

Informe de  
Generación  
de Valor  
Social

[2010]

Banco AV Villas

# Perfil del Banco

## 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 del 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, Pin Pad y puntos de pago, que ofrecen comodidad y agilidad a sus clientes. El Banco AV Villas se encuentra en un período creativo y de consolidación, que apunta al objetivo estratégico de lograr su crecimiento.

Para cumplir este propósito dispone de una competitiva red de oficinas, una fuerza de ventas muy bien capacitada y tiene a su disposición la mejor tecnología y un eficiente soporte administrativo.

Así mismo 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.

## Misión y Visión

### 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:

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

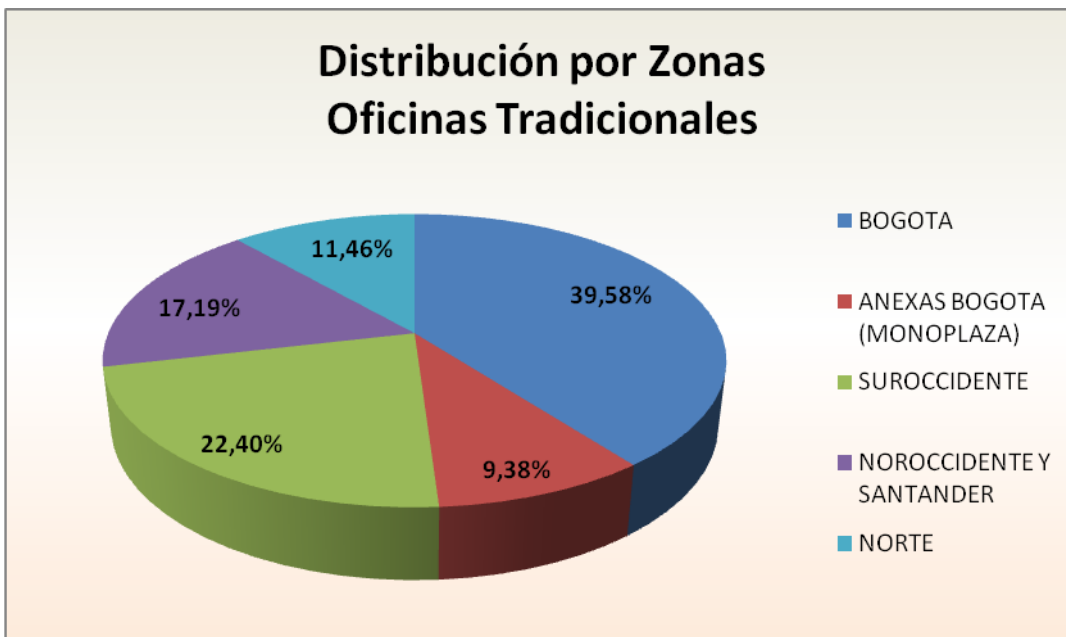
## Cubrimiento Nacional

El 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 red de más de 230 oficinas, en las cuales el Cliente puede realizar operaciones financieras y recibir asesoría especializada.

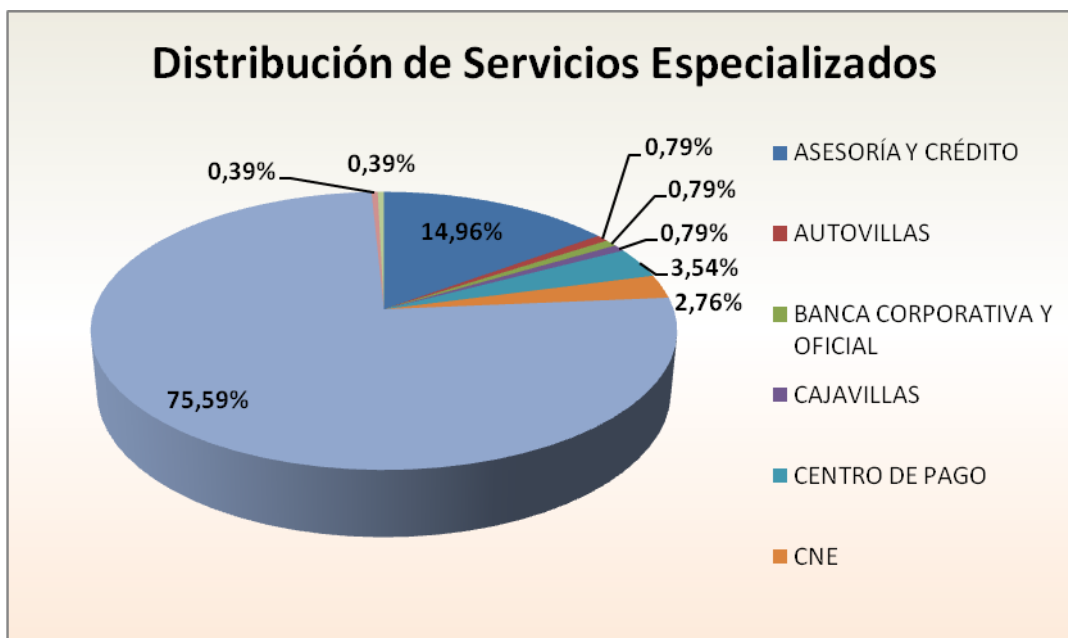
Para brindar comodidad y agilidad al momento de realizar pagos, la Institución tiene a disposición de sus clientes y usuarios oficinas especializadas en la recepción exclusiva de pagos de las obligaciones.

El Banco cuenta con una Red de Oficinas clasificadas en: Tradicional, Empresarial, Centros de Pago y de Crédito Inmediato 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.

### Participación de Oficinas Tradicionales por Zonas



## Distribución de Servicios Especializados



## Participación ATH

El Banco tiene inversiones en acciones con una participación del 40% en ATH - A Toda Hora S.A., empresa que tiene por objeto la prestación de servicios como la organización, conexión y administración de redes de cajeros automáticos para la realización de transacciones, procesamiento de datos y manejo de información en equipos propios o ajenos y la 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.

Con esta inversión el Banco AV Villas soporta su filosofía de expansión a través de un cubrimiento amplio de la geografía nacional.

## Estrategia de Negocio

El Banco AV Villas trabaja con la conciencia de que puede, a través de la implementación de tecnología de punta, competir en el mercado bancario tradicional y considera que existen factores importantes del entorno económico que crean una oportunidad de crecimiento al 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.

## Reconocimientos y Certificaciones

### Calificación Triple A

El Banco recibió por parte de las Sociedades Calificadoras BRC Investor Services y Valores Value and Risk Rating, la calificación Triple A que corresponde a la más alta calificación en grado de inversión; esto, gracias a la solidez y respaldo patrimonial como entidad perteneciente al Grupo AVAL, el impacto positivo de su estrategia comercial, la adecuada estructura organizacional y la

mejora continua de las herramientas tecnológicas que refleja una ventaja diferenciadora en el mercado.

### **El Banco AV Villas, entre las marcas más reconocidas.**

En 2010 el Banco AV Villas orientó sus esfuerzos a la construcción e implementación de una comunicación clara con clientes, basada en los beneficios de los productos.

Así mismo la medición TOP OF MIND realizada en el primer trimestre de 2010 por la Revista Dinero y Gallup Colombia muestra que en los últimos dos años la marca AV Villas fue la de mayor crecimiento en recordación ubicándose en el tercer lugar entre las entidades de mayor recordación en la Categoría Bancos mientras que en la Categoría de Crédito de Vivienda ocupa el cuarto lugar.

El impacto de las campañas publicitarias para los innovadores y competitivos productos y servicios permitió superar a Entidades con mayor inversión en publicidad. Así mismo, el Banco AV Villas ocupó el cuarto lugar en la Categoría Crédito de Vivienda entre los bancos, las Entidades públicas y las cooperativas que ofrecen esta línea de crédito.

### **Líderes Colombianas Destacadas**

En el especial "Líderes Colombianas 2010" de la Revista La Nota Económica exaltó la tenacidad, liderazgo, talento y trayectoria de varias Líderes del Banco que con su gestión a través de las diferentes áreas que lideran han contribuido con la optimización de los productos y servicios desarrollados por el Banco para Clientes Usuarios.

### **Diario Portafolio ubica a AV Villas en la Élite Empresarial**

Una encuesta que el Diario Portafolio realizó entre 1.100 empresarios del país reveló que el Presidente, Juan Camilo Ángel, está entre los 100 mejores Gerentes del país. Así mismo posiciona a AV Villas como una de las 25 marcas más poderosas de Colombia y a sus novedosas estrategias de mercadeo entre las mejores 20 mejores del país. Su aporte social también empieza a ser reconocido.

### **Revista IT Manager destaca liderazgo tecnológico del Banco**

La publicación especializada en tecnología otorgó el primer lugar al Banco AV Villas por las revolucionarias soluciones financieras como Tarjeta Segura con Chip, Cajeros Full Function, Banca Móvil, etc. y destaca en sus páginas que "AV Villas se ha convertido en uno de los bancos más interesantes del país".

### **Entre los 100 Gerentes más Exitosos del país**

La Revista Dinero incluye al Vicepresidente Comercial, Orlando Forero Gómez, en la prestigiosa lista de los "100 Gerentes Más Exitosos" del país en la Categoría de Estrategia Comercial, por las innovadores planes que responden a un objetivo de largo plazo enfocado en darle al cliente satisfacción para obtener su lealtad.

### **Mejor Abanderado en Responsabilidad Social**

El Banco AV Villas obtuvo reconocimiento por parte de la Fundación Junior Achievement Colombia Emprendedora a la gestión realizada durante el año al interior de la Organización con la que logró una participación récord de 190 voluntarios y 6.025 niños y jóvenes capacitados en el

Programa de Educación Financiera. Hasta el momento ninguna entidad que participa en el Programa había logrado estas cifras en el primer año de implementación.

### **Certificación ISO 9000 Sistema de Gestión Auditoría Interna**

La Contraloría General del Banco recibió el 24 de octubre de 2007 la Certificación ISO 9001:2000 al Proceso para la Prestación de servicios de auditoría interna de aseguramiento y consultoría con enfoque en riesgo. Lo anterior le ha proporcionado al área una excelente herramienta para el mejoramiento continuo. La vigencia de la Certificación Icontec es por tres años; para 2010 el Banco solicitó la visita de re-certificación al ICONTEC cuyo resultado permitió mantener el certificado migrando su versión a la 9001:2008.

## Gobierno Corporativo

Para el Banco AV Villas es de vital importancia cumplir con todos los compromisos relacionados con el control de origen de fondos, el Sistema de Control Interno, la aplicación de los Códigos de Buen Gobierno Corporativo y de Ética.

El Banco AV Villas cuenta con un método de autocontrol y seguimiento de las actividades en las que interactúan los diferentes órganos de gobierno de la Entidad. Se realizan, así mismo, procedimientos de gestión de riesgo que actúan de manera independiente y objetiva.

En materia de Gobierno Corporativo, el Banco adecuó el denominado Código de Buen Gobierno Corporativo al marco regulatorio impuesto por la ley y por sus políticas internas. Se destacan los lineamientos generales en temas relacionados con el Sistema de Control Interno que incluyen la posibilidad de ordenar auditorías especiales por parte de su Contraloría corporativa o de firmas de auditoría independientes para validar su cumplimiento.

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de gobierno de la Entidad quién, 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	Alberto Mariño Samper
Pedro Ignacio De Brigard Pombo	Katia Margarita Calderón Brown
Jaime Gilberto Gómez Arango	Luis Fernando Pabón Pabón
Diego Rodríguez Piedrahita	Pietro Alajmo Carrizosa
Gustavo Ardila Latiff	Andrés Escobar Uribe

## 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.

## **Sistema de Control Interno**

El Banco AV Villas cuenta con un sistema de control Interno que promueve la eficiencia de la Entidad, al reducir los riesgos de pérdidas de activos operacionales y financieros. El fundamento del Sistema de control interno es el de proporcionar a la Dirección y a la Administración, una seguridad razonable de que los siguientes objetivos se cumplen: confiabilidad en la preparación de la información financiera y contable, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, eficacia y eficiencia en sus operaciones y procedimientos operativos, prevención de fraudes y gestión adecuada de sus riesgos. Lo anterior a través de la definición de un conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de evaluación.



# Motor de Desarrollo Social y Económico

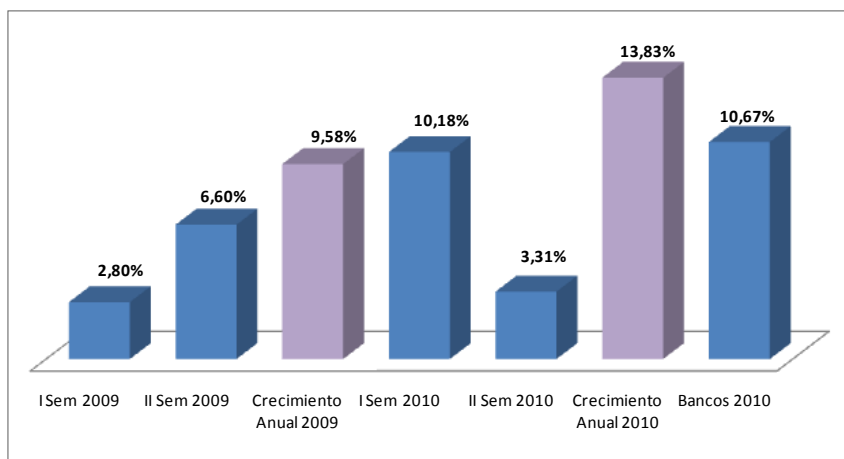
## Gestión Comercial AV Villas

A continuación se ilustran los resultados obtenidos por el Banco para el segundo semestre de 2010:

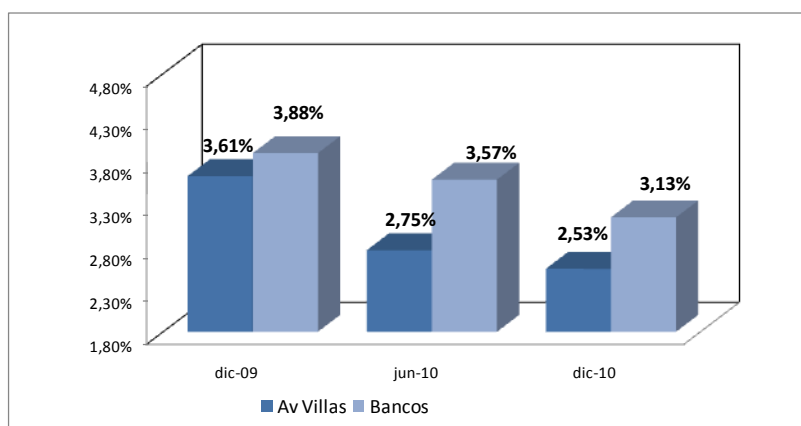
### Captación

El Banco mantuvo crecimientos anuales por encima del Sector Bancario aumentando su participación de mercado de 3,25% en diciembre de 2009 a 3,41% en diciembre de 2010.

### Crecimiento de Captación



### Tasa Promedio de Captación



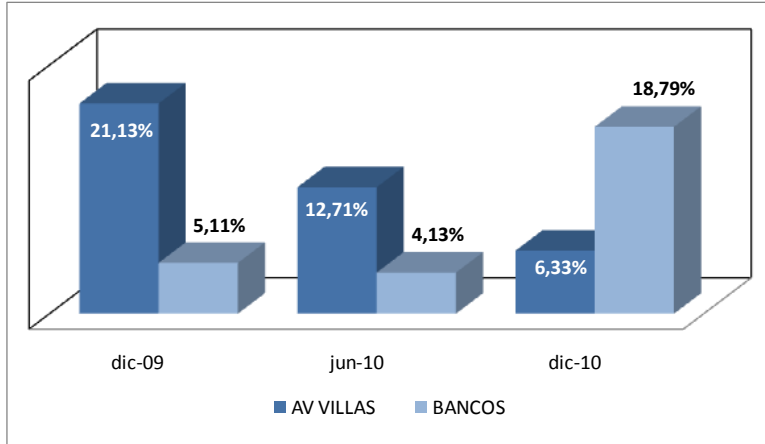
### Cartera Productiva

Al cierre del segundo semestre de 2010, la cartera productiva del Banco fue de \$4,30 billones, 1,39% superior al semestre anterior. Se destacan las variaciones en la línea de Libranzas con 11,33%, Tarjeta de Crédito con 15,02% y la Cartera Empresarial con 17,29%. El Sector Bancario registró en el mes de noviembre un crecimiento anual de 18,79%, que evidencia el buen momento en el que se encuentra el Sistema Financiero, mientras el Banco presentó una variación anual de la cartera de 6,33%. (Ver Grafica 3). La desaceleración en los ritmos de crecimiento del Banco es

producto de los bajos márgenes de intermediación en las líneas de cartera de empresas, que han llevado reducir la dinámica en favor de la rentabilidad (Ver Gráficas No. 6, 7 y 8)

**Gráfica No. 3**

**Evolución 12 meses Cartera Productiva**

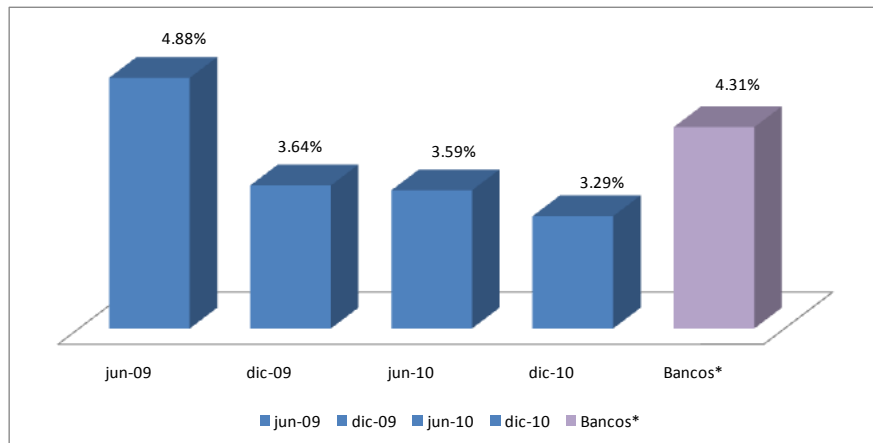


**Cartera Improductiva**

El saldo de cartera improductiva al cierre del segundo semestre del año fue de \$146.363 millones lo que constituye una contracción de 7,18% respecto al semestre anterior, y de 4,22% en relación al mismo periodo de 2009. Estos resultados han permitido al Banco posicionarse como una de las entidades del sector con mejores indicadores de cartera improductiva por riesgo al pasar de 3,59% en junio de 2010 a 3,29% al cierre de diciembre 2010, mientras el sector continúa en niveles de 4,31% en el mes de noviembre (Ver Gráfica 4). Por su parte, la cobertura de cartera improductiva del Banco sigue siendo la más alta del sistema 174,56%, porcentaje superior al reflejado por el promedio de sector que se ubica en noviembre en 111.58% (Ver Gráfica 5).

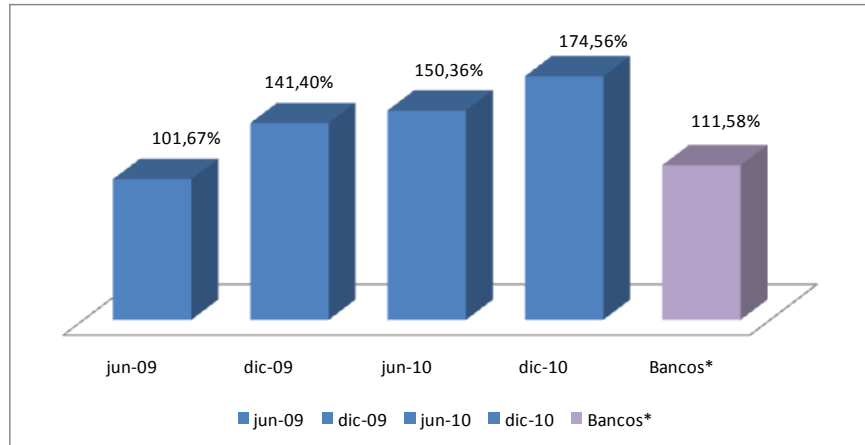
**Gráfica No. 4**

**Índice Cartera Improductiva**



**Gráfica No. 5**

**Cobertura Cartera Improductiva**

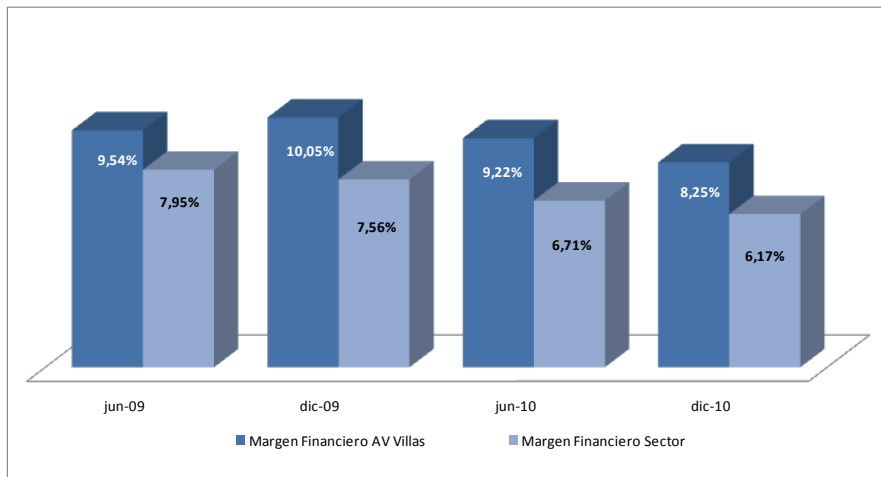


**Margen Financiero**

Aunque la tendencia negativa de las tasas activas y pasivas durante el segundo semestre del año se mantuvo como resultado de la política expansiva del Banco de la República, el Banco AV Villas, en respuesta, mantuvo su estructura de costos financieros en niveles bajos y redujo sus ritmos de crecimiento en las líneas de cartera de empresas para no afectar la rentabilidad, lo cual permitió que el margen de intermediación y el margen financiero sobre activos siguiera ubicándose por encima del promedio del sector bancario (Ver Gráfica 6)

**Gráfica No. 6**

**Margen Financiero vs Sector**



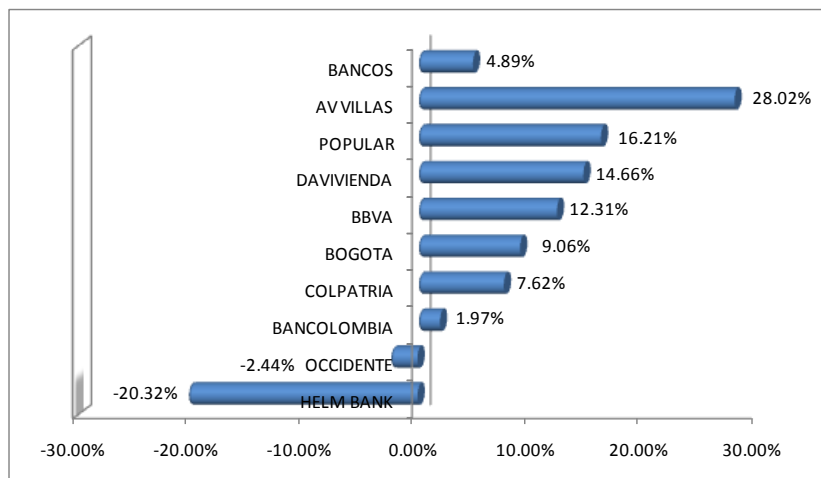
**Utilidad**

Durante el segundo semestre del año el Banco alcanzó una utilidad de \$78.439 millones lo que representa un incremento de 19,56%, respecto a junio del mismo año, y 33,22% al mismo periodo de 2009. Este desempeño posiciona a AV Villas como una de las entidades del Sector Bancario con mayor crecimiento anual de utilidades (Ver Gráfica 7), alcanzando una rentabilidad del

patrimonio de 18,39% en 2010, cifra que supera el indicador del sector (Ver Gráfica 8) y consolida al Banco como una entidad más rentable, eficiente y en constante crecimiento.

**Gráfica No. 7**

**Variación Utilización del Sistema\***



\*Variación anual Noviembre 2010 vs Noviembre 2009

**Impuestos Director, Indirectos y Contribuciones de Ley**

Durante el segundo semestre de 2010 la tasa impositiva del Banco se ubicó en 37,8%, 1,9 puntos porcentuales por debajo de la registrada en el semestre anterior, como resultado de un mayor crecimiento de utilidades respecto a los impuestos indirectos y contribuciones.

Cifras en Millones de \$	Año	Año	Total
	2010	2009	Año 2010+2009
A. Impuesto de Renta y Complementarios	49.497	55.043	104.540
B. Impuesto para Preservar la Seguridad Democrática			0
C. Impuesto al Patrimonio	6.118	6.108	12.226
D. Impuestos Indirectos	8.064	9.786	17.850
IVA No Descontable (1)			0
Industria y Comercio	7.039	8.585	15.624
Predial	813	739	1.552
Sobretasas y Otros (Especificar)	212	462	674
Impuesto 50% Encaje Remunerado			0
Registro y Anotación			0
E. Contribución Superintendencias Bancaria, Sociedades y Valores	1.989	1.895	3.884
F. Seguro de Depósitos	14.561	12.356	26.917
G. Gravamen Sobre las Transacciones Financieras	7.521	8.198	15.719
H. Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A+B+C+D+E+F+G)	87.750	93.386	181.136
Utilidad Neta en el Período	144.047	110.438	254.485
Tasa Impositiva Efectiva Impuesto de Renta y Compl	25,8%	33,3%	29,1%
Tasa Impositiva Efectiva Impuesto de Renta y Complementarios, Impuestos Indirectos y Contribuciones de Ley	37,8%	45,8%	41,6%
Dividendos decretados			
Dividendos pagados (2)			
Impuestos / Dividendos pagados			

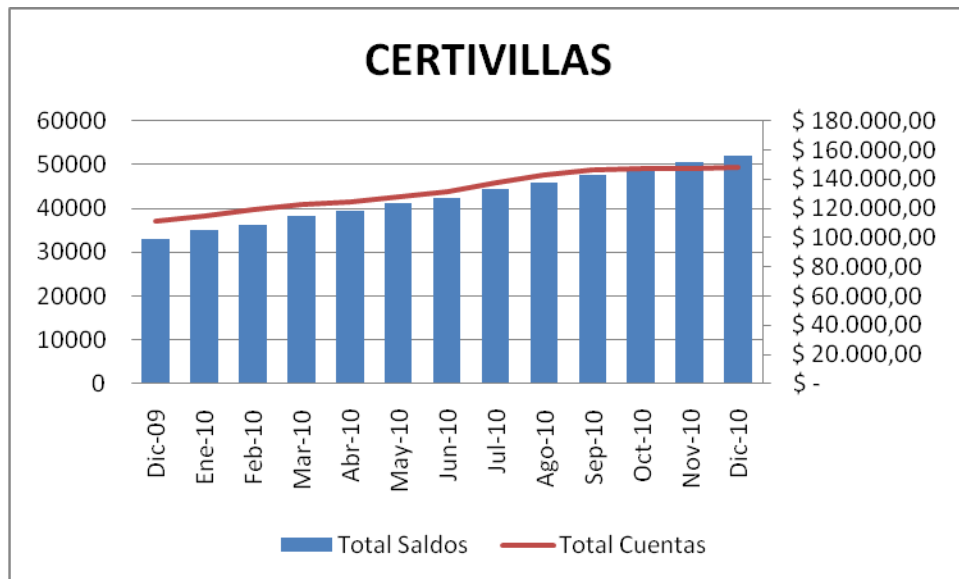
## Calificación de Riesgo

El Banco AV Villas recibió en Marzo del año 2010 la calificación Triple A (AAA) otorgada por BRC Investor Services y Value and Risk Rating, la más alta calidad crediticia para deuda a largo plazo y BRC+1 - VRR+1, la más alta certeza de pago para la deuda a corto plazo.

Los resultados obtenidos por el Banco son el fruto de un trabajo que inició hace varios años, que combina una estrategia hecha a la medida de las necesidades financieras del público y apoyado en el Talento Humano de la Organización.

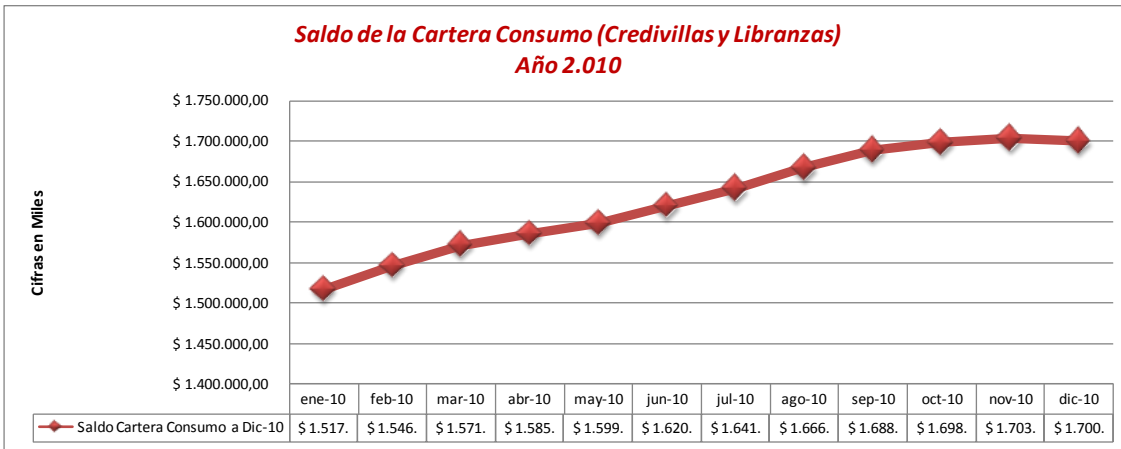
## Banca de Personas

Certivillas continua siendo dentro del ahorro de la Banca de Personas el producto destacado en su comportamiento, tanto en número de productos como en saldos, el cual pasa de 37.228 cuentas en diciembre de 2009 a 49.456 en diciembre de 2010, representando un crecimiento del 33% y un incremento en saldos del 57% al pasar de \$99.362 en diciembre 2009 a \$156.057 millones en diciembre de 2010.



## Crédito de Consumo

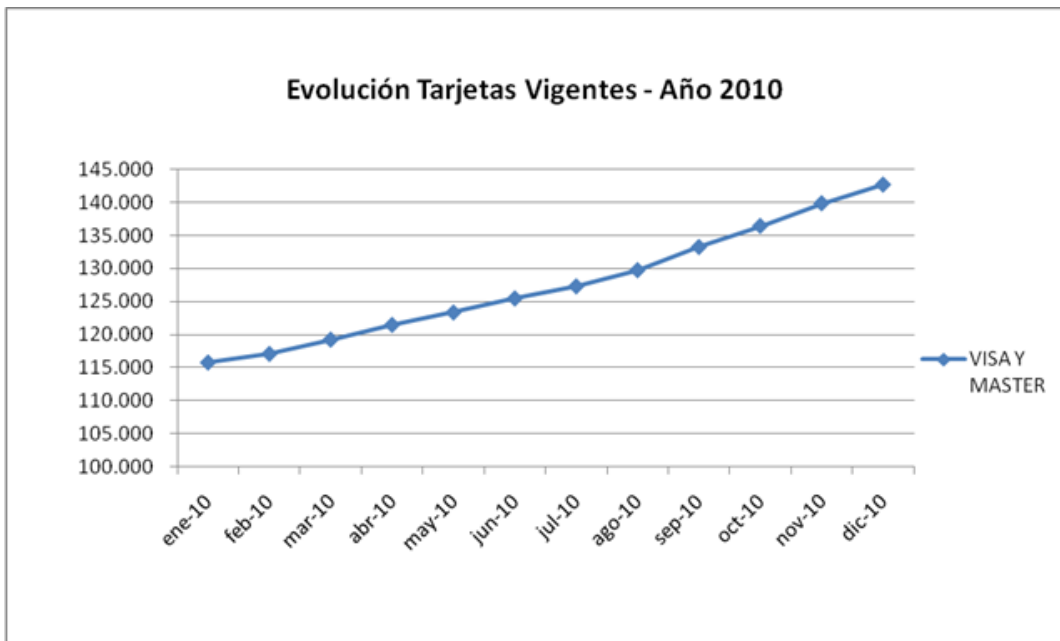
El Banco se ha posicionado en la colocación de Créditos de Consumo, con un crecimiento anual de cartera del 12,61% cerrando en el mes de diciembre con un saldo total de \$ 1,7 billones de pesos.



## Tarjeta de Crédito

El comportamiento de colocación de Tarjetas de Crédito Visa y Mastercard, junto con la disminución en el volumen mensual de cancelaciones por solicitud de los clientes, determinó una tendencia positiva en el número de Tarjetas Vigentes, pasando de 115.820 a 142.668 tarjetas entre enero y diciembre de 2010. Lo anterior conllevó un aumento en la participación del mercado de Tarjetas Vigentes entre enero 2010 de un 2,22% hasta 2,53% en diciembre de 2010, siendo significativo para los resultados del Producto y del Banco, en el conglomerado de Bancos. (ver gráfica anexa).

De la misma forma se mostró una tendencia creciente en la Facturación acumulada de las Tarjetas Vigentes, donde la variación entre el año 2009 y 2010 fue de un 28.69%, siendo el segundo Banco en el Sistema Financiero con mayor variación porcentual en el periodo evaluado.



## Libranzas

En 2010 el producto Libranzas cerró con \$727 mil millones y continuó fortaleciéndose en el Sector Oficial con una participación del 89% frente al 11% del Sector Privado. Los docentes y personal de las fuerzas armadas hacen parte de este importante Sector.



## Competitividad para Crédito Hipotecario

Los Clientes, actuales y nuevos, obtienen una reducción de 5, 4 y 3 puntos sobre intereses anuales de los créditos actuales hipotecarios desembolsados entre el 1 de abril de 2009 y el 31 de diciembre de 2010 o hasta agotar los recursos por el beneficio de la cobertura en las tasas de interés para crédito hipotecario aprobado por el Gobierno.

Con el fin de beneficiar a los Clientes que manejen un portafolio amplio de servicios la tasa anual de un préstamo de vivienda con cobertura tiene una significativa reducción; la vigencia del auxilio es por los primeros siete años de vida de cada crédito desembolsado o hasta el momento de la cancelación total de la deuda.

## Innovación: Primera Oficina en Internet

En 2010 el Banco AV Villas abrió para Clientes y Usuarios de Sistema, la primera oficina que opera 100% en Internet para Personas Naturales y por medio de la cual ofrece productos y servicios financieros; además, generando una experiencia de uso centrada en el cliente, alrededor de los conceptos Web 2.0: Interacción, comunidad y marketing social.

El mercado objetivo son personas afines al uso de Internet, dentro del target del banco (Estrato 3 y 4): Universitarios, jóvenes profesionales (Hasta 30), Profesionales maduros (30 a 35), compradores en Internet. En general es una oferta de valor para atraer la llamada generación C, personas que viven su vida **conectados** a través de Internet, buscando simplicidad, comodidad y beneficios acorde con su estilo de vida.

Las características más contundentes de eOffice son:

- ✓ Un ambiente fácil de usar construido sobre los estándares más altos de usabilidad a nivel mundial (Diseño, Facilidad de uso, Lenguaje, Contenido e Innovación).

- ✓ Apertura de producto en 25 minutos. Entrega en máximo 4 días.
- ✓ Atención en línea bajo un ambiente Web 2.0 vía Chat y en próximos meses video conferencia, llamadas IP tipo skype, en un horario 7x24.
- ✓ En el mediano plazo se implementará la firma digital, de forma que se elimine la necesidad de imprimir y firmar los documentos vinculantes, de esta forma se genera mayor agilidad y se minimiza el impacto medioambiental por generación de papel.

El número de usuarios de Internet en Colombia aumenta anualmente de manera significativa. En el 2008, el 39% de los colombianos (18'234.822 de personas) usaban Internet. Hoy son el 50% de la población (Aproximadamente 22 millones) lo cual representa un crecimiento en solo 2 años de 20%. El 75% de esta población es menor a 35 años. Siendo este segmento el mas afín a adquirir sus productos y servicios a través de Internet.

Los estudios de mercado han permitido establecer que además de la Transparencia y la Reputación –Pilares del grupo AVAL- los valores que los clientes están valorando mas de los bancos, son la excelencia en el servicio, un portafolio de productos a su medida y productos top en su clase. Estas tres variables pueden satisfacerse de forma destacada en un ambiente web, ya que el servicio se vuelve 7x24, multicanal –chat, audio, videoconferencia, podcast, preguntas frecuentes, buscadores de información-, todo ello al menor costo y desde cualquier lugar del mundo. Adicional eOffice brinda al cliente todo el portafolio del Banco en un solo lugar, para investigarlo y adquirirlo a su ritmo, permitiéndole en muchos casos configurarlo a su medida y lo mejor recibirlo en el horario que más le convenga, aún en su casa, sábados o domingos.

Este nuevo enfoque innovador implica que además de la adecuación de los procesos de negocio del banco para atender una demanda en línea, bajo los estándares de seguridad y cumplimiento de normatividad de ley, se hace necesario introducir y liderar una nueva forma de mercadeo: El marketing social.



## **Inversión Social**

La estrategia de inversión social del Banco AV Villas se centra en la Educación Financiera, Económica y Empresarial como una estrategia que busca contribuir con la creación de un país con economía más competitiva y dinámica, mediante la formación de niños y jóvenes del país, para que entiendan, aprendan y practiquen conceptos económicos y sociales que les permitan un desarrollo más exitoso dentro de sus comunidades.

En esta línea durante 2010 el Banco AV Villas entregó \$208 millones a la Fundación Junior Achievement para la implementación de Programas de Educación Financiera, Económica y Empresarial logrando que 190 Voluntarios del Banco se inscribieran y realizaran el Programa de Educación Financiera, desarrollado en alianza con la Fundación Junior Achievement – Colombia Emprendedora. Mediante esta alianza 6.025 niños y jóvenes completaron exitosamente el Programa luego de recibir las cinco clases dictadas por cada uno de los voluntarios en 14 colegios de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla.

### **Donación a Colfuturo**

Colfuturo es una iniciativa de Organizaciones privadas y públicas que buscan contribuir al desarrollo equitativo de Colombia mediante la formación a nivel de Posgrado de colombianos que aporten su trabajo al país en todos los campos profesionales de la actividad humana. La asignación de becas-préstamo se realiza con base en la excelencia académica del candidato y de la Entidad donde se cursará el programa académico. En el 2010 se donaron \$94 millones en apoyo a esta Entidad.

### **Apoyo a Damnificados por el Invierno**

Finalizando el año 2010 se realizó una campaña institucional en la que todos los Colaboradores y áreas del Banco donaron kits de emergencia para ser entregados a la Cruz Roja Colombiana de manera que fueran repartidos entre los damnificados por el invierno; al culminar esta campaña se recolectaron 1.476 Kits a nivel nacional. A esto se suma la donación por \$2.000 millones de pesos realizada por el Banco, en nombre suyo y de sus Clientes, a Colombia Humanitaria para apoyar a los damnificados de la emergencia invernal en todo el país.

Adicionalmente el Banco efectuó en 2010 una donación de \$167 millones a la Corporación Grameen Aval con el objeto de promover operaciones de microcrédito.

## **Inclusión Financiera**

Para el Banco AV Villas el crecimiento de la bancarización de los colombianos es un objetivo corporativo claro que se ha desarrollado significativamente en el último año mediante servicios como Banca Móvil, Corresponsales No Bancarios y servicios de Crédito al Instante. El Banco genera canales para estratos menos favorecidos que sean rentables y accesibles para todo el país, junto con una gran red de Corresponsales.

Es política del Banco AV Villas utilizar los desarrollos tecnológicos para lograr que un mayor número de colombianos tengan acceso a la banca con garantías de comodidad y seguridad.

Esta Entidad manifiesta un claro interés corporativo por respetar el tiempo como un activo fundamental de sus clientes y usuarios.

## Banca Móvil

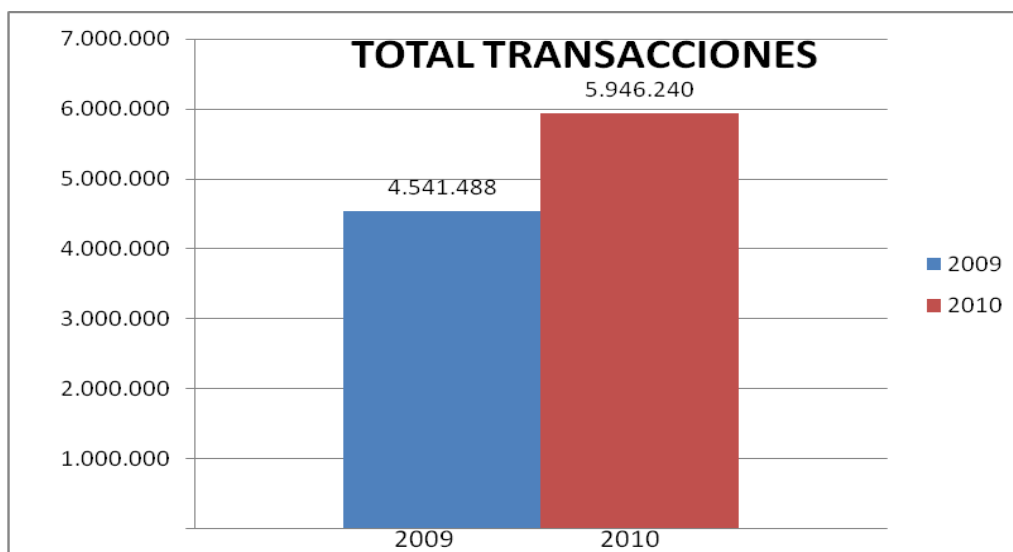
Como medio y canal transaccional banca móvil se convierte en la mejor opción para bancarizar y llegar a las poblaciones que menos cercanía tienen con el sistema financiero, por tal motivo para el año 2010 el banco inició el desarrollo de nuevas transacciones en banca móvil a través de la SIMCARD, tales como la apertura de cuentas y la opción de retiros en cajeros automáticos generando una clave temporal que se solicita desde el celular, es decir, sin necesitar tener la tarjeta débito. Adicionalmente la construcción de un banca móvil exclusivo y con un look especial para los clientes del banco, el cual se está desarrollando a través de Java y los clientes lo podrán descargar a su teléfono y realizar todas las mismas transacciones que hoy se hacen por simcard.

### Beneficios para el usuario:

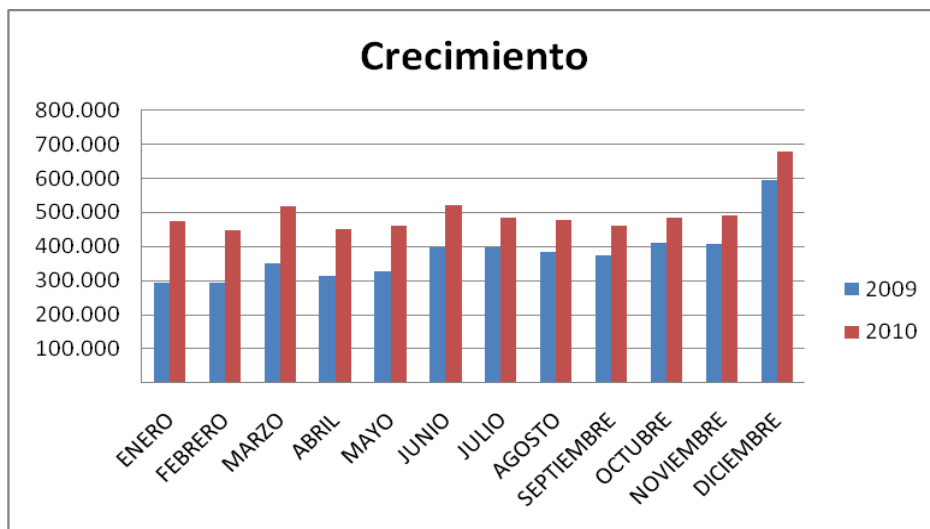
- Agilidad
- Seguridad
- Disponibilidad

### Operaciones Banca Móvil:

El Banco AV Villas evidencia su estrategia de aplicación de tecnología de punta con el crecimiento del 31% en el número de transacciones en operación de banca móvil de 2009 a 2010.



Se puede evidenciar el crecimiento en número de transacciones que pasan desde 473.133 en enero a 680.076 en diciembre de 2010.



### Oficina de Crédito al Instante – OCI

El Banco AV Villas finalizó 2010 con 40 Oficinas de Crédito al Instante – OCIs en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Barrancabermeja, Santa Marta, Sincelejo, Valledupar y Neiva, que representan un modelo de oficinas especializadas en ofrecer, asesorar y vender los productos de crédito de personas naturales, por un monto de hasta 25 millones de pesos de endeudamiento total de los Clientes con el Banco. Con este modelo se ha logrado una alta aceptación por parte de los Clientes y usuarios quienes ven satisfechas sus necesidades de crédito rápido por la agilidad en la respuesta de dos horas a partir del momento de la radicación con la documentación completa correspondiente.

La expectativa para 2011 es terminar con 70 oficinas que ofrezcan este tipo de servicio.

### Corresponsales No Bancarios

Como estrategia de ampliación de la cobertura en servicios financieros, el Banco AV Villas durante 2010, tuvo un desarrollo importante en su canal de corresponsalía no Bancaria, representando UN crecimiento EN el número de corresponsales no bancarios del 2160% al pasar de 176 Corresponsales en diciembre de 2009 a 3978 CNBs al cierre de 2010.

La diversificación en la corresponsalía no bancaria es el aspecto que ha marcado este crecimiento, pues ya no solo se tienen vinculados a establecimientos formales como supermercados, farmacias, papelerías, café internet, panaderías, en un esquema denominado tradicional, el cual se viene trabajando desde 2007, sino que se ha logrado expandir a diferentes sectores de la economía contrastando la vinculación de una de la Grandes Superficies como es Almacenes Éxito, con un segmento del comercio menos formalizado como las tiendas de barrio a través de una marca creada por el Banco para este esquema de corresponsalía denominado CERCA.

Durante el 2010, se observa una evolución positiva no solo en la diversidad de vinculación, sino un crecimiento en el nivel transaccional de estos tres modelos de corresponsalía no bancaria así:

En el esquema tradicional hubo un crecimiento del 190% en transacciones, al pasar de 920.973 transacciones en 2009 a 2.666.745 en 2010, en donde es de destacar el aumento en los retiros realizados al pasar de 5.032 a 34.290 transacciones.

Para el esquema de Grandes Superficies, el cual se inicio desde el mes de octubre, gracias a una alianza con Grupo Aval y almacenes Éxito se observan unos resultados satisfactorios al realizar 462.510 transacciones por valor de \$25.656 millones, en donde los retiros representan el 8.3% de participación.

Y para CERCA, esquema en el que se inicia desde julio de 2010, se logran realizar 152.245 transacciones por valor de \$9.223 millones en el segundo semestre.

A nivel de innovación, aspecto en el que el Banco es líder en el sector, CERCA marca la pauta en utilizar el teléfono celular como una opción tecnología a través de la cual se implementa la corresponsalía no bancaria permitiendo un canal de bajo costo que representa para los tenderos ofrecer una solución de recaudo de pagos, en principio, en donde la confianza, facilidad y seguridad son las principales beneficios para los usuarios.

Como vemos la corresponsalía no bancaria representa para el Banco AV Villas un canal que le permite ofrecer cobertura geográfica, capilaridad en la población, innovación en la forma de ofrecer y rentabilizar el servicio, sino que constituye un gran paso para su aporte a la Bancarización que el Gobierno Nacional y entidades como Banca de las oportunidades tienen como objetivo, pues a nivel de un modelo transaccional en evolución no solo ofrecerá una amplia red de pago y de cash out, sino una red a través de la cual se puedan adquirir productos financieros.

## **Modelo de Comunicación Interna y Prensa**

Al cumplirse el primer año de implementación del Modelo de Comunicación Interna se obtuvieron resultados positivos de la evaluación realizada entre los Colaboradores del Banco AV Villas. El estudio permitió realizar los ajustes necesarios para que la comunicación dentro de la empresa sea impactante y benéfica para el cumplimiento de los objetivos corporativos a través de los medios y canales internos de comunicación dispuestos para tal fin así como del diseño de campañas internas de soporte y acompañamiento directo a diferentes áreas de la Entidad.

En otra línea de acción, se continuó con la estrategia de acercamiento con medios masivos de comunicación alineada con el Plan de Negocio y encaminada a tener una relación más cercana con los medios masivos de comunicación, quienes destacaron a lo largo del año al Banco AV Villas como un Banco innovador, enfocado en ofrecer un completo portafolio de productos y servicios al mercado colombiano, dentro de alto compromiso por la calidad a sus Clientes.

# Cientes

El Banco AV Villas es una Entidad dinámica, moderna que busca ofrecer la mayor cantidad de servicios acordes con las necesidades de los clientes en todo el país. Su enfoque comercial se basa en la innovación y en la ampliación de su cobertura.

La Banca Móvil, la Oficina de Crédito al Instante y el lanzamiento de la Tarjeta Débito con Chip de Seguridad muestran su perfil de Entidad financiera de vanguardia en un mercado altamente competido. Como complemento a estas innovaciones el cliente de Banco AV Villas recibe un servicio cordial promovido como valor corporativo de obligatorio cumplimiento.

La lealtad de sus clientes es también uno de sus pilares de gestión, así como la excelencia en el servicio, de manera que el contacto con la Entidad sea una experiencia cómoda y valiosa para los clientes de los diversos segmentos que atiende. Su trato amable, cordial y cercano, unido a una excelente red tecnológica conforma una oferta comercial acorde a las exigencias del Siglo XXI en materia de bancarización.

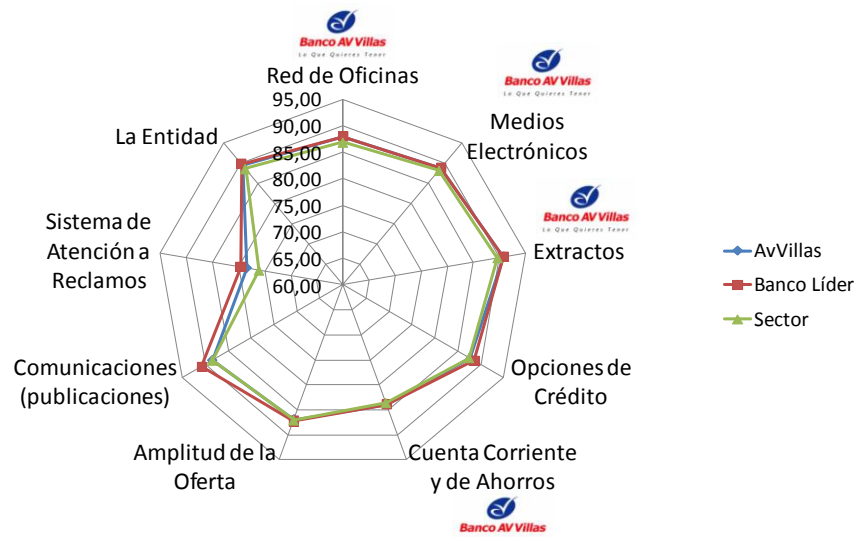
## Mediciones de Servicio

La medición INDICA realizada en noviembre de 2010 arrojó para el Banco un resultado satisfactorio, logrando una calificación de satisfacción de clientes de 88,1 ubicándolo en el Grupo No. 3 subiendo 1,4 puntos en comparación a la medición inmediatamente anterior (junio 2010).

Estos resultados se dan principalmente por el mejoramiento en variables tales como: la puntualidad de entrega en los extractos con una calificación de 89,9, subiendo 5,5 puntos y efectividad de la respuesta que el banco le dio a los reclamos (solución adecuada, clara, debidamente soportada), subiendo 10,9 puntos.

En este estudio y comprándolo con su competencia directa, el Banco AV Villas es el líder en variables como red de oficina, medios electrónicos, extractos, atractivo de las cuentas de ahorro y corrientes.

### Gráfica del estudio INDICA, Posición de Banco AV Villas en el tema de servicio frente a su competencia directa



## **Canales**

### **Internet Personas naturales**

La página web del Banco AV Villas es un centro de información y servicio disponible 24 horas del día, desde cualquier lugar, en donde se pueden realizar consultas, solicitar información sobre los productos y realizar transacciones completamente seguras.

### **Internet Empresas**

En el portal del Banco AV Villas las empresas cuentan con una oficina sin límite de horario, y con la seguridad que permite realizar procesos de forma integral. En la Banca Empresarial en Internet (BBS), es posible acceder a todos los servicios financieros del Banco AV Villas dirigidos a clientes corporativos.

### **Audiovillas**

A través del servicio Audiovillas del Banco AV Villas se pueden realizar transacciones vía telefónica y recibir asesoría comercial las 24 horas del día, sobre el portafolio de productos y servicios en forma personalizada.

### **Cajeros**

El Banco AV Villas dispone de la red compuesta por más de 2.300 Cajeros Automáticos en todo el país compuesta que permiten realizar transacciones y consultas las 24 horas, todos los días de la semana de forma rápida y segura.

### **Centros de Pago**

Pensando en la comodidad y agilidad al momento de realizar pagos, el Banco AV Villas tiene a disposición de los clientes oficinas especializadas en la recepción de pagos de obligaciones.

### **Oficina de venta de Crédito**

En coherencia con su política de agilidad y manejo eficiente del tiempo el Banco AV Villas ofrece un servicio de atención especial que permite analizar, aprobar y desembolsar un crédito en máximo dos horas

### **Hall de Servicios Electrónicos**

A través del Hall Bancario, servicio ubicado en las principales ciudades del país, están disponibles los servicios que ofrecen los canales electrónicos en un sólo lugar. Se pueden utilizar las 24 horas del día y permiten preguntar, ensayar y aprender a realizar transacciones en medios como Cajeros Automáticos, Internet y Audiovillas.

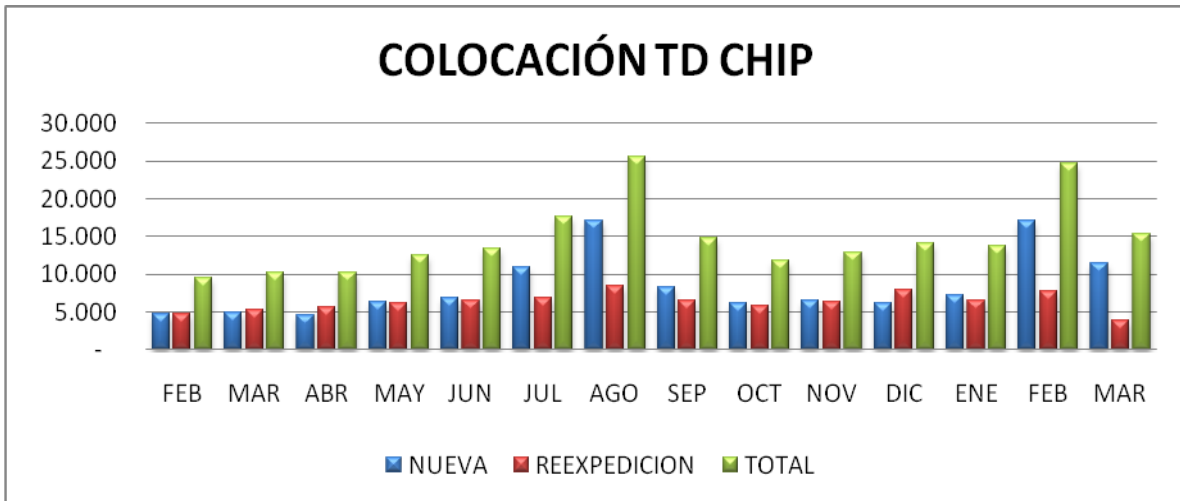
### **Agilizadores Electrónicos**

Los Agilizadores Electrónicos son un nuevo canal de autoservicio que el Banco AV Villas tiene a disposición de sus clientes para que realicen transacciones de una manera rápida, fácil y segura con Tarjetas Débito y Crédito de cualquier Entidad.

### **Tarjetas Débito Chip**

El Banco Av Villas renueva sus productos continuamente para brindar satisfacción a cada uno de sus clientes, además de mayor seguridad en la información y cuidado de su patrimonio, por esto y por más, el Banco lanza al mercado desde la segunda mitad del año 2009 la tarjeta inteligente. Pero ¿Qué es la tarjeta inteligente? La Tarjeta Inteligente es un medio de pago que brinda mayor seguridad al cliente, porque en su plástico viene incorporado un microcircuito o Chip, que almacena la información de forma codificada, y que no puede ser clonado.

Desde entonces, este producto se ha convertido en uno de los preferidos por el cliente y su crecimiento medido en colocación (nueva y reexpedida) ha venido incrementando desde su lanzamiento al mercado. Se registra un aumento del 31%, desde enero a diciembre de 2010.



El número de tarjetas nuevas adquiridas por los clientes en el año 2010 pasa de 4.725 en enero a 6.176 en diciembre de 2010 y el número de reexpediciones de 5.387 en enero a 7.942 en diciembre de 2010.

## Programa de Beneficios por Fidelidad

### Puntos por Todo

Es el exclusivo programa del Banco AV Villas dirigido a todos los clientes Persona Natural, donde pueden acumular puntos por tener y/o utilizar los productos y servicios del Banco. Para pertenecer al programa y ganar puntos solo se requiere:

#### 1. Inscribirse al programa:

Nuestro cliente solo debes inscribirse previamente en cualquiera de nuestras oficinas, comunicándose con la línea de Audiovillas al 01 8000 51 8000 o diligenciando el formulario de inscripción que se encuentra en la opción "Inscríbete a Puntos Por Todo" del sitio web [www.bancoavillas.com](http://www.bancoavillas.com)

#### 2. Acumular puntos:

- a. Por tener y/o utilizar nuestros productos y/o servicios es muy fácil acumular Puntos por Todo, ya que de una variedad de 25 productos y servicios, a partir del quinto que utilice nuestro cliente puede beneficiarse, de acuerdo con:
  - Los rendimientos de los productos de ahorro e inversión
  - El pago de intereses que realice de los créditos
  - El cumplimiento de las obligaciones (pagos oportunos)
  - El uso de canales y medios electrónicos.

b. Por las compras que realice con las Tarjetas de Crédito.

**c. Puntos por TodoS**

Ganan Puntos por TodoS los amigos y/o familiares que nos presenten y se vinculen al Banco con alguno de los productos que hacen parte del programa.

Si los referidos adquieren alguno de estos 5 productos relacionados a continuación:

PRODUCTO	Puntos Por Cada Millón Desembolsado Al Referido
Credivillas	500
Libranza	350
Hipotecario Vivienda	500

PRODUCTO	Puntos Por Activación Del Producto Del Referido
Dinero Extra	500
Tarjeta de Crédito	1000

Adicionalmente pueden referir a personas que adquieran cualquiera de estos 7 productos: CDT, Cuenta Móvil, Villadiario, Certivillas, Cuenta Corriente, Cuenta AFC, Plan Aval.

**Aspectos Generales Puntos Por TodoS**

- Cualquier persona natural, cliente del Banco mayor de 18 años puede referir.
- El Banco AV Villas telefónicamente verificará la información suministrada de cada referido.
- Cada referido debe contar con un NICK otorgado por la persona que lo refirió.
- El referido debe vincularse con uno de los productos del programa dentro de los siguientes 60 días a la fecha de inscripción para que su padre obtenga los puntos.
- Nadie puede pertenecer a dos grupos diferentes, en la misma línea de asociación directa.
- Si un asociado queda en mora de tarjeta de crédito NO le genera puntos a su padre.

Nuestros clientes pueden referir a través de:

- Internet [www.bancoavvillas.com](http://www.bancoavvillas.com) en Zona Transaccional
- Audiovillas 01 8000 51 8000
- Oficinas Banco AV Villas país



Información necesaria para referir:

- Nombre y Apellidos
- Número de Documento de Identidad
- Teléfonos de contacto
- Correo electrónico
- Ingresos probables
- Nick(Alias)

### 3. Cambiar los puntos:

Existen las siguientes opciones para que cambien sus puntos acumulados:

- a. Convertirlos en dinero para abonar a la cuenta corriente, de ahorros, a los créditos o tarjetas de crédito, vigentes con el banco por los puntos acumulados nuestro cliente recibe:

PUNTOS	EQUIVALENCIA EN PESOS	IMPUESTOS	NETO
2.000	\$24.000	\$840	\$ 23.160
5.000	\$70.000	\$2.450	\$ 67.550
10.000	\$160.000	\$ 5.600	\$ 154.400

\*Retención en la fuente a título de impuesto sobre la renta del 3.5%

- Millas Avianca Plus para que viajen a su destino preferido.  
Por cada 2 puntos acumulados reciben 1 milla, pueden redimir a partir de 1.000 puntos (500 millas).

**Para obtener cualquiera de nuestra de nuestras opciones solo debes seguir 3 pasos:**

1. Elije la opción que deseas (dinero o millas), que se ajuste a tu puntaje acumulado.
2. Consultar los puntos acumulados y solicitar el cambio por la opción escogida en **Audiovillas 444 17 77 en Bogotá ó 01 8000 51 8000 desde el resto del país.**

### **Puntos por Todo Histórico Redenciones:**

Las redenciones históricas en puntos son de 1.195.252.608 de puntos redimidos lo que es aproximadamente en dinero \$ 16.000 millones a corte del 31 de diciembre de 2010.

## **Acciones en Medio Ambiente**

### **Extractos Electrónicos**

Con las ventajas propias de la información virtual como son la oportunidad, disponibilidad y seguridad de la información y como apoyo a la conservación del medio ambiente por la disminución en el consumo de papel, el Banco AV Villas ofrece a sus Clientes desde noviembre de 2008 el envío de los extractos a través del correo electrónico reemplazando de esta forma el envío físico de los mismos.

Esta estrategia se realiza desde el momento de la vinculación de los Clientes al Banco, quienes son contactados por el Call Center para darles la Bienvenida e invitarlos a participar en esta práctica de manejo adecuado de los recursos.

Frente al cierre 2009 que correspondió al 26% de Clientes con extracto electrónico, a cierre de diciembre de 2010 el Banco llegó al 37.44% lo que representó un crecimiento de 11.44%. Para 2011 se proyecta aumentar esta buena práctica.