



Informe de | de Valor
Generación | Social 2016

Historia

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

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

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

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

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

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

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

Objetivo Corporativo

Los objetivos del Banco AV Villas reflejan metas que satisfacen las expectativas de Accionistas, Clientes, usuarios y Colaboradores de la Entidad a través de mejoras en la rentabilidad, en la relación costo-beneficio, desarrollo integral del

recurso humano y lealtad de los Clientes, fruto de una cultura de excelencia en el servicio que debe ser percibida por Clientes y usuarios.

Misión

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

Visión

Más Clientes, con más Productos, transando más.

Valores

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

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

INVERSIÓN EN OTRAS ENTIDADES

El Banco AV Villas posee la mayor participación accionaria, con un 40% de las acciones en circulación en A Toda Hora S.A. – ATH, entidad cuyo objeto social es la prestación de servicios tales como: la organización, conexión y administración de redes de cajeros automáticos para la realización de transacciones, procesamiento, manejo de información, comunicación y transferencia electrónica de datos y el servicio de gestión de proyectos corporativos, que consiste en el desarrollo e implementación de proyectos tecnológicos con el fin de fortalecer y mejorar los servicios que prestan los bancos que conforman la red de servicios Aval y así aportar eficientemente a la consolidación de su liderazgo en el Mercado Colombiano.

A 31 de diciembre de 2016 ATH presenta activos por \$8.104 millones; durante el segundo semestre del año obtuvo utilidades por \$272 millones, acumulando en el año utilidades de \$306 millones.

GOBIERNO CORPORATIVO

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

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

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

MIEMBROS PRINCIPALES	MIEMBROS SUPLENTE
BERNARDO NOREÑA OCAMPO	GUSTAVO RAMÍREZ GALINDO
PEDRO IGNACIO DE BRIGARD POMBO	ALBERTO MARIÑO SAMPER
JAIME GILBERTO GÓMEZ ARANGO	LUIS FERNANDO PABÓN PABÓN
DIEGO RODRÍGUEZ PIEDRAHITA	PIETRO ALAJMO CARRIZOSA
FERNANDO COPETE SALDARRIAGA	CARLOS ERNESTO PEREZ BUENAVENTURA

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno se ha adaptado a los cambios producto del nuevo modelo de Negocio, al mayor uso de la tecnología, a los nuevos requisitos regulatorios y demás desafíos presentados en la operación del Banco, desarrollando y desplegando por parte de la Administración controles en toda la Organización.

Resultado de la supervisión continua a tales controles ejercida por los dueños de los procesos y de la evaluación independiente realizada por los entes de control externo e interno, se calificó como efectivo el Sistema de Control Interno del Banco, comprobando que contribuye de manera razonable en la consecución de los objetivos de operación, reporte y cumplimiento de la Entidad.

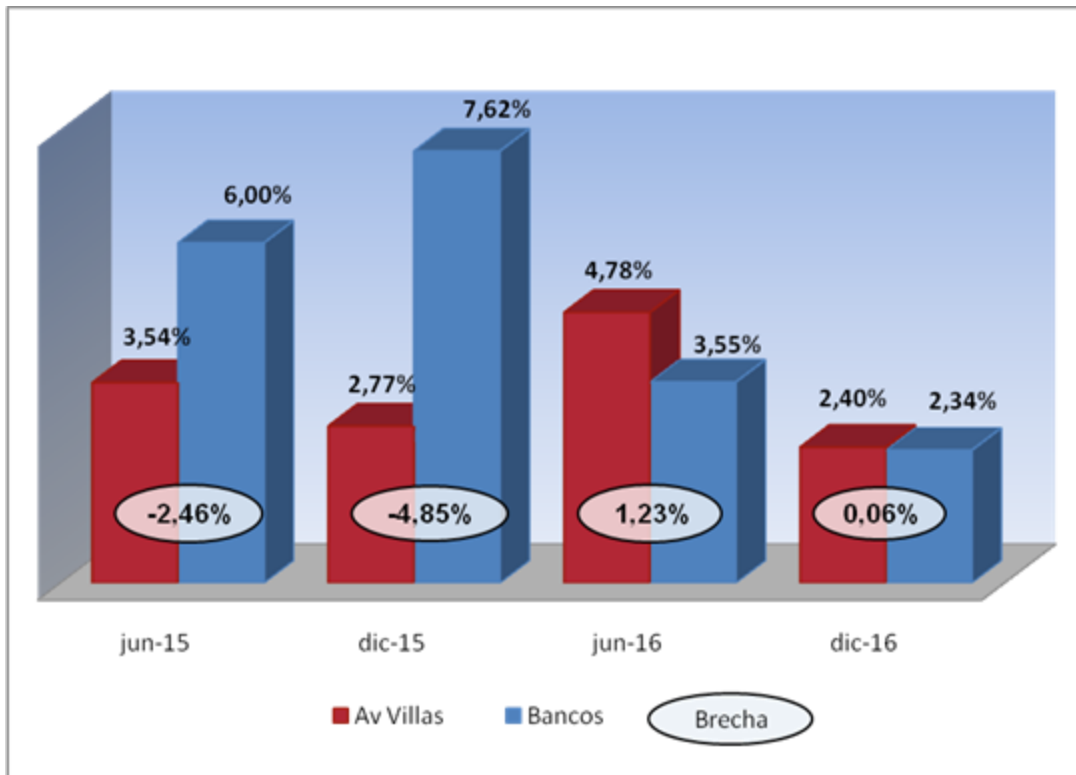
DESEMPEÑO DEL BANCO AV VILLAS

Durante el segundo semestre y, en general en 2016, los resultados del Sector Financiero y de AV Villas son el reflejo de un escenario propio de altas tasas de interés y moderación en la actividad económica. No obstante, el Banco sigue mostrando cifras competitivas que muestran el esfuerzo de la Entidad por mantener una estructura de Negocio rentable, eficiente y en crecimiento. A continuación se resumen los resultados del Banco para 2016.

ACTIVO

A diciembre de 2016 los Activos del Banco llegaron a los \$12,46 billones, estando representado el 87% en Activos Productivos, de los cuales el 71% corresponde a Cartera y el 16% a Inversiones. Esta cifra representa un crecimiento del 2,40% frente al semestre anterior, con lo cual el Banco mantiene un crecimiento al nivel del Sector (Gráfica No. 1).

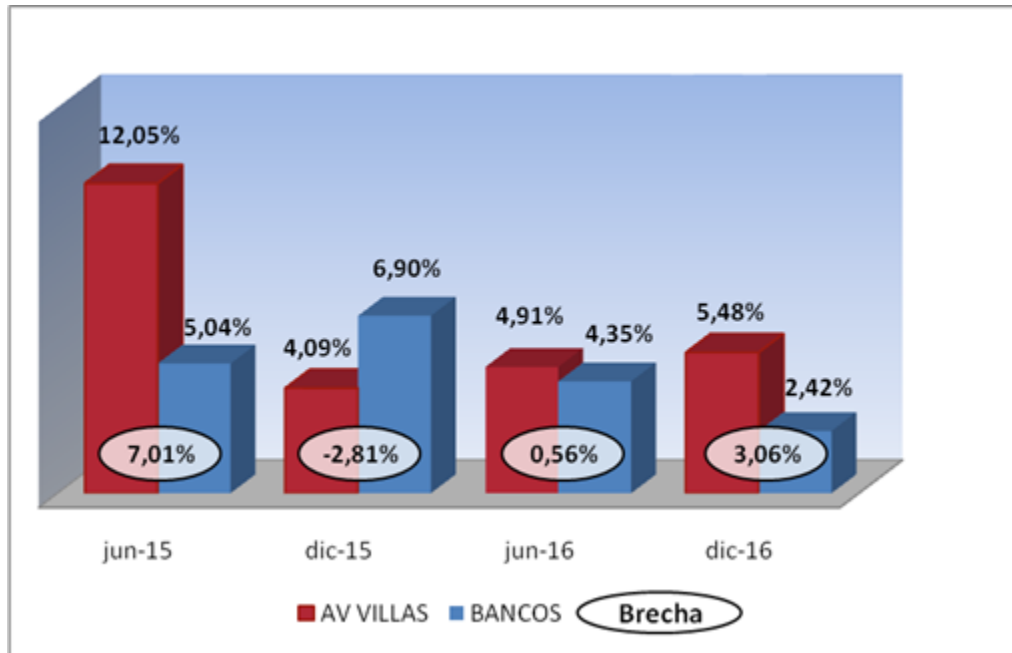
Gráfica No. 1
EVOLUCIÓN SEMESTRAL DE LOS ACTIVOS



CARTERA PRODUCTIVA

Con un crecimiento del 5,48% frente al cierre del semestre anterior, superior al crecimiento de los dos periodos anteriores, la Cartera Productiva del Banco alcanzó un saldo de \$8,92 billones. Para el total del año, el crecimiento de la Cartera llega al 10,66%. El Sector, por su parte, presenta en el semestre un crecimiento del 2,42%, inferior al del Banco (Gráfica No. 2).

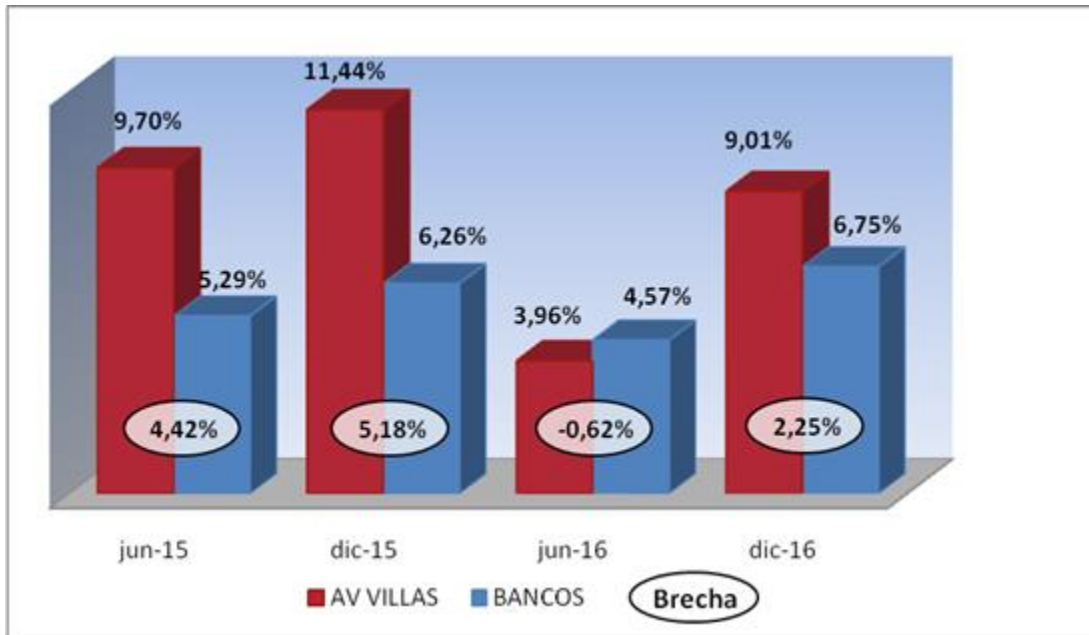
Gráfica No.2
EVOLUCIÓN SEMESTRAL CARTERA PRODUCTIVA



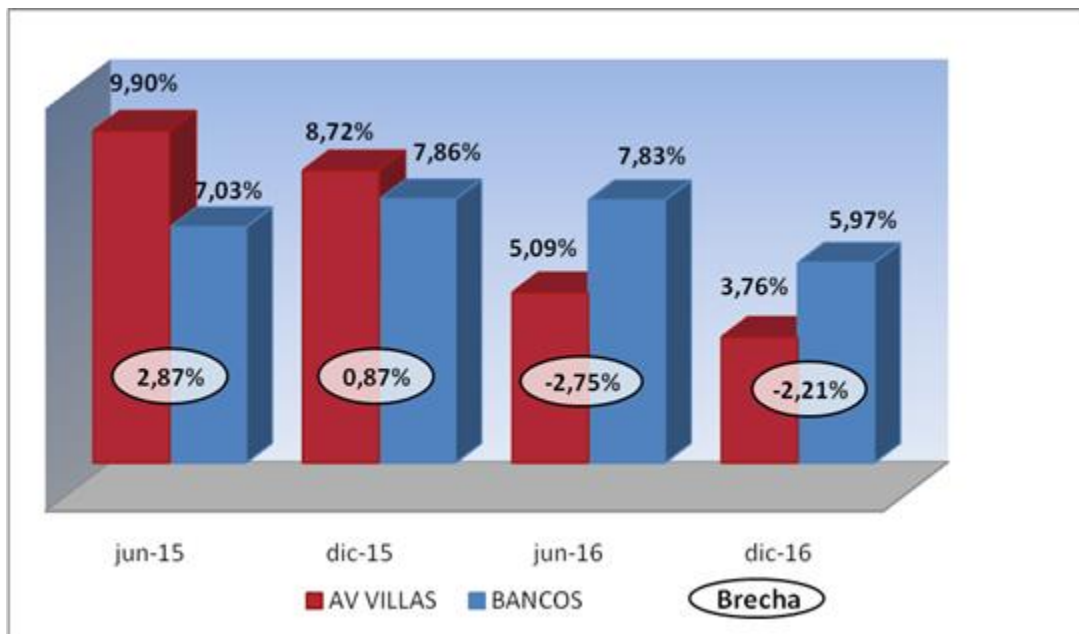
Se destaca el crecimiento semestral de la Cartera de Consumo, el cual se ubicó en 9,01%, recuperando la dinámica de los periodos anteriores, cifra por encima del crecimiento del Sector que se situó en 6,75% (Gráfica No. 3).

Por su parte, la Cartera Hipotecaria creció un 3,76% reduciéndose en 54 puntos básicos la brecha presentada en el semestre anterior. El Sector en este mismo periodo creció un 5,97% (Gráfica No. 4).

Gráfica No. 3
EVOLUCIÓN SEMESTRAL CARTERA DE CONSUMO

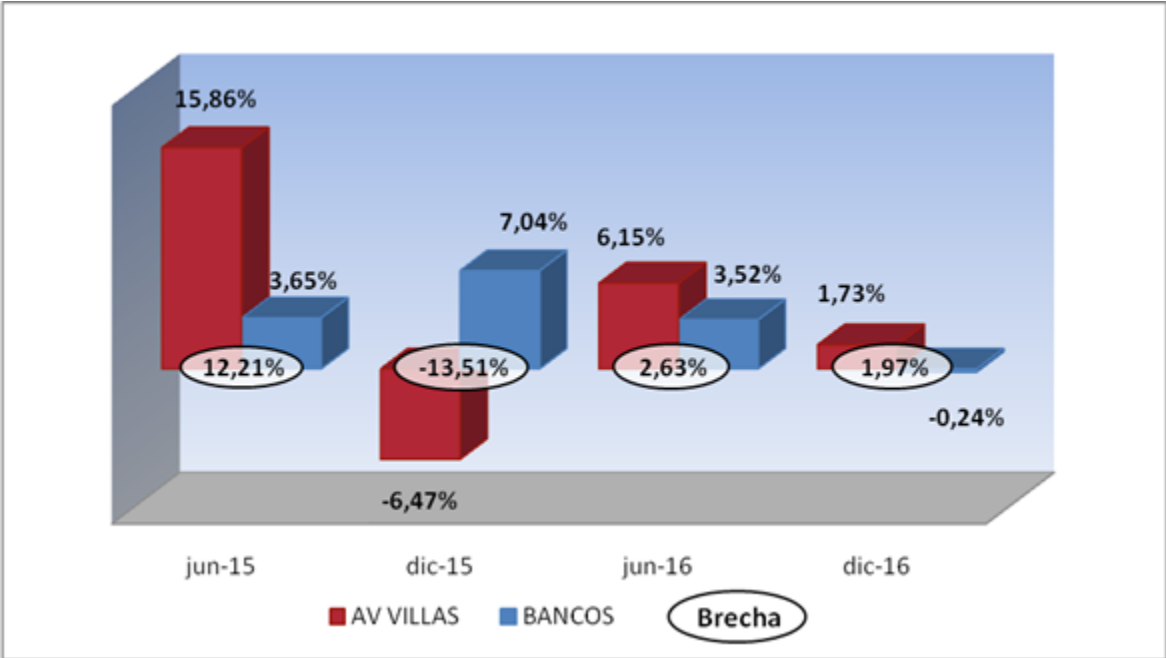


Gráfica No. 4
EVOLUCIÓN SEMESTRAL CARTERA HIPOTECARIA



Pese a la complicada dinámica de la Cartera Comercial, situación generalizada en el Sector en donde decrece un 0,24% frente al semestre anterior, el Banco presenta en esta línea un crecimiento del 1,73% (Gráfica No. 5).

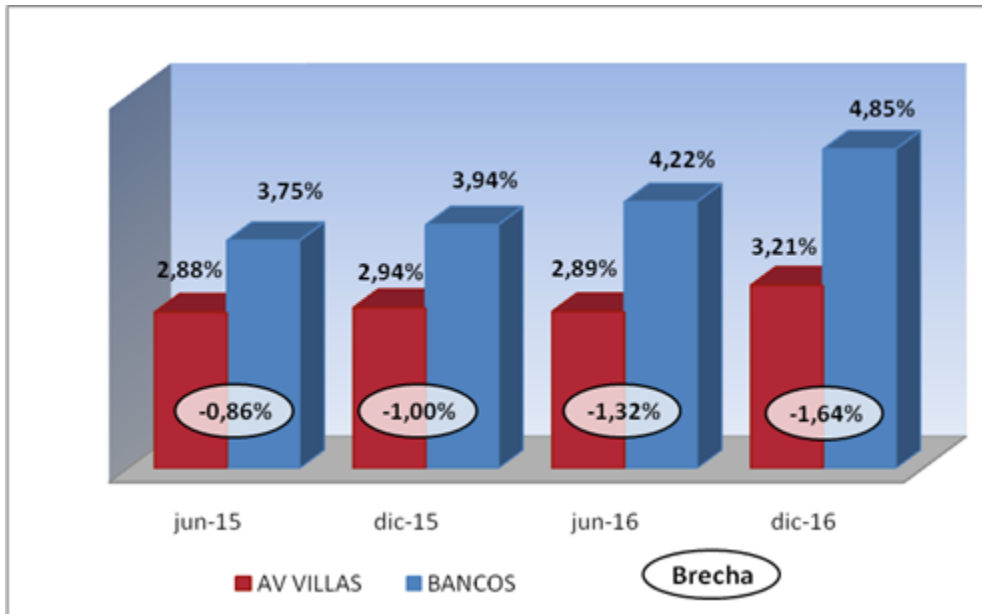
Gráfica No. 5
EVOLUCIÓN SEMESTRAL CARTERA COMERCIAL



CARTERA IMPRODUCTIVA

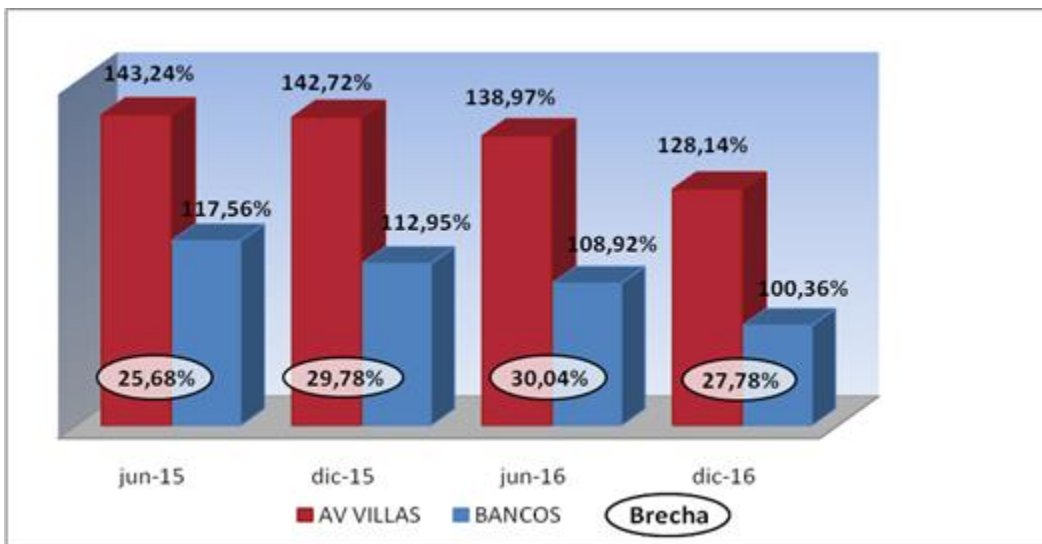
En el Banco, el índice de Cartera Improductiva se situó en 3,21% viniendo de 2,89% en el semestre anterior, lo que representa un crecimiento de 32 puntos básicos. Se observa un deterioro generalizado de este indicador en el Sector que pasa de 4,22% a 4,85%, un incremento de 63 puntos básicos. De esta forma se amplía la brecha del Banco frente al Sector situándose en 164 puntos básicos, reflejando que en el Banco la Cartera se desembolsa mediante un muy cuidadoso proceso de otorgamiento de los créditos (Gráfica No. 6).

Gráfica No. 6
ÍNDICE DE CARTERA IMPRODUCTIVA



En cuanto a la cobertura de la Cartera, un indicador de 128% de provisiones sobre Cartera Improductiva, muy por encima del Sector, muestra a un Banco robusto, suficientemente provisionado para cubrir eventuales pérdidas generadas por la siniestralidad de sus Créditos (Gráfica No. 7).

Gráfica No. 7
COBERTURA DE LA CARTERA

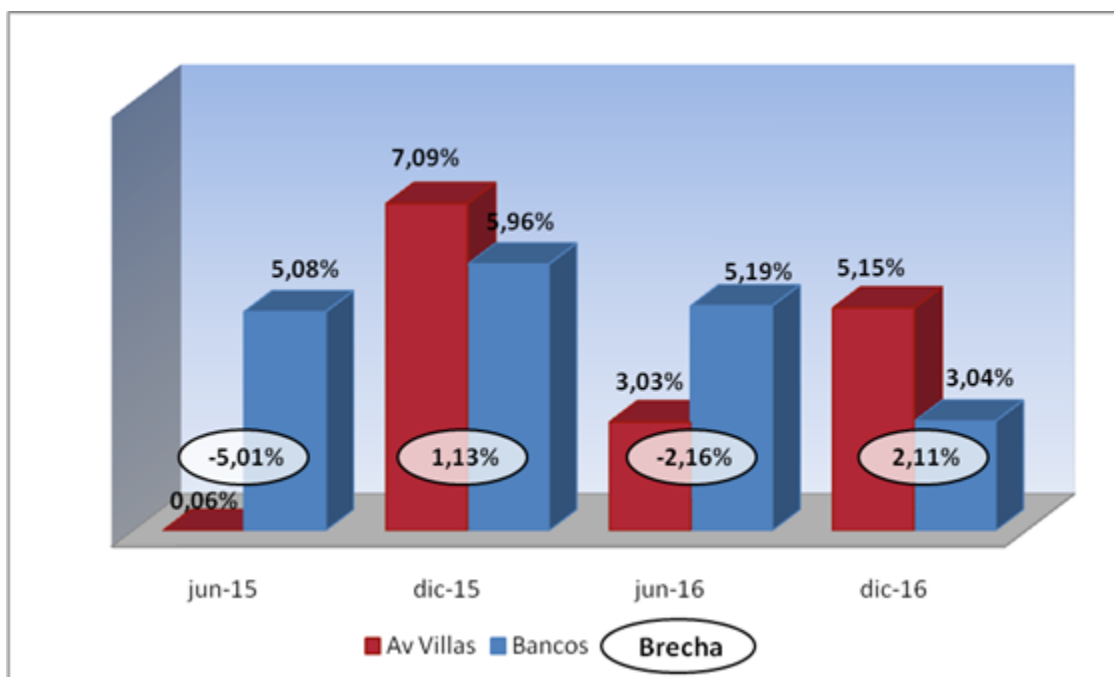


PASIVO

Al cierre del semestre, las captaciones del Banco alcanzaron los \$9,70 billones mostrando un crecimiento del 5,15% con respecto al semestre anterior y cifra superior a la del Sector que creció en 3,04% (Gráfica No. 8)

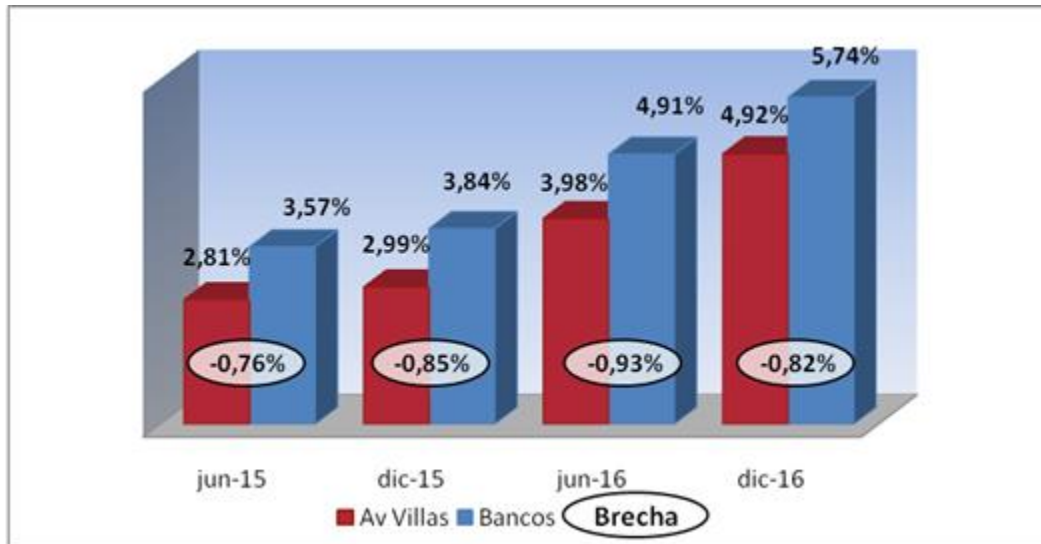
Gráfica No. 8

EVOLUCIÓN SEMESTRAL DEL PASIVO



El Banco crece en Ahorros y Cuenta Corriente un 12,62%, muy por encima del Sector. Con este resultado continúa presentando una composición en su Pasivo que se apalanca en los Productos de menor costo que otros instrumentos como CDTs y/o Bonos, correspondiendo el 67,5% de las captaciones a Cuentas de Ahorro y Corrientes (Gráfica No. 9).

Gráfica No. 9
EVOLUCIÓN COSTO DE CAPTACIÓN



***Información del Sector con cifras a noviembre**

INGRESOS ADMINISTRATIVOS

En el Banco, el indicador de ingresos administrativos (comisiones / activos) se sitúa en 1,67%. De esta forma mantiene la brecha positiva frente al Sector, en donde el mismo indicador es de 1,27%, un diferencial de 40 puntos básicos.

UTILIDADES

Durante el año 2016 las utilidades del Banco suman \$186.863 millones, con lo que consigue una rentabilidad de su patrimonio del 14,44%, 97 puntos básicos por debajo del Sector, en donde este indicador reporta un 16,57% y que se ve favorecido con ingresos extraordinarios resultantes de situaciones externas al Negocio. Sin estos impactos, el indicador del Sector sería de 13,47% lo que ubica al Banco en los mismos niveles de rentabilidad del Sector, Idemostrando eficiencia en los resultados obtenidos por la Entidad.

CALIFICACIÓN DE RIESGO

En el mes de marzo las calificadoras de riesgo BRC Standard & Poor's y VRR ratificaron al Banco las calificaciones Triple A (AAA), BRC1+ y VRR1+ que corresponden a las más altas otorgadas por dichas firmas. De esta forma, se transmite al público la expectativa más baja de riesgo sobre el incumplimiento que la Entidad pueda presentar en el pago de sus obligaciones de corto y largo plazo.

IMPUESTOS DIRECTOS, INDIRECTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY

El Impuesto de Renta y Complementarios se redujo significativamente durante el año 2016 generando una variación importante en la tasa impositiva total que para este año fue del 44,2%, cayendo 211 puntos básicos en comparación con el mismo periodo del año 2015 donde la tasa fue del 46,3%. Este resultado es el efecto de la utilidad por la venta de la participación accionaria en CIFIN y por los efectos de contingencias tributarias de ejercicios anteriores.

Impuestos Directos, Indirectos y Contribuciones de Ley

(Cifras en millones de pesos)

	I Sem. 2015	II Sem. 2015	Total 2015	I Sem. 2016	II Sem. 2016	Total 2016
Impuesto de Renta y Complementarios	36.099	36.727	72.826	25.132	24.908	50.040
Impuesto de Renta Para la Equidad (CREE)	17.460	21.553	39.013	14.441	16.876	31.317
Impuesto al patrimonio	6.902	6.902	13.804	5.981	5.981	11.962
Impuestos Indirectos	7.778	6.773	14.551	9.309	7.771	17.080
Industria y Comercio	6.072	6.614	12.686	7.358	7.736	15.094
Predial	1.539	129	1.668	1.797	2	1.799
Sobretasas y Otros	167	30	197	154	34	188
Contribución Superfinanciera	1.006	1.285	2.291	936	1.033	1.969
Seguro de Depósitos	11.270	11.948	23.218	12.483	12.709	25.192
Gravamen sobre las Transacciones Financieras	4.115	6.030	10.145	5.708	5.000	10.708
Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A)	84.630	91.218	175.848	73.991	74.279	148.270
Utilidad Neta del Periodo (B)	98.724	104.822	203.545	100.058	86.805	186.863
<i>Tasa Impositiva Efectiva Impto. de Renta, Complementarios y CREE</i>	<i>35,2%</i>	<i>35,7%</i>	<i>35,5%</i>	<i>28,3%</i>	<i>32,5%</i>	<i>30,3%</i>
Tasa Impositiva Total [A/(A+B)]	46,2%	46,5%	46,3%	42,5%	46,1%	44,2%

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - SAC

Durante el segundo semestre de 2016, con el fin de garantizar el cumplimiento al Estatuto de Protección al Consumidor Financiero, el Banco adelantó planes de acción en el marco de las Políticas y Etapas SAC (Identificación, Medición, Control y Monitoreo), tendientes a optimizar los procesos de servicio en los canales de contacto del cliente y mitigar las causas generadoras de las reclamaciones y quejas. Adicionalmente, adelantó todas las actuaciones necesarias para dar cumplimiento oportuno a las nuevas exigencias del Regulador a ser aplicadas en el 2017.

En adición, comprometido con la educación del Consumidor Financiero, el Banco realizó la difusión de contenidos educativos a través de diferentes medios de comunicación generados por el Banco hacia los Clientes vía correo electrónico y página web. De igual manera, para los Colaboradores y terceros se continuó con los procesos de inducción y capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Finalmente, buscando fortalecer la Cultura Interna de Servicio, entendida como eje transversal para la mejora en los procesos de atención, se continuó de manera permanente con el monitoreo, evaluación y seguimiento tanto a los canales de

atención como a las áreas de apoyo, de los principales indicadores relacionados con la oportunidad y calidad de los procesos de servicio.

RESPONSABILIDAD SOCIAL AV VILLAS

El Banco AV Villas, comprometido con las diferentes líneas de Responsabilidad Social que ha venido implementando desde hace algunos años, presenta los siguientes resultados para sus Programas al cierre del segundo semestre de 2016.

Currículo Básico

Este Programa, implementado por el Banco en asocio con la Fundación Colombia Emprendedora y mediante el cual colaboradores del Banco se unen como voluntarios para enseñar conceptos básicos sobre economía y finanzas a estudiantes de colegios de escasos recursos en diferentes ciudades del país, ha permitido hasta el momento llegar a aproximadamente 37.500 niños y jóvenes del país desde 2010, año en que se comenzó su implementación.

En el segundo semestre de 2016 se mantuvo el Programa en algunas ciudades en las que se ha implementado por varios años y se sumaron nuevas ciudades a las cuales hasta ahora no se había llegado, alcanzando las siguientes cifras:

- 10 ciudades
- 165 Colaboradores voluntarios
- 14 Colegios
- 166 Programas
- 4.928 niños y jóvenes aprox. beneficiados
- Niveles Transición a Noveno



Niños de la Institución Educativa 26 de marzo de Barrancabermeja durante la ceremonia de cierre del Programa; su presentación estuvo basada en el ahorro.

En lo corrido del Programa, el Banco ha llegado a 32 ciudades del país para cambiar la visión de niños y de jóvenes frente a la Educación Financiera.

Tapas para Sanar



El compromiso de los Colaboradores y sus familias, unido al de numerosos Clientes del Banco, permitió no sólo cumplir la meta propuesta en 2016 de entregar 18 toneladas de toda clase de tapas plásticas a la Fundación Sanar, sino de superarla ya que se entregaron 19,5 toneladas, 74% más que en 2015.

La Fundación Sanar vende el material y utiliza los recursos para brindar apoyo psicológico y social a niños que padecen de cáncer así como acompañamiento y soporte en la detección temprana de esta enfermedad.

Las 19,5 toneladas de tapas entregadas en 2016 a la Fundación Sanar equivalen aproximadamente a \$25 millones que, para ilustrar un poco el aporte, representan una de estas alternativas:

1. Acompañamiento y apoyo a 31 niños y niñas con cáncer en la implementación de los programas de la Fundación.
2. El 64% de la financiación de la “zona artística” como parte del programa de apoyo psicológico. En ella se realizan actividades culturales para que los niños y niñas, a través de la danza, música, teatro, etc., tengan una visión diferente de la enfermedad que padecen.

También en 2016 se aumentó la cobertura, cerrando el año con 251 cajas de recolección de tapas distribuidas a nivel nacional, ubicadas en Dirección General, Staff Regionales y en la totalidad de las Oficinas Tradicionales del país; progresivamente se están ubicando también en las Oficinas de Crédito al Instante.

Grupo Aval y la Corporación Publicitaria también hicieron su aporte a la consecución de la meta recolectando tapas plásticas en las cajas ubicadas por el Banco en sus instalaciones en el primer semestre del año.

Pies en la Tierra

AV Villas continúa entregando a Kimberly Clark el material reciclable que genera en varias de sus instalaciones; KC lo valoriza y entrega el equivalente en dinero, en nombre del Banco, a la Fundación CEA encargada de la instalación de prótesis de miembros inferiores a personas en condición de discapacidad.

Con el dinero de la donación, en 2016 se instalaron cuatro prótesis.

En 2017 se realizará recolección de material en nuevas ciudades donde AV Villas está presente y se reciclará mayor variedad de material para aumentar el aporte al Programa Pies en la Tierra y así continuar cambiando la vida de más personas.