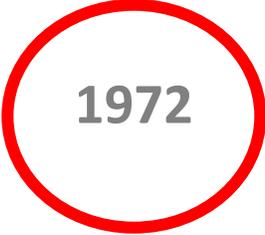


Informe de Valor Social 2019



EL INICIO DE ESTE GRAN PROYECTO

Nuestra Historia



1972

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

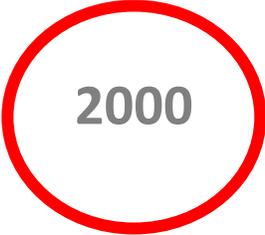
Miembro de Grupo AVAL



1998

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.

Un pensamiento y un ideal que crecen



2000

A principios del año 2000 la Corporación Las Villas se fusionó absorbiendo a la Corporación de Ahorro y Vivienda Ahorramas, entidad creada desde diciembre de 1.972 y que había entrado a formar parte del Grupo Aval a mediados de 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 se expide la Ley 546 de 1999 (Ley de Vivienda) con la que se crea la Unidad de Valor Real (UVR), en reemplazo de la UPAC, y se abre paso a la conversión de las CAV en bancos comerciales. Por consiguiente, como resultado de la Ley de Vivienda, y con el fin de brindar una mayor diversidad de productos y servicios a sus clientes, en el mes de marzo del año 2002 AV Villas se convierte oficialmente en Banco Comercial.

El Banco AV Villas hoy



Tiene como objeto social la celebración y ejecución de todas las operaciones legalmente permitidas a los bancos comerciales, con sujeción a los requisitos, restricciones y limitaciones impuestos por las leyes. Su accionista mayoritario es Grupo Aval Acciones y Valores S.A., por lo cual hace parte de uno de los conglomerados financieros más importantes del país.

Desde el año 2002 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), así como los créditos hipotecarios individuales y para constructor. De la misma forma, 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 lo cual se ha preparado; cuenta con una red

de oficinas competitiva, su fuerza de ventas ha sido formada y tiene a su disposición la mejor tecnología y un eficiente soporte administrativo. La filosofía que se encuentra en la base de la actividad actual del Banco se sintetiza en los siguientes postulados, difundidos y compartidos por sus funcionarios.

| | |
|---------------|---|
| 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.

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 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 2019 ATH presenta activos por \$11.663 millones y durante el año obtuvo utilidades por \$1.045 millones.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La constante dinámica del Sector Financiero invita a las entidades que lo conforman a la exploración de iniciativas, búsqueda de nuevos mercados, transformación de productos y servicios que representan amenazas u oportunidades a gestionar. Lo anterior exige continuos ajustes sobre las herramientas que apoyan la evaluación del Sistema de Control Interno de la Entidad, por lo tanto, la Auditoría Interna en el desarrollo de su plan de trabajo y la Administración en su Programa de Autoevaluación, adelantaron cambios con esas consideraciones.

El resultado de las evaluaciones independientes realizadas por los entes de control externo e interno y de la autoevaluación efectuada por la Administración, permitieron calificar el Sistema de Control Interno del Banco como efectivo, confirmando la presencia y funcionamiento de los principios y componentes del mismo.

CALIFICACIÓN DE RIESGO

Por más de 10 años consecutivos el Banco AV Villas ha mantenido las máximas calificaciones otorgadas por la Calificadora de Riesgo BRC Standard & Poor's y la Calificadora Value and Risk Rating S.A.

Lo anterior refleja la expectativa más baja de riesgo sobre el incumplimiento que el Banco pueda presentar en el pago de las obligaciones de corto y largo plazo. Las notas relacionadas a continuación soportan que la liquidez del Banco, así como la protección para con terceros es buena y adicionalmente, que la capacidad de pago no se verá afectada ante variaciones en la industria o en la economía.

| | |
|--|---|
| BRC Standard & Poor's AAA' para deuda de largo plazo 'BRC 1+' para deuda de corto plazo Fecha de emisión: noviembre 2019 | Value and Risk Rating S.A. 'AAA' para deuda de largo plazo VrR 1+ para la deuda de corto plazo Fecha de emisión: marzo 2019 |
|--|---|

IMPUESTOS DIRECTOS, INDIRECTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY

La tasa impositiva total para el año 2019 fue de 43,8% disminuyendo 184 puntos básicos respecto a la tasa del 2018 que se situó en 45,6% principalmente por una menor tasa aplicada de Impuesto de Renta, que pasó de 37% en 2018 a 33% en 2019.

| | dic-18 | dic-19 |
|--|----------------|----------------|
| Impuesto de Renta y Complementarios | 69.985 | 82.069 |
| Impuestos Indirectos | 19.386 | 20.975 |
| Industria y Comercio | 17.501 | 18.840 |
| Predial | 1.779 | 1.812 |
| Sobretasas y Otros | 107 | 323 |
| Contribución Superfinanciera | 2.571 | 2.805 |
| Seguro de Depósitos | 28.410 | 29.445 |
| Gravamen sobre las Transacciones Financieras | 14.118 | 13.095 |
| Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A) | 134.471 | 148.389 |
| Utilidad Neta del Periodo (B) | 160.161 | 190.710 |
| Tasa Impositiva Total [A/(A+B)] | 45,60% | 43,76% |

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR – SAC

Durante el 2019 se continuó con la ejecución del Modelo de Experiencia de Cliente, usando los hallazgos de la herramienta Customer Journey Map (Recorrido del Cliente) para identificar los principales puntos de mejora en los procesos de cara al Cliente, profundizando los hallazgos con talleres de Experiencia de Cliente bajo la metodología Design Thinking, aplicados inicialmente para productos estratégicos del Banco (Tarjeta de Crédito, Convenios Empresariales y Factoring).

De igual manera, se continuó trabajando en aquellos momentos con mayor brecha de mejora en el Journey Map, donde se destacan los siguientes:

- Tiempos de atención en Oficinas: Se mejoró el nivel de servicio de 87% a 89% entre el 2018 y 2019, logrando un tiempo de espera promedio de 10.45 minutos en 2019, con una valoración en Voz del Cliente de 91 puntos sobre 100.
- Tiempos de atención en PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias): Se mantuvo un nivel alto en el cumplimiento de la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de los Clientes del 98% y se mejoró el tiempo promedio de atención obteniendo 3.9 días hábiles en 2019 frente a 4.9 días hábiles en 2018.

El Banco continúa sus planes de acción en el marco de la normatividad SAC, garantizando el cumplimiento del Estatuto de Protección al Consumidor, lo cual permite identificar y mitigar las causas generadoras de reclamaciones.

Por lo anterior, en el Indicador de Reclamos (número de reclamos/ mil productos) calculado por la Superintendencia Financiera, el Banco obtuvo en la última medición del 2019 un índice de 5.6 para Tarjetas de Crédito y 0.5 para Cuentas de Ahorro, lo cual supera el resultado frente al Sector, que presenta un índice de 8 reclamos por cada mil productos para Tarjeta de Crédito y 1.1 para Cuenta de Ahorro.

Adicionalmente se continuó fortaleciendo las Políticas y Procedimientos de Atención Incluyente a personas con movilidad /funcionalidad reducida, mejorando los modelos de comunicación y ampliando la infraestructura hacia nuestros Clientes con capacidad visual o auditiva diferente en la Red de Oficinas.

Finalmente se dio cumplimiento al Programa de Educación Financiera difundiendo los contenidos 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. Para este fin implementó mecanismos para la recepción de facturas electrónicas dando cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1676 de 2013 y 1943 de 2018.

RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

En atención a los lineamientos normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Jurídica Parte I Título IV Capítulo IV y los estándares internacionales, relativa a la administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT); el Banco ha mantenido sus gestiones de identificación, medición, control y monitoreo sobre los mecanismos, instrumentos y factores de riesgos LA/FT establecidos normativamente, con el fin de evitar que nuestra Entidad sea utilizada como instrumento para dar apariencia de legalidad a recursos que provienen o se destinan a la realización de actividades ilícitas vinculadas con este delito.

El Banco realizó las mediciones de los riesgos LA/FT, evaluando la efectividad de los controles y los demás indicadores establecidos en la metodología aprobada por la Junta Directiva, determinando que el riesgo residual del Banco AV Villas se encuentra, en un nivel de riesgo BAJO.

Dentro de la Gestión de la Unidad de Cumplimiento se fortalecieron controles y requisitos para la vinculación de Clientes personas jurídicas en temas de identificación de los beneficiarios finales, políticas de debida diligencia ampliada para los Clientes que se vinculen al Banco y que ejerzan Actividades de Alto Riesgo y para Consorcios y Uniones Temporales.

Se realizó una gestión de sensibilización y refuerzo a algunas oficinas en temas relacionados al riesgo SARLAFT; también se efectuó una conferencia especial sobre riesgos, cumplimiento y gobierno corporativo dirigido a los cargos que por su nivel pueden llegar a ser más sensibles y/o estar más expuestos a los riesgos asociados al SARLAFT, como son: Junta Directiva, Comité Directivo, Gerentes y Directores del Área Comercial. Adicionalmente la Unidad de Cumplimiento diseñó, programó y coordinó la capacitación de refuerzo anual en SARLAFT dirigida a todos los Colaboradores del Banco.

El Banco presentó oportunamente los informes y reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF); igualmente, gestionó y entregó de manera 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. Atendiendo lo dispuesto por la normatividad vigente, la Entidad no presenta vínculos con Clientes cuyos nombres se encuentren en listas internacionales vinculantes.

NORMATIVIDAD INTERNACIONAL

En términos de cumplimiento de normatividad internacional FATCA (Ley de Cumplimiento Tributario de las Cuentas Extranjeras, por su sigla en inglés) y CRS (Estándar Común de Reporte por su sigla en inglés) y Resolución 060 y 119 de 2015 respectivamente expedidas por la DIAN, se efectuó el reporte a la DIAN durante los meses de julio y agosto, según lo requerido en la normativa fiscal. Así mismo, se implementaron indicadores de gestión de calificación de Clientes, 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 indicios.

SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

La Política en materia antisoborno y anticorrupción del Banco establece la posición de la Directiva de cero tolerancia frente a la comisión de actos y acciones que constituyan soborno y/o corrupción, así como el cumplimiento de leyes y regulaciones locales e internacionales, tales como el Estatuto Anticorrupción y la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) por sus siglas en inglés.

Adicionalmente, define las personas responsables de la prevención, detección, investigación y

corrección de eventos de corrupción, así como el procedimiento para realizar las denuncias e integra los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo.

De otra parte, se celebraron las sesiones establecidas para el Comité de Soborno y Corrupción durante el año 2019 y se ejecutó capacitación continua a la fuerza comercial del Banco, sobre la prevención del programa ABAC (Antisoborno-Anticorrupción).

Adicionalmente, dentro de las acciones más representativas vale la pena mencionar la ejecución de procedimientos y controles para las operaciones de patrocinios, regalos, gratificaciones, invitaciones, donaciones, adquisiciones, negocios conjuntos y asociadas, contribuciones públicas y programas de responsabilidad social.

APLICACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA – NIIF

A 31 de diciembre de 2019 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, la cual se transmite a la Superintendencia Financiera en el mes de enero de 2020.

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

El Banco AV Villas entiende la Responsabilidad Social Corporativa como un compromiso con la generación de valor a la sociedad, guardando coherencia con los Valores Corporativos y Principios Éticos de la Organización.

En 2019 se registraron logros representativos en las diferentes iniciativas implementadas.

1. Tapas para Sanar

Desde 2014 el Banco entrega a la Fundación Sanar, tapas plásticas que recoge en todas sus Oficinas del territorio nacional, Staff Regionales y Dirección General. Para cumplir con este

objetivo, el Banco establece una meta de recolección anual la cual fue de **25 toneladas** para 2019, meta que se superó al entregar un total de 25,8 toneladas de tapas.

El dinero que obtiene la Fundación Sanar por su venta es utilizado para apoyar programas de detección temprana y tratamientos de cáncer en niños y adolescentes del país. También es motivo de orgullo el haber llegado a 100 toneladas de tapas plásticas entregadas a la Fundación Sanar entre 2014, año en el que inició la alianza y diciembre de 2019; esto por supuesto, es el resultado del compromiso y apropiación de esta causa por parte de Colaboradores, familiares y Clientes.



Colaboradores Oficina Popayán Centro

2. Programa Piloto de Reciclaje en Dirección General

Adicional al Programa de Tapas para Sanar y con el objetivo de fortalecer el aporte a la Fundación, durante 2019 se estableció un Programa Piloto de Reciclaje en Dirección General para reunir y reciclar papel y chatarra (aluminio, metal y/o lata) que arrojó como resultado la entrega de 13,2 toneladas de papel y 1 tonelada de chatarra.

Este material también se comercializa para apoyar tanto a los niños como a sus familias a quienes además entrega mercados, kits de hospitalización, gastos de transporte y alimentación. Gracias a los dos Programas (Tapas y Reciclaje) gestionados por el Banco durante 2019, la Fundación recaudó un total de \$33,5 millones.

3. Donación Banco AV Villas – Puntos Verdes Lito

En 2019 la empresa Lito S.A.S., que se dedica a la gestión ambiental de excedentes industriales, chatarrizó dos cajeros automáticos del Banco disponiendo de manera adecuada

sus componentes de acuerdo con la normatividad ambiental colombiana. Como resultado de este proceso, Lito otorgó unos Puntos Verdes al Banco para redimirlos en bienes destinados a alguna causa social. Así, el Banco destinó todo el aporte, equivalente a \$15 millones a la Fundación Sanar, siendo coherentes con el compromiso e interés por apoyar a los niños y adolescentes con cáncer.

La donación se entregó en especie, puntualmente en elementos de aseo y cuidado personal, esenciales para los kits de hospitalización de los niños y adolescentes en tratamiento, representando un alivio económico para las familias que incurren en altos costos por los tratamientos. En total, se entregaron más de 6.200 unidades de elementos de aseo los cuales beneficiarán a más de 100 niños y adolescentes con cáncer y a sus familias.



4. Solidaridad por Colombia

En 44 años de labores la Fundación Solidaridad por Colombia ha logrado generar nuevas oportunidades para 811 mil personas de escasos recursos a través de sus líneas de acción: educación infantil y superior; nutrición y vida saludable; innovación social; ciudadanía, movilización e impacto y reconstrucción y recuperación de comunidades.

El Banco ha acompañado a la Fundación desde el año 2008 apoyando la Caminata de la Solidaridad y con ello ha logrado favorecer diferentes procesos educativos para 304 niños y jóvenes del país. En 2019 gracias a este nuevo acompañamiento a la Fundación fue posible cubrir los costos educativos de 21 jóvenes representados en becas universitarias.

5. AV Villas: comprometidos con las nuevas generaciones del ciclismo colombiano

Team AV Villas Auteco es la consolidación de una alianza estratégica entre el Banco AV Villas, Auteco y la Corporación Pedaleamos por Colombia para apoyar a las figuras del deporte insignia y que más títulos le ha entregado a nuestro país. En 2017 el Banco AV Villas patrocinó el AV Villas Team en la categoría Juvenil y le ratificó su apoyo patrocinándolo nuevamente en la categoría Sub-23 en 2018.

En 2019, en alianza con Auteco, forma el Team AV Villas Auteco para darle continuidad al desarrollo de los nuevos ciclistas del país.

Con esta alianza se buscó garantizarle al país la continuidad en el desarrollo de nuevos ciclistas acompañados con un factor diferencial basado en principios, valores, y por supuesto, ciclismo limpio.

