

INFORME DE VALOR SOCIAL 2018



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

Crecer al lado de nuestros Clientes y de nuestra Gente siempre innovando.

Visión

Marcar la pauta en la forma de hacer Banca de una manera dinámica e innovadora.

Valores

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

- **Respeto:** Es el reconocimiento y la valoración de la opinión, diferencia y esencia de las personas, que se diferencia a través de un trato asertivo, considerado y amable para nuestros compañeros, Clientes y proveedores.
- **Integridad:** Es la fortaleza de espíritu que nos hace fieles a los principios de Rectitud, Confiabilidad y Transparencia. Coherente entre ser y hacer, buscando el Bien Mayor.
- **Responsabilidad:** Es el cumplimiento del compromiso que se adquiere y la conciencia acerca de las consecuencias de lo que hacemos sobre nosotros y los demás.

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.

- **Manilla de Pago:** El Banco AV Villas es la primera entidad financiera del país en entregar a los colombianos la Manilla de Pago, el más innovador medio de pago desde la Tarjeta con Chip (de la cual también fue pionero el Banco), que permite hacer compras en comercios o ingresar a los sistemas de transporte público con solo acercar la muñeca al datáfono o torniquete.

- **AV Villas APP:** Con AV Villas APP ratificamos nuestro liderazgo innovador en Banca Móvil. La Aplicación de AV Villas permite más transacciones, acceso a mayor información y tiene un look amigable; así cumplimos nuestra promesa de valor de hacerle más fácil la vida a las personas, ahorrándoles tiempo y dinero.
- **Transfer Aval – Bancarización a través del celular:** Es el resultado de la alianza entre un operador de telefonía celular y Grupo Aval, que permite a los usuarios acceder a servicios bancarios, promoviendo el acceso de todos de manera real al Sistema Financiero.
- **Banca Móvil - Apertura de Cuentas:** 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.
- **Banca Móvil – transferencias, pagos y retiros sin tarjeta:** 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.
- **Primera Oficina Bancaria por Internet:** 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.
- **Oficinas de Crédito Inmediato:** El Banco AV Villas, apalancado en el desarrollo de la tecnología “manejo de imágenes”, puso en operación las Oficinas de Crédito Inmediato (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.
- **Cajeros Full Function:** 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.
- **Tarjeta Segura con Chip:** 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 para dar a los tarjetahabientes mayor

tranquilidad al momento de realizar sus transacciones, por cajeros automáticos, agilizadores electrónicos y datáfonos en establecimientos comerciales.

- **Banca Móvil:** 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.

INVERSIÓN EN OTRAS ENTIDADES

El Banco AV Villas posee una participación mayoritaria, 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 2018 ATH presenta activos por \$10.262 millones y durante el año obtuvo utilidades por \$1.184 millones.

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, para lo cual la administración ha desarrollado e implementado controles en 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 califica como efectivo el Sistema de Control Interno del Banco, por consiguiente, se comprueba que contribuye de manera razonable en la consecución de los objetivos de operación, reporte y cumplimiento de la Entidad.

CALIFICACIÓN DE RIESGO

En el mes de noviembre de 2018 la Calificadora de Riesgo BRC Standard & Poor's le ratificó al Banco las calificaciones más altas otorgadas por dicha entidad: 'AAA' para deuda de largo plazo y 'BRC 1+' para deuda de corto plazo. Lo anterior refleja la

expectativa más baja de riesgo sobre el incumplimiento que el Banco pueda presentar en el pago de sus obligaciones de corto y largo plazo.

Por otro lado, en marzo de 2018 la Calificadora Value and Risk Rating S.A. Sociedad Calificadora de Valores, decidió mantener las calificaciones AAA (Triple A) para la Deuda de Largo Plazo y VrR 1+ (Uno Más) para la Deuda de Corto Plazo, ambas calificaciones corresponden a las más altas de cada categoría.

Es importante resaltar que el Banco sostiene la máxima calificación por décimo año consecutivo.

IMPUESTOS DIRECTOS, INDIRECTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY

La tasa impositiva total para el año 2018 fue de 45,6% disminuyendo 410 puntos básicos respecto a la tasa del 2017 que se situó en 49,7% principalmente por una menor tasa aplicada de Impuesto de Renta y, de otro lado, al efecto de la nueva Ley de Financiamiento (Ley 1943 de 2018), observándose el mayor impacto en el rubro de activos fijos donde a la mayor parte de la base se le aplicaba tarifa del 33% y en atención a la norma mencionada la tarifa de impuesto diferido pasó al 30%.

IMPUESTOS

Impuesto de Renta y Complementarios	59.941	69.985
Impuesto de Renta Para la Equidad	0	0
Impuesto al patrimonio	0	0
Impuestos Indirectos	18.543	19.386
Industria y Comercio	16.377	17.501
Predial	2.006	1.779
Sobretasas y Otros	160	107
Contribución Superfinanciera	2.249	2.571
Seguro de Depósitos	25.519	28.410
Gravamen sobre las Transacciones Financieras	12.223	14.118
Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A)	118.474	134.471
Utilidad Neta del Periodo (B)	120.074	160.161
Tasa Impositiva Efectiva Impto. de Renta, Complementarios y CREE	33,3%	30,4%
Tasa Impositiva Total [A/(A+B)]	49,7%	45,6%

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR - SAC

Durante el 2018 se realizó la ejecución del modelo de Experiencia de Cliente, aplicando sistemáticamente la herramienta de monitoreo de Journey Map (recorrido del Cliente) contrastado con los principales indicadores de servicio. Lo anterior trajo mejoras sensibles de cara al Cliente, específicamente en los procesos de servicio.

- En Oficinas, en lo referente a tiempos de espera en asesoría comercial y de servicio, se mejoró el nivel de servicio de 80% a 87,4% entre el 2017 y 2018, llegando a un tiempo de espera de 11 minutos en 2018. Cabe mencionar que esta mejora se evidencia de mayor manera en los Clientes preferentes y Clientes que requieren atención prioritaria, quienes tuvieron un tiempo de espera de 9 minutos
- En atención de solicitudes y reclamos se mantuvo un nivel alto en el cumplimiento de la oportunidad en la atención del 98,8% con tiempo promedio de 4.9 días

Adicionalmente, con el fin de garantizar el cumplimiento del Estatuto de Protección al Consumidor Financiero, el Banco continuó sus planes de acción en el marco de las Políticas y Etapas SAC que le permiten mitigar las causas generadoras de las reclamaciones. En esta materia, en el indicador de reclamos por cada mil productos, calculado por la Superintendencia Financiera, el Banco obtuvo en la última medición del 2018 un índice de 6.8 para Tarjetas de Crédito* y 0.4 para Cuentas de Ahorro*, lo cual supera el resultado frente al Sector que presenta un índice de 11 reclamos por cada mil productos para Tarjeta de Crédito y 0.9 para Cuenta de Ahorro, ratificando de esta manera el compromiso del Banco con el Consumidor Financiero. (*Tarjeta de crédito y Cuentas de ahorro son los productos con el mayor volumen de reclamaciones del Sector).

Finalmente, para apalancar la educación del Consumidor Financiero, el Banco realizó la difusión de contenidos educativos a través de diferentes medios de comunicación hacia los Clientes; de igual manera, se continuó con los procesos de inducción y capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero para los Colaboradores y terceros que actúen en nombre de la entidad.

DERECHOS DE AUTOR

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

LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

El Banco ha adoptado mecanismos que permiten y facilitan la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores, dando cumplimiento a lo dispuesto por

la Ley 1676 de 2013. En este sentido, implementó un registro para el seguimiento de aquellos proveedores que negocian las facturas a cargo del Banco.

RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El Banco AV Villas, en atención a la exposición que pueda presentar el Sector Financiero ante los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, da cumplimiento a lo establecido en los artículos 102 al 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Igualmente se siguen las instrucciones impartidas en la Circular Básica Jurídica Parte I Título IV Capítulo IV de la Superintendencia Financiera y los estándares internacionales sobre la materia.

La Junta Directiva, con el apoyo del Oficial de Cumplimiento, ha definido políticas y procedimientos adecuados para la Administración del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, las cuales permiten identificar, medir, evaluar, controlar y monitorear los riesgos inherentes a su actividad económica.

De acuerdo con la gestión de riesgo realizada en los procesos del Banco, en el cual se incluye la revisión a la evolución según los factores identificados y controles con que cuenta la entidad, se evidencia que el riesgo residual del Banco corresponde a un nivel de exposición bajo.

Dentro de la Gestión de la Unidad de Cumplimiento y en atención a los lineamientos normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa No. 055 de dic/16, alineadas con las recomendaciones internacionales del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), relativa a la administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), el Banco ha fortalecido controles y requisitos para la vinculación de personas jurídicas en temas de identificación de los beneficiarios finales en las transacciones asociadas, y en sus relacionados.

Igualmente, y de acuerdo con la evaluación nacional de riesgo y en cumplimiento con las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), el Banco estableció política de debida diligencia ampliada para los Clientes que se vinculen al Banco y que ejercen Actividades de Alto Riesgo (ESAL[1], Minería y Juegos de Azar). Así mismo, fortaleció los procedimientos de vinculación para Consorcios y Uniones Temporales.

La Unidad de Cumplimiento diseñó, programó y coordinó la capacitación de refuerzo anual en SARLAFT dirigido a todos los Colaboradores del Banco, con el fin de dar entrenamiento y sensibilizar sobre los principales riesgos y controles que sobre prevención de lavado de activos aplica el Banco.

El Banco presentó oportunamente los informes y reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF); igualmente, gestionó y entregó de manera

^[1] Entidades Sin Ánimo de Lucro

óptima las respuestas a las informaciones solicitadas por los organismos competentes sobre operaciones de los Clientes de la Entidad.

Se dio cumplimiento a las obligaciones derivadas de las listas internacionales vinculantes para Colombia, y de esta manera dispuso lo necesario para que se consulten internamente dichas listas en el Banco de manera previa y obligatoria a la vinculación del potencial cliente.

NORMATIVIDAD INTERNACIONAL

En términos de cumplimiento de normatividad internacional FATCA (Ley de Cumplimiento Tributario de las Cuentas Extranjeras, por sus siglas en inglés) y CRS (Estándar Común de Reporte por su siglas en inglés), se ejecutó capacitación continua a la fuerza comercial del Banco, con el fin de fortalecer la identificación de los Clientes y el proceso a seguir en cada uno de los casos; adicionalmente, se realizó revisión periódica para validación de la correcta identificación de los Clientes.

Durante los meses de julio y agosto, el Banco efectuó el reporte a la DIAN según lo requerido en la normativa fiscal. Así mismo, se actualizó el Manual FATCA y se implementaron indicadores de gestión de calificación de Clientes.

SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

El Banco ha definido la política de cero tolerancias frente al soborno y la corrupción en cualquiera de sus modalidades, alineado con las políticas corporativas de Grupo AVAL para lo cual se han realizado actividades encaminadas a promover una cultura de riesgo de antisoborno y anticorrupción (ABAC, por sus siglas en inglés) que le permita conducir sus negocios y operaciones con altos estándares éticos, en cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes.

Dentro de las acciones más representativas se encuentra la implementación de procedimientos y controles para las operaciones de patrocinios, regalos, gratificaciones, invitaciones, donaciones, adquisiciones, negocios conjuntos y asociadas y contribuciones públicas; se celebraron las sesiones establecidas para el Comité de Soborno y Corrupción durante el año 2018 y se revisaron los riesgos genéricos a nivel del Banco.

APLICACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA – NIIF

A 31 de diciembre de 2018 el Banco preparó los Estados Financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF” adoptadas en Colombia, para lo cual ha provisto información financiera comparativa y aplicado los mismos principios contables a través de los períodos presentados.

NUEVO CÓDIGO PAÍS – REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS

El Banco diligenció la encuesta sobre la implementación de las mejores prácticas corporativas, recopiladas en las recomendaciones del Nuevo Código País, a ser transmitida a la Superintendencia Financiera en el mes de enero de 2019. En síntesis, el Banco ha adoptado 98 de las 148 recomendaciones que contiene el Código de Mejores Prácticas Corporativas; el reporte de implementación completo se encuentra publicado en la página web de AV Villas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL AV VILLAS

Caracterizados por el compromiso y entrega por parte del Banco AV Villas, a continuación, se presentan los resultados del Programa de Responsabilidad Social Corporativa Tapas para Sanar 2018.

Tapas para Sanar



Colaboradores de la Oficina Usaquén, comprometidos con el Programa

AV Villas cuenta con una sólida Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, un compromiso permanente para el mejoramiento de la calidad de vida de miles de personas a nivel nacional, que ha cambiado la vida de Colaboradores, familias, Clientes y beneficiarios.

Gracias al Programa Tapas para Sanar en alianza con la Fundación Sanar, desde el 2014 se ha trabajado en la recolección de tapas plásticas como aporte para el tratamiento del cáncer infantil.

Con los recursos recibidos, la Fundación brinda tratamiento médico, detección temprana del cáncer infantil, apoyo psicológico y social a los niños y a sus familias a quienes además ayuda con mercados, kits de hospitalización, gastos de transporte y alimentación en etapa de hospitalización.

En 2018 se planteó una meta de 22 toneladas de tapas plásticas para recoger a través de las más de 300 cajas recolectoras ubicadas en la Red de Oficinas a nivel nacional, Dirección General y Staff Regionales. A corte de diciembre se superó la meta entregando 23 toneladas de tapas a la Fundación.

Elizabeth Campos, Directora de la Fundación Sanar expresó “Quiero extender mi agradecimiento a todos los Colaboradores del Banco AV Villas por su decidido compromiso y apoyo a la Campaña Tapas para Sanar. En el 2018 han superado la meta propuesta de recolección que se convierte en apoyo integral a niños, niñas y adolescentes y sus familias. El Banco AV Villas actualmente, es la empresa que más dona tapas plásticas a la Fundación Sanar. Gracias por ayudarnos a darle Play a la vida.”

También es importante mencionar que en el 2018 el Banco AV Villas recibió comunicación de reconocimiento por parte de la Fundación Sanar donde informó que el apoyo recibido por parte del Banco durante el año 2017 se convirtió en una estrategia para soportar el 50% de su operación y de los programas dirigidos a más de 600 niños, niñas y adolescentes con cáncer y sus familias.

En 2018 seguimos comprometidos con las nuevas generaciones del ciclismo colombiano

AV Villas Team, iniciativa apoyada por el Banco AV Villas en alianza estratégica con la Corporación Pedaleamos por Colombia, con la convicción de respaldar el crecimiento personal y profesional de los futuros campeones del denominado “deporte nacional” y que en un par de años serán quienes dejen en lo más alto el nombre de Colombia por las carreteras del mundo, continuó rodando por las carreteras de nuestro país en 2018 pasando de la categoría juvenil a la categoría sub 23.



Esta categoría tiene gran relevancia porque los ciclistas compiten con rivales de élite en competencias como la Vuelta a Colombia o el Clásico RCN y es allí donde se concentran los corredores que en corto plazo darán el paso definitivo al profesionalismo.

El voto de confianza y compromiso de AV Villas con el deporte insignia y que más títulos le ha entregado a Colombia, estuvo representado en 2018 en el decidido apoyo a siete de los mejores corredores del país provenientes de distintas regiones, y que son ejemplo de disciplina y pasión por superar las metas y alcanzar sus sueños.

Este acompañamiento continúa fortaleciendo nuestro principal activo, la Marca Banco

AV Villas, como formadora de las figuras del futuro en el ciclismo colombiano, para que sean ejemplo de responsabilidad, respeto, honestidad y trabajo en equipo, además de exaltar virtudes como visión ganadora y compromiso, que también nos identifican como Banco; el AV Villas Team siempre será un equipo comprometido con el ciclismo basado en los valores de un deporte transparente.