%</b>	<b>28,8%</b>	<b>33,2%</b>	<b>31,1%</b>
<b>Tasa Impositiva Efectiva Impto. de Renta y Complementarios</b>				
<b>Tasa Impositiva Total [A/(A+B)]</b>	<b>43,8%</b>	<b>43,2%</b>	<b>43,7%</b>	<b>43,5%</b>

### **GESTIÓN COMERCIAL (TRANSFER AVAL)**

Aunque gran parte de los resultados obtenidos por el Banco se dieron gracias a la gestión comercial realizada, vale la pena destacar el esfuerzo en lo que a bancarización se refiere, particularmente con el nuevo servicio denominado Transfer Aval. Conjuntamente con los demás bancos del Grupo Aval (Banco de Bogotá, Banco de Occidente y Banco Popular) se ha venido desarrollando un servicio transaccional y de captación en alianza con Claro, el mayor operador de telefonía celular, cubriendo las necesidades de la población de bajos ingresos y respondiendo a las iniciativas del gobierno de otorgar y vincular personas no bancarizadas al Sistema Financiero.

Es así, como se abre la puerta al primer servicio financiero móvil Transfer Aval, que además de permitir gestionar el efectivo, realizar transferencias y pagos, da la posibilidad a todos los colombianos de abrir una cuenta de ahorros desde su celular y sin documentos, rompiendo las barreras que existen actualmente para acceder a una cuenta bancaria gracias a una nueva forma de vinculación y de transaccionalidad, aprovechando las ventajas que se tienen en los canales como Banca móvil.

En noviembre de 2012 se realizó el lanzamiento masivo del nuevo servicio Transfer Aval y a partir del mismo y con el fin de conocer el impacto en el mercado, se han desarrollado tomas dirigidas en algunas ciudades como Bogotá y Barranquilla, logrando así una maximización de la demanda del Producto en sectores menos favorecidos. El Servicio está dirigido principalmente a la población no bancarizada, sin embargo, es un producto que por sus costos, la sencillez del proceso de apertura y la conveniencia de uso a través del teléfono celular se adapta fácilmente a las necesidades transaccionales y de ahorro de todos los segmentos de la población colombiana.

De esta forma, el Banco pretende convertirse en la entidad líder en procesos de bancarización por medio de la generación y puesta en marcha de nuevos canales y redes de servicios que generen un crecimiento rentable. Con la implementación y puesta en marcha de este servicio, la meta es tener alrededor de dos millones de cuentas Transfer Aval en el mercado en los próximos dos años.

## **ADMINISTRACION DE RIESGO**

### **1. Riesgo Crediticio**

De manera permanente la Vicepresidencia de Riesgo a través de sus diferentes Gerencias, realiza un continuo monitoreo a las colocaciones de cada portafolio de crédito a través de metodologías técnicas orientadas al estudio de niveles de concentración por deudor, perfilación de clientes, actividades, indicadores de cartera vencida y de mora, indicadores de cosecha, proyecciones de capital no recuperado, sectores económicos, etc. Este monitoreo se aplica sobre las principales variables del *scoring* y ha permitido afinar de manera continua la calidad del riesgo de crédito otorgado.

Los resultados de estos seguimientos son presentados a los diferentes comités establecidos para tal fin, así como a las Gerencias de Crédito y a las áreas de Normalización de Activos y Cartera como retroalimentación a los procesos de otorgamiento y recuperación. De la misma forma la Vicepresidencia de Riesgo, de manera periódica, presenta un informe sobre la evolución de los principales indicadores de riesgo a la Junta Directiva donde se analiza su situación actual, comportamiento y evolución.

Este permanente seguimiento sumado a la oportuna actualización de las políticas crediticias las cuales se enmarcan dentro de las directrices de calidad del riesgo definidas por la Junta Directiva, y su correcta aplicación, han logrado ubicar el riesgo crediticio de la Entidad en un nivel favorable frente a su competencia, como lo evidencia la Gráfica No. 3.

### **2. Riesgo de mercado y liquidez**

Al cierre del segundo semestre del año 2012, el Valor en Riesgo del Banco (VeR) se ubicó en \$96,797 millones; de esta manera, para diciembre de 2012 el VeR representó el 1,1% del total del Activo del Banco; para el mes de junio de 2012 este indicador se ubicó en 1,0%. El factor más representativo en la composición del VeR continúa siendo el de tasa de interés, con una participación del 99,94% del mismo, a causa de que el portafolio del Banco está compuesto principalmente de TES.

En lo que respecta al Valor en Riesgo diario del portafolio de Inversiones Negociables, se observa que éste continúa manteniéndose por debajo del límite del 2,5% del patrimonio técnico del Banco, lo que refleja un bajo nivel de riesgo en la gestión realizada por la Tesorería.

Frente al riesgo de liquidez, el Banco ha tenido un nivel de exposición bajo, manteniendo el Indicador de Riesgo de Liquidez positivo durante todo el segundo semestre del año, lo que evidencia una acertada gestión de activos y pasivos que le permite al Banco afrontar posibles retiros de sus depósitos u otras obligaciones en el corto plazo. Esto resulta consistente con las decisiones tomadas en el Comité de Activos y Pasivos.

### **3. Riesgo Operativo**

Durante el segundo semestre de 2012 se continúa con la identificación, medición y monitoreo de los riesgos operativos a fin de reducir las pérdidas por inconsistencias o fallas, y optimizar los procesos con la identificación de oportunidades de mejoramiento, fortaleciendo la cultura organizacional de gestión del riesgo.

Durante este periodo se dio continuidad a la labor de generación y actualización de matrices de Riesgo Operativo de acuerdo con la dinámica del Negocio a través de emisión de concepto de riesgo en la creación o ajustes a los productos, procesos y servicios; así mismo, se integraron formalmente como fuente para la actualización de matrices de riesgo los informes emitidos por los entes de control y los riesgos del modelo de prevención de fraude y seguridad de la información.

La Alta Gerencia y la Junta Directiva del Banco continúan evaluando y monitoreando las políticas, procedimientos y el perfil de riesgo, ratificando los cambios en procesos, riesgos, causas y controles, los eventos materializados y la evolución de los planes de mejoramiento definidos para la mitigación de los riesgos calificados como de alto impacto.

Los órganos de control ejecutaron las correspondientes evaluaciones periódicas al SARO, determinando el cumplimiento normativo y procedimental definido y velando por la correcta gestión de los riesgos operativos por parte de los dueños del proceso y Colaboradores del Banco.

### **PREVENCIÓN Y CONTROL DEL LAVADO DE ACTIVOS**

El Banco, cumpliendo con los lineamientos normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y atendiendo las recomendaciones que sobre el tema emiten los organismos multilaterales, mantuvo una continua evaluación a las disposiciones internas y externas que regulan la prevención y control del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (LA/FT), a través de la Unidad de Cumplimiento.

Durante el segundo semestre de 2012 se dio pleno cumplimiento a las etapas del Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT). De esta forma, la identificación, medición, control y monitoreo periódico del riesgo LA/FT continuaron garantizando el adecuado conocimiento del cliente y la mitigación y control de los riesgos asociados (legal, reputacional, operativo y de contagio) evitando su materialización. Adicionalmente se evidenció el cumplimiento normativo de los procesos y controles asociados a la disminución del riesgo mediante la realización de revisiones periódicas en Oficinas y Dirección General.

Durante el periodo analizado, el Modelo de Gestión de Riesgos SARLAFT del Banco midió y monitoreó eficientemente el Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT mediante la aplicación de mecanismos de prevención, seguimiento y control idóneos; de igual manera el Oficial de Cumplimiento mantuvo informada a la Junta Directiva de manera periódica sobre el resultado de la gestión de administración de riesgos, implementando las recomendaciones que este Órgano consideró necesarias.

Como resultado de lo anterior, los indicadores de gestión que evalúan el nivel de exposición al riesgo LA/FT que presenta el Banco, se mantuvieron en nivel de riesgo bajo, siendo verificados por

la Revisoría Fiscal y la Contraloría del Banco e igualmente presentados trimestralmente a la Presidencia y a los miembros de la Junta Directiva.

### **CALIFICACIÓN DE RIESGO**

Las Calificadoras de Riesgo BRC y VRR ratificaron las calificaciones Triple A (AAA), BRC 1+ y VRR 1+, las más altas calificaciones que garantizan certeza de pago para las deudas de corto y largo plazo.

### **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

En la dinámica del Modelo de Seguridad de la Información e Informática definido por el Banco se vienen realizando reuniones periódicas del Comité de Seguridad de la Información e Informática, donde se definen estrategias para incrementar la madurez de los controles relacionados y mitigar los riesgos en los activos de información.

Se han programado y ejecutado análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración en las plataformas tecnológicas consideradas críticas para el Banco, para evidenciar posibles riesgos de pérdida de confidencialidad e integridad de la información y actuar oportunamente en su corrección.

Soportados en las funcionalidades de la herramienta de correlación de eventos, se fortaleció el monitoreo y tratamiento de los incidentes de seguridad de la información, lo que permite actuar diligentemente en la detección y solución de desvíos del cumplimiento de las políticas establecidas en el Banco.

### **SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR - SAC**

Durante el segundo semestre de 2012 el Banco ha dado continuidad al cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) con base en los derechos, obligaciones y principios establecidos en la Ley 1328 del 15 de julio de 2009 y demás normatividad concordante, a través de las cuales se han formalizado las políticas, estrategias, procedimientos y controles, manteniendo como política primordial del SAC la debida atención y protección al Consumidor Financiero en la prestación de sus productos, canales y/o servicios, al igual que en el diseño, implementación y mejoramiento de sus procesos.

Para mejorar aún más la información suministrada a los consumidores financieros sobre sus productos y servicios, el Banco desarrolló durante el segundo semestre de 2012 planes de acción a través de un equipo interdisciplinario; se destacan la actualización en la información de contratos, reglamentos, tasas, tarifas y características de los productos y/o servicios publicados en su página de internet, además de la revisión del contenido de los contratos y/o reglamentos, formas de papelería, guiones y textos de respuesta a las comunicaciones de los Clientes. De igual manera se reforzó el esquema de atención prioritaria de Clientes en la Red de Oficinas. Se continuó con el apoyo a programas sectoriales para la Educación Financiera a clientes y capacitación permanente sobre SAC a los Colaboradores del Banco.

También se adelantó un proyecto de mejoramiento con las áreas responsables en la gestión de reclamaciones para la revisión y ajuste del esquema de atención y respuesta. Del mismo modo se mantuvo una revisión permanente de otros procedimientos del Banco para garantizar que se ajusten al cumplimiento del SAC. Para garantizar el adecuado seguimiento a este Proyecto, el Comité de Servicio incluyó de manera permanente durante el 2012 el control y avance a los planes relacionados con éste.

La Gerencia de Calidad en Servicio durante el segundo semestre de 2012 atendió la auditoría de la Contraloría Interna arrojando como resultado un concepto positivo sobre el adecuado Sistema de Atención al Consumidor del Banco. Adicionalmente se atendió la visita de la Revisoría Fiscal quedando pendiente su informe definitivo.

### **OPERACIONES CON VINCULADOS**

Las operaciones con entidades vinculadas se encuentran detalladas en la Nota 27 a los Estados Financieros.

### **INVERSIONES EN OTRAS ENTIDADES**

La mayor participación accionaria que posee el Banco al 31 de diciembre de 2012 en entidad alguna es en A Toda Hora S.A. – ATH, con un 40% de participación 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 31 de diciembre de 2012 presentó activos por \$40.071 millones con un incremento del 73,8% frente a diciembre del año anterior y una utilidad anual de \$343 millones.

### **DERECHOS DE AUTOR**

El Banco ha acatado estrictamente las disposiciones legales relacionadas con Derechos de Autor respecto de los productos que ofrece y los servicios que utiliza.

### **SISTEMAS DE REVELACIÓN Y CONTROL**

El Banco viene cumpliendo con los sistemas de Revelación y Control, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 47 de la Ley 964 de 2005.

## **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

El Banco tiene ajustado e implementado su Sistema de Control Interno en concordancia con lo establecido en las Circulares Externas 014 y 038 de 2009 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, cuyo compromiso está liderado por la Alta Gerencia y es transversal a todos los niveles de la Organización. Con la entrada del Grupo AVAL y sus filiales al mercado americano de valores, sigue fortaleciéndose el Sistema de Control Interno incorporando buenas prácticas derivadas de los principios orientadores de la Ley Sarbanes-Oxley que contribuyen a optimizar la eficiencia y eficacia en las operaciones y actividades, prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, gestionar adecuadamente los riesgos, proporcionar confiabilidad y oportunidad en la información financiera y gerencial, orientar a los administradores de la entidad al cumplimiento de los deberes y fomentar en los colaboradores la responsabilidad de evaluar y controlar su propio trabajo.

## **SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO DE FRAUDE**

Se realizó la divulgación de la Política de Prevención del Fraude y Corrupción a todos los Colaboradores a través de la herramienta de capacitación virtual y realizando una evaluación de conocimientos. Se continúa con los programas de sensibilización frente a situaciones de fraude y corrupción.

Aprovechando las herramientas tecnológicas se vienen desarrollando modelos para monitorear procesos y productos con alto impacto en riesgo de fraude, que han ayudado a prevenir o detectar eventos con mayor oportunidad.

En lo referente a seguridades electrónicas, el Banco implementó el proyecto de mejora en las seguridades en el Canal Banca Móvil el cual incorpora la clave temporal en transacciones y Transfer Aval (Servicio Financiero móvil que en alianza con el operador de telefonía celular Claro, permite la gestión de efectivo, pagos, transferencias y la apertura de cuentas de ahorro sin documentos, desde su celular), quedando Internet Personas y Banca Móvil con este esquema de seguridad novedoso, efectivo y acorde con el propósito del Banco de acercarse a los Clientes a través de los canales virtuales.

En lo relacionado con seguridades físicas, se implementó el proyecto de fortalecimiento de 90 puertas de cajeros automáticos identificados como críticos en conjunto con ATH. Se implementó la apertura remota de bóvedas para 10 oficinas, completando un total de 37 oficinas con este esquema de seguridad, que además disminuyó significativamente los gastos en el rubro de transportadora de valores y vigilancia. Así mismo, se instalaron cuartos de recuento en 13 oficinas.

## **NUEVAS DISPOSICIONES LEGALES**

Dentro de las normas recientemente expedidas, relevantes para la actividad del Banco, destacamos, entre otras, las siguientes:

- Ley 1555 de 2012 (Julio 9). Por la cual se permite a los consumidores financieros el pago anticipado de las operaciones de crédito y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1564 de 2012 (Julio 12). Por la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1579 de 2012 (Octubre 1). Por la cual se expide el estatuto de Registro de Instrumentos Públicos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1580 de 2012 (Octubre 1). Por la cual se adiciona la Ley 100 de 1993, se crea la pensión familiar.
- Ley 1607 de 2012 (Diciembre 26) Por la cual se expiden las normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones.
  
- Decreto 1771 de 2012 (Agosto 23). Por el cual se modifica el Decreto 2555 en lo relacionado con el cálculo de la relación mínima de solvencia de los establecimientos de crédito.
- Decreto 1827 de 2012 (Agosto 31). Por el cual se modifica el Decreto 2555 en lo relacionado con los inversionistas autorizados a invertir en los sistemas de cotización de valores en el extranjero.
  
- Decreto 1836 de 2012 (Septiembre 3).—\_Por el cual se establecen normas relativas—\_a la proveeduría de precios a las sociedades administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantías y se adiciona el Decreto 2555.
- Decreto 2013 de 2012 (septiembre 28) Por el cual se suprime el Instituto de Seguros Sociales-ISS y entra en operación Colpensiones.
- Decreto 2738 de 2012 (Diciembre 23). Por el cual se fija el salario mínimo legal para el año 2013.
- Circular Externa 032 (Agosto 6) Superintendencia Financiera. Por la cual se imparten instrucciones relacionadas con el cumplimiento de órdenes de embargo que recaigan sobre recursos inembargables.
  
- Circular Externa 037 (Septiembre 25) Superintendencia Financiera. Por la cual se adiciona la Circular Externa 030 de 2012 mediante la cual se expidieron instrucciones en materia de la cobertura de tasa de interés para la financiación de vivienda de interés social nueva para áreas urbanas.
- Circular Externa 038 (Septiembre 25) Superintendencia Financiera. Por la cual se imparten instrucciones relacionadas con el reporte de las tasas de interés del saldo de la cartera de créditos.
- Circular Externa 041 (Octubre 4) Superintendencia Financiera. Por la cual se imparten instrucciones sobre el registro de operaciones con instrumentos financieros derivados y con productos estructurados en el mercado mostrador y se modifica el Capítulo Tercero del Título IX de la Circular Básica Jurídica.
- Circular Externa 042 (Octubre 20) Superintendencia Financiera. Por la cual se incorporan modificaciones al Capítulo Décimo Segundo del Título Primero de la Circular Básica Jurídica, en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones.

- Circular Externa 043 (Octubre 23) Superintendencia Financiera. Por la cual se modifica el Plan Único de Cuentas (PUC) de los establecimientos de crédito para la contabilización de los depósitos electrónicos.
- Circular Externa 046 (Noviembre 14) Superintendencia Financiera. Por la cual se modifican los formatos de Encaje y de Exigibilidades Finagro para el reporte de captaciones a través de Depósitos Electrónicos.
- Circular Externa 047 (Noviembre 20) Superintendencia Financiera. Por la cual se divulgan las tasas de interés cobradas a créditos de libranza – Modificación de la Proforma F. 1000 - 28 (Formato 88).
- Circular Externa 048 (Noviembre 20) Superintendencia Financiera. Por la cual se modifican los numerales 3 al 9 del Capítulo X del Título I de la Circular Básica Jurídica - Actuaciones ante la Superintendencia.
- Circular Externa 049 (Noviembre 28) Superintendencia Financiera. Por la cual se modifican el Capítulo XVIII de la Circular Básica Contable y Financiera, así como unas dinámicas de cuentas en los Planes únicos de Cuentas (PUC) del Sistema Financiero (Resolución 3600 de 1988), del Sector Asegurador (Resolución 2300 de 1995), del Mercado de Valores (Resolución 497 de 2003), y de la Sección Especial de Ahorro y Crédito de las Cajas de Compensación Familiar (Resolución 1201 de 2006.)
- Circular Externa 050 (Noviembre 30) Superintendencia Financiera. Por la cual se modifican las Circulares Externas 006, 033 y 039 de 2012, el Capítulo Décimo Sexto del Título Primero de la Circular Básica Jurídica y los Capítulos XI y XVIII de la Circular Básica Contable y Financiera, relacionadas con los Proveedores de Precios para Valoración.
- Carta Circular 73 (Octubre 9) Superintendencia Financiera. Por la cual se divulgan los montos reajustados de los beneficios de inembargabilidad y exención de juicio de sucesión para la entrega de dineros.
- Carta Circular 99 (Diciembre 21) Superintendencia Financiera. Por la cual se informan aspectos relacionados con la solicitud de aprobación de los compromisos señalados en los literales a) y b) del artículo 2.1.1.1.13 del Decreto 2555 de 2010.
- Carta Circular 100 (Diciembre 21) Superintendencia Financiera. Por la cual se informan aspectos relacionados con la solicitud de información para la implementación del régimen de solvencia establecido en el Decreto 1771 de 2012.

### **EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD**

En concordancia con el desarrollo de las estrategias y objetivos definidos en el plan estratégico del Banco AV Villas, se proponen agresivas metas de crecimiento en cartera sobre todo en las líneas de Consumo, Empresarial y Factoring, continuando con el liderazgo en la bancarización en segmentos no atendidos por el mercado soportados en una tecnología de punta y manteniendo la vocación por la excelencia en el servicio.



## **HECHOS SUBSECUENTES**

A la fecha no se presenta ninguna disposición legal posterior al cierre que pueda afectar los estados financieros del Banco.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL AV VILLAS**

Durante el segundo semestre de 2012 se ha mantenido el Programa de Educación Financiera “Curriculum Básico” implementado en alianza con la Fundación Junior Achievement - Colombia Emprendedora, en el cual Colaboradores del Banco dedican unas horas de su tiempo a transmitir nociones básicas de educación financiera, económica y empresarial a estudiantes de colegios de escasos recursos en diferentes ciudades del país.

En los últimos seis meses del año 91 voluntarios de 5 ciudades del país (Bogotá, Medellín, Cali, Armenia y Neiva) se unieron a esta iniciativa y dictaron sus clases en 7 colegios, beneficiando así a 2.196 niños, de los grados transición hasta octavo.

Con estos resultados, sumados a los de años anteriores, 568 voluntarios del Banco se inscribieron y realizaron el programa a través del cual 18.448 niños y jóvenes completaron exitosamente sus cursos en 25 colegios de 15 ciudades del país.

De los señores accionistas,

DIEGO RODRÍGUEZ PIEDRAHÍTA  
Presidente de la Junta Directiva

JUAN CAMILO ÁNGEL MEJÍA  
Presidente