

Informe de  
Generación  
de Valor  
Social

[2012]

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.

## 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

## Hitos

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.

- **Banca Móvil (2007):** el Banco AV Villas fue el primero en Colombia en ofrecer el servicio de transacciones financieras por el celular con los tres operadores de telefonía móvil.
- **Notificaciones y Alertas Transaccionales (2007):** El Cliente inscrito a este servicio recibe mensajes de texto a manera de alerta sobre sus pagos, retiros y transferencias, entre otras transacciones, realizadas en sus cuentas (Ahorro o Corriente) y movimientos de su Tarjeta de Crédito por cualquier canal electrónico.
- **Tarjeta Segura con Chip (2008):** el Banco AV Villas fue pionero en desarrollar las Tarjetas Débito y Crédito con Chip que cuentan con un microprocesador o chip de última generación, con mayor capacidad de almacenamiento y que reduce el riesgo de clonación de la información (hasta ahora no se ha reportado clonación del chip) lo que brinda a los tarjetahabientes mayor tranquilidad al momento de

realizar sus transacciones, por cajeros automáticos, agilizadores electrónicos y datáfonos en establecimientos comerciales.

- **Cajeros Full Function (2009):** El Banco AV Villas fue el primero en instalar los Cajeros Monederos o Full Function que ofrecen los servicios de un cajero tradicional, pero además permiten realizar depósitos en efectivo y en cheque para hacer pagos o consignaciones y que además cuentan con un dispositivo de alta tecnología que hace posible la devolución de dinero en monedas en caso de que las transacción lo requiera.
- **Oficinas de Crédito al Instante (2009):** El Banco AV Villas, apalancado en el desarrollo de la tecnología “manejo de imágenes”, puso en operación las Oficinas de Crédito al Instante (OCI’s) donde aplica el innovador modelo comercial que permite a las personas acceder en dos horas a un préstamo de máximo 25 millones de pesos, siendo el más rápido del país en aprobación y desembolso de préstamos bancarios.
- **Red CERCA - Corresponsales No Bancarios con celular (2010):** Con el propósito de facilitar el acceso de más personas a los productos y servicios financieros formales, el Banco AV Villas lanzó los innovadores Corresponsales No Bancarios con Telefonía Móvil que se identifican con la marca CERCA, operan en las tiendas de barrio y las transacciones se hacen por celular.
- **Primera Oficina Bancaria por Internet (2010):** El Banco AV Villas se convierte en la primera entidad financiera del país en poner al servicio de los colombianos la más completa Oficina Bancaria por Internet y la más avanzada del mercado nacional porque hace realidad el mito de permitir a las personas acceder a todos los productos del Banco desde su computador recibiendo un servicio preferencial y sin hacer filas o desplazarse hasta una sucursal.
- **Banca Móvil – transferencias, pagos y retiros sin tarjeta (2011):** El Banco AV Villas fue el primero en el país en permitir que las personas realicen pagos y retiros sin Tarjeta Débito y Crédito, usando el celular, con facilidad, comodidad y agilidad.
- **Banca Móvil - Apertura de Cuentas (2011):** Con el propósito de facilitar la inclusión financiera de más colombianos, el Banco AV Villas lanza la Cuenta Móvil, una cuenta de ahorros que se puede abrir por celular con sólo entregar datos personales (nombre completo, número de cédula, fecha de expedición del documento y fecha de nacimiento) y no requiere Tarjeta Débito porque todas las transacciones las realiza por Banca Móvil del Banco AV Villas.
- **Transfer Aval – Bancarización a través del celular (2012):** Es el resultado de la alianza entre un operador de telefonía celular y entidades del sector financiero, que permitirá a los usuarios acceder a servicios bancarios, promoviendo el acceso de todos de manera real al Sistema Financiero.

## Banco AV Villas hoy

### “Banco AV Villas hace realidad la banca del futuro, hoy”

Para el Banco AV Villas el desarrollo de nuevas tecnologías es una prioridad, es su misión y su visión, porque así hace un aporte significativo al crecimiento económico y social del país, pero además hace la vida más fácil a los colombianos permitiéndoles disponer de su dinero o acceder a créditos o cuentas de ahorro con agilidad, facilidad y seguridad, incluso sin tener que acudir a una oficina tradicional.

El objetivo es lograr que las personas tengan al alcance de su mano una Oficina del Banco AV Villas en Internet y en el celular, pero además que por los cajeros automáticos puedan realizar todo tipo de transacciones, ahorrándoles tiempo y dinero en desplazamiento a una sucursal tradicional, con agilidad, facilidad y seguridad.

El Banco AV Villas tiene claro que no puede rezagarse en desarrollo e innovación tecnológica; la entidad financiera que no esté actualizando sus canales electrónicos quedará atrás y perderá mercado. Por esta razón el Banco se ha convertido en jugador importante del sector en Banca Móvil (Número en transacciones), cajeros automáticos (Cajeros monederos), Oficina en Internet y Corresponsales No Bancarios (Banco con el mayor número de CNBs en el país) entre otros.

Además el Banco AV Villas considera que bancarización es sinónimo de inclusión y es el proceso por el cual vincula a las personas de menores ingresos en el país y que nunca han tenido acceso al Sistema Financiero acercándonos mediante productos de ahorro y crédito, con puntos de atención cerca al lugar donde viven, donde hacen pagos o donde transan y acercándonos con tecnología accesible para estas personas, siendo rentable y sostenible en el largo plazo para el Banco.

No concibe la bancarización como, simplemente, otorgar créditos sino que es facilitarle el acceso completo a los servicios financieros, inicialmente la apertura de cuentas de ahorro por canales electrónicos de fácil acceso, novedosos y seguros para que empiecen a construir un perfil o historial financiero mediante el registro de sus hábitos transaccionales para que luego accedan a créditos.

## 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 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 en: Tradicional, Empresarial, Preferente, de Venta de Libranza, de Crédito Inmediato 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.

## 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 (AAA):** el Banco AV Villas ha recibido por tres años consecutivos (2010, 2011 y 2012) la calificación Triple A (AAA) de las firmas calificadoras Value and Risk Rating y BRC Investor Services para la Deuda de Largo Plazo, la mejor y la más alta en grado de inversión, ratificando su solidez y liderazgo en innovación dentro del Sector Financiero Colombiano.
- **Festival Iberoamericano de Promociones y Eventos – FIP- (2011):** otorgó Oro (la máxima mención) en la Categoría Gran Prix de Cristal para Promociones de Bancos, Tarjetas de Crédito, Planes Especiales de Crédito y otros Servicios a nuestro Banco AV Villas por la activación de la Red CERCA (Corresponsales No Bancarios que operan por con celular) realizada en el Día Nacional del Tendero organizado por Fenalco.
- **La República – Edición sobre Responsabilidad Social (2011):** este diario económico y empresarial estacó la gestión realizada por el Banco AV Villas durante 2010 en diferentes frentes, pero en especial el programa de Educación Financiera que impactó a más de 6.000 nin@s en el país y la solidaridad de los Colaboradores del Banco por ayudar a los damnificados del invierno con kits de emergencia.

- **Élite Empresarial 2011 – Diario Portafolio (2011):** el diario económico entrevistó a 1.500 empresarios del país con los siguientes resultados: Puesto 25 entre las "Marcas más poderosas", tercera del Sector Financiero y Primera entre los Bancos del Grupo Aval; Puesto 20: Empresa Mejor Gerenciada y Primera entre los Bancos del Grupo Aval; Puesto 40: Empresa más admirada en Colombia; Puesto 20: Empresa con mejor estrategia de Mercadeo.
- **100 Gerentes Exitosos – Revista Gerente (2011):** Nuestro Presidente, Juan Camilo Ángel Mejía, integra la lista en la Categoría Presidentes. Resaltando su labor al frente de un banco que en 10 años de operación se ha convertido en un banco, sólido, rentable y líder en innovación del sistema financiero.
- **Visa premia a AV Villas:** Esta franquicia premió al Banco por ser la Entidad con mayor crecimiento en colocación del Sistema Financiero Colombiano en la campaña "Retos Visa 2011" donde alcanzamos una ejecución de 269%.
- **AV Villas entre las Marcas mejor posicionadas del país:** La encuesta anual "Élite Empresarial 2012" del Diario Portafolio, nos seleccionó como la Marca Más Poderosa del Grupo Aval. Las categorías en las que nos destacamos fueron Marca más Poderosa, Empresa Mejor Gerenciada, Empresas Más Admiradas, Mejor Estrategia de Mercadeo y Empresa con Mejor Calidad.
- **Microsoft y Lenovo consideran modelo de éxito a Banco AV Villas:** Estas dos multinacionales nos destacaron como una de las principales Organizaciones Financieras de Colombia, al implementar novedosas herramientas para optimizar tiempos de respuesta, facilitando el desarrollo económico y social del país.
- **AV Villas presente entre las 100 Marcas más reconocidas:** La Edición de la Revista Gerente dedicada a las 100 Marcas más reconocidas en diferentes Categorías del país, nos posicionó en el tercer lugar en el Top Of Mind y segundo en el Top Of Heart de la Categoría Bancos.
- **Bancoldex reconoce nuestra gestión:** El CNE Aguacatala en Medellín y el CNE de Cali, se destacaron por su dinamismo en el desembolso de recursos de Bancóldex durante el 2012, siendo las Oficinas que colocaron más créditos de este tipo en sus departamentos, incluyendo a todas las entidades financieras presentes en sus regiones. Bancoldex entregó reconocimiento a esas dos Oficinas.

## 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 y 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 adoptó algunas de las recomendaciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Código de Mejores Prácticas Corporativas, entre las cuales se encuentran la adopción de los reglamentos internos de funcionamiento de la Junta Directiva y de la Asamblea.

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	Gustavo Ramírez Galindo
Pedro Ignacio De Brigard Pombo	Alberto Mariño Samper
Jaime Gilberto Gómez Arango	Pedro Ignacio de Brigard Pombo
Diego Rodríguez Piedrahita	Pietro Alajmo Carrizosa
Fernando Copete Saldarriaga	

## **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 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 actualizando su versión a la 9001:2008.

## **Sistema de 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.

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

### **Gestión Comercial AV Villas**

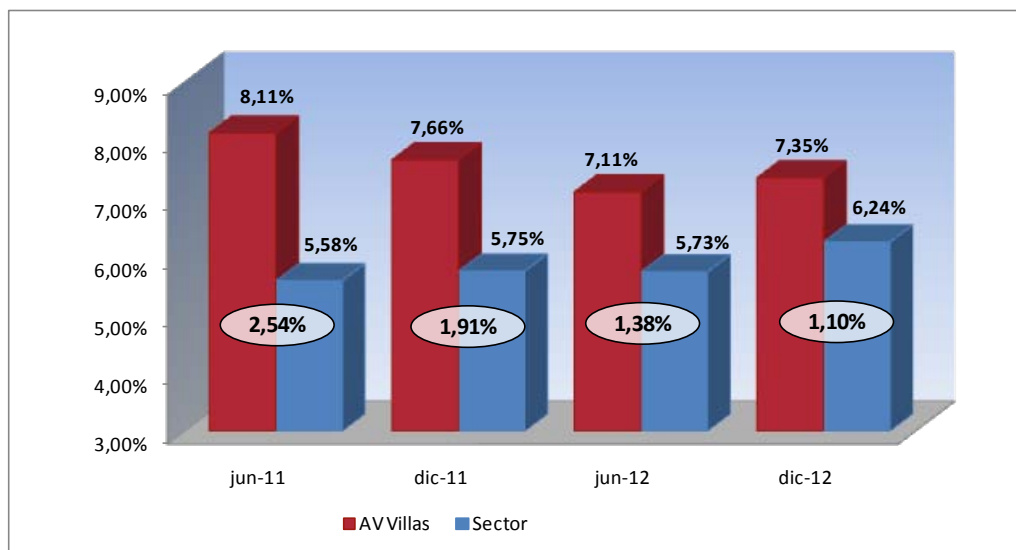
A continuación se ilustran los resultados obtenidos por el Banco para el segundo semestre de 2012:

### **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 Gráfico No.1).

**GRÁFICA No. 1**  
**MARGEN FINANCIERO VS SECTOR**



Información semestral del Sector con datos a noviembre.

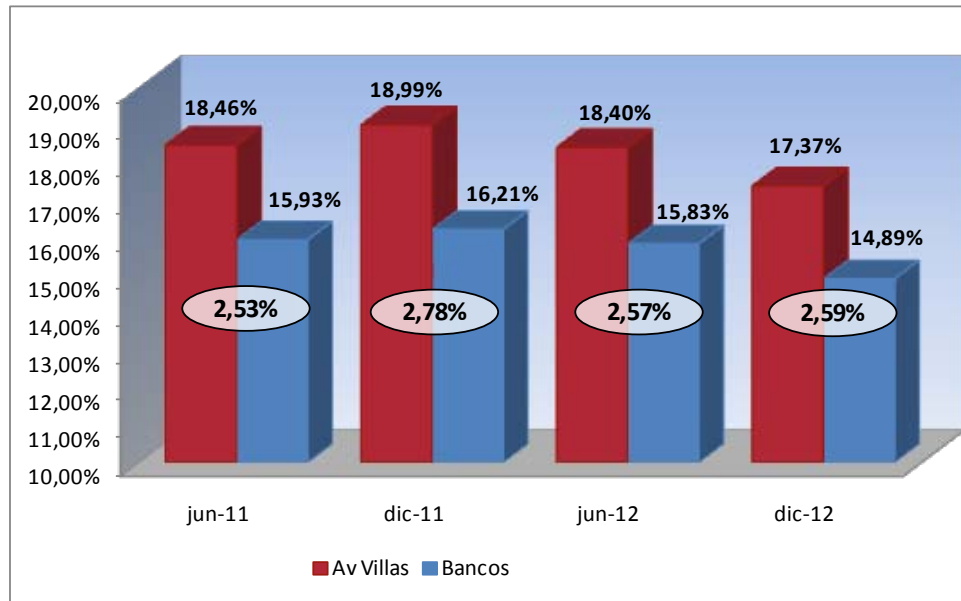
### Gastos Administrativos

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 Gráfico No.2).

**GRÁFICA No. 2**  
**RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO**



## Calificación del Riesgo

Las calificadoras de Riesgo BRC y VRR ratificaron por tercer año consecutivo 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.

## Inversión Social

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.

## 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 2011 se donaron \$90.000.000 en apoyo a esta Entidad.

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

Continuando con la estrategia de Responsabilidad Social del Banco, se realizó una donación por \$460.000.000 millones de pesos a la Fundación Grupo Aval con destino al proyecto habitacional MIRADOR DE SUBA para atender los damnificados de la ola invernal.

Adicionalmente, el Banco efectuó en 2011 una donación de \$465.500.000 a la Corporación Grameen Aval con el objeto de promover operaciones de microcrédito.

### **Inclusión Financiera y Bancarización**

Para el Banco AV Villas el crecimiento de la bancarización de los colombianos es un objetivo corporativo claro que se ha desarrollado significativamente en los últimos años 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 Bancarios que cerró 2012 con 13.670 puntos.

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

Vale la pena destacar el esfuerzo en lo que a bancarización se refiere realizado al cierre de 2012, 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.

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

Durante el segundo semestre de 2012 el Banco dió 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 2009y 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.