

**INFORME
DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD**

AV Villas 2021

El Informe de Gestión y Sostenibilidad 2021 presenta los resultados de la gestión del Banco AV Villas en el año mencionado, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre.

En este documento hemos querido presentar los resultados de nuestra gestión en los aspectos económico, social y ambiental, con información que incluye cifras e indicadores del Banco y aquellas acciones e iniciativas en Sostenibilidad.

Junta Directiva y Administración

Consejero Luis Carlos Sarmiento Angulo

Principales	Suplentes
Carlos Ernesto Pérez Buenaventura	José Wilson Rodríguez
Pedro Ignacio De Brigard Pombo	Pablo Casabianca Escallón
Bernardo Noreña Ocampo	Alberto Mariño Samper
Fernando Copete Saldarriaga	Gustavo Antonio Ramírez Galindo
Luis Fernando Pabón Pabón	Andrés Vásquez Restrepo

Administración

Juan Camilo Ángel Mejía	Presidente
Carlos Alberto Vélez Moreno	Vicepresidente Financiero y de Gestión Corporativa
Jaime Eduardo Martínez Madriñán	Vicepresidente Comercial Banca Personas
Vacante	Vicepresidente Comercial Banca Empresas
María Luz Munevar Torres	Vicepresidente Jurídico
Jorge Raúl García Ramírez	Vicepresidente de Analítica y Riesgos Financieros
Wilson Matheus Gómez	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología
Rodrigo Correa Botero	Vicepresidente de Desarrollo de Negocios e Innovación
José Fernando Garrido Angulo	Vicepresidente Administrativo
Amalia Rodríguez Álvarez	Contralora General
Beatriz Eugenia Villegas Hortal	Gerente de Talento Humano
Ricardo Alonso Garzón Chávez	Oficial de Cumplimiento
Alejandro Salamando Ramírez	Gerente de Experiencia de Cliente
Mauricio Forero Saldarriaga	Vicepresidente Regional Bogotá
Jaime Mauricio González Rico	Vicepresidente Regional Noroccidente
Gabriel Ignacio Caballero Fernández de Castro	Vicepresidente Regional Norte
Juan Manuel Reveiz Navia	Vicepresidente Regional Suroccidente

Revisoría Fiscal

KPMG S.A.S. Leidy Fernanda Hernández Arenas, Revisor Fiscal

Nuestro Banco



La **FILOSOFÍA DEL BANCO** se sintetiza en los siguientes postulados, difundidos y compartidos por sus Colaboradores.

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

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

VALORES CORPORATIVOS

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

RESPECTO	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.

SOSTENIBILIDAD

Durante el 2021, en el Banco AV Villas construimos nuestro Modelo de Sostenibilidad, con la convicción de desarrollar nuestro negocio de forma sostenible y así agregar valor a nuestros públicos de interés, no solo en el presente, sino en el largo plazo.

Para lograr este propósito, nuestro Modelo de Sostenibilidad se fundamenta en 4 frentes estratégicos que demuestran nuestro compromiso real con el progreso sostenible del país, el bienestar y crecimiento de nuestros Colaboradores, la satisfacción de los Clientes y, en general, con la construcción de un entorno social y ambiental favorecedor para las generaciones presentes y futuras, asegurando también el crecimiento rentable y sostenible de nuestro Banco.





GRUPOS DE INTERÉS

Para el diseño y estructuración de nuestro Modelo de Sostenibilidad, el Banco realizó en 2021 un ejercicio de identificación de sus grupos de interés, entendiendo el nivel de relacionamiento, los canales de comunicación y sus expectativas del Banco, concernientes con la sostenibilidad. Asimismo, se socializaron y priorizaron los asuntos materiales con cada uno de los grupos de interés.


ALIANZAS Y MEMBRESÍAS





Estamos convencidos de que la sostenibilidad es un proceso de trabajo en equipo, por eso hemos realizado algunas alianzas y vinculado como miembros de organizaciones que nos impulsan y fortalecen para avanzar en determinados asuntos materiales de nuestro Modelo de Sostenibilidad, para estar alineados con las necesidades de nuestros públicos de interés y con las tendencias del Sector en esta materia.

	Desde 2020 nos adherimos de manera voluntaria al Protocolo Verde de Asobancaria, equipo de trabajo con el cual hemos avanzado en temas de ecoeficiencia y medición de la huella de carbono corporativa
	En 2020 recibimos la Certificación Friendly Biz, por parte de la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia, lo que nos ha llevado a analizar desde una nueva perspectiva nuestra cultura interna y la prestación de servicios y productos sin discriminación

ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Naciones Unidas definió 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales marcan la agenda de desarrollo a seguir hasta el 2030. En este sentido, el Banco AV Villas identificó dentro de su Modelo de Sostenibilidad iniciativas que aportan a los siguientes Objetivos:

ODS	CÓMO CONTRIBUIMOS
	TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO Le apostamos al empleo juvenil, al desarrollo tecnológico y a la inversión en innovación.

	<p>REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> <p>Estamos comprometidos con la diversidad, equidad e inclusión y reconocemos nuestra relevancia como organización dentro del sistema financiero, que promueve la educación e inclusión financiera.</p>
	<p>ACCIÓN POR EL CLIMA</p> <p>Desde 2019 realizamos la medición de huella de carbono corporativa, con el objetivo de definir acciones para reducirla.</p>
	<p>PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> <p>Contamos con Políticas que promueven la ética, la integridad y la gestión para mitigar los riesgos.</p>
	<p>ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> <p>Generamos alianzas con fundaciones, entes del sector financiero y trabajamos alineados con el Grupo Aval para garantizar el desarrollo sostenible.</p>

ESCENARIO ECONÓMICO - DESEMPEÑO DEL BANCO

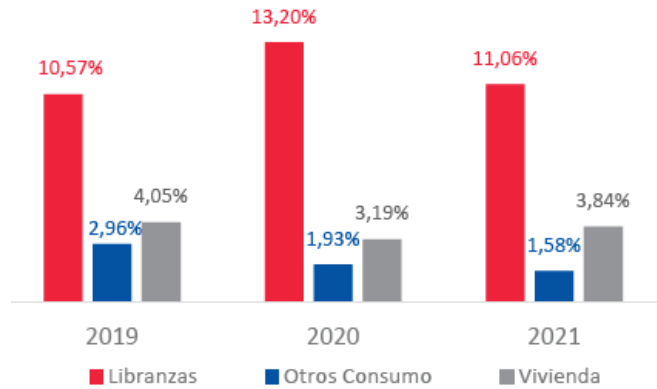
El 2021 fue un año de recuperación y reactivación para los diferentes sectores económicos, que concentraron sus esfuerzos en reestablecer sus niveles de actividad a los experimentados antes de la pandemia, hacia el 2019. Esta recuperación se ha venido dando a un ritmo más lento que el inicialmente esperado, como resultado de los picos de pandemia y los paros y manifestaciones que estuvieron presentes durante el año.

Para el Banco AV Villas, fue un año de importantes retos, esfuerzos y logros, en el que, a pesar de los obstáculos para alcanzar los crecimientos esperados, se logró la meta en términos de utilidad.

Es importante destacar el compromiso y empeño dedicados a la transformación digital con el fin de atender las nuevas realidades en materia de servicio y atención al cliente y para continuar a la vanguardia, preparados para atender las necesidades y demandas de las nuevas generaciones.

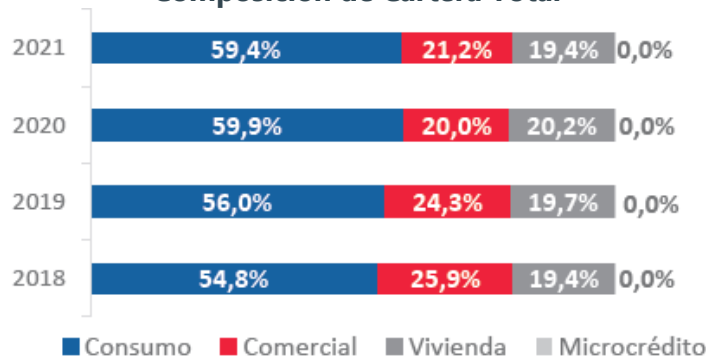
Asimismo, cabe enfatizar que la gestión comercial ha sido sobresaliente y ha permitido que las colocaciones, tanto en las líneas de personas como en las de empresas, hayan retomado su dinámica, recuperando parte importante de la participación de mercado afectada por las contingencias de 2020, cuando el Banco, con el objetivo de enfrentar de manera asertiva las condiciones de riesgo, tomó la decisión de restringir los desembolsos en las líneas de mayor exposición.

Participación de Desembolsos del Sector

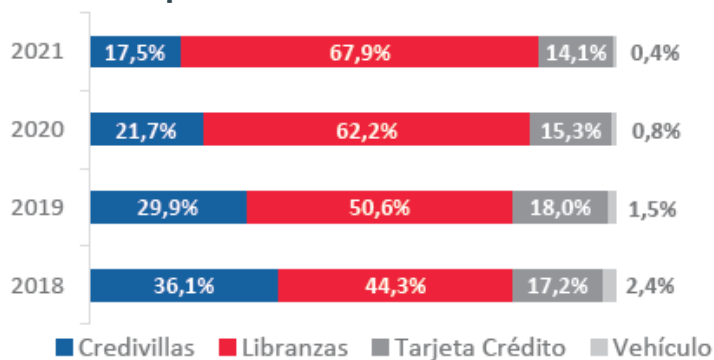


Como resultado, aunque la mezcla de cartera mantiene cuotas similares a las de los años anteriores, se puede observar una recuperación en la participación de la cartera comercial frente a 2020. Por su parte, libranzas continúa siendo el producto dominante dentro de la línea de consumo, ganando 5,7 puntos porcentuales, consolidándose como un pilar fundamental en la calidad y solidez de la cartera.

Composición de Cartera Total



Composición de Cartera de Consumo



Crecimiento y Calidad de Cartera

El crecimiento de la cartera productiva del Banco se situó 1,6 puntos porcentuales por debajo del sector; sin embargo, se evidencia la recuperación de la dinámica al mostrar un crecimiento del 10,5% en 2021, frente a la disminución del 3,2% registrada en 2020, cuando la brecha al cierre del año frente al sector fue de 5,9 puntos porcentuales.

En medio aun de los efectos generados por el COVID-19 y sus variantes, el Banco mantuvo su enfoque en la cartera de libranzas, destacándose con un crecimiento considerablemente más alto que el resto del Sector, y aumentando, en consecuencia, su participación de mercado.

Evolución Cuota de Mercado de Cartera de Consumo Libranzas

BANCOS	nov-21		21 Vs. 20	dic-20	
	Saldo	% Part Sector	% Var	Saldo	% Part Sector
 banco popular	14.676	22,75%	13,6%	12.923	22,60%
 BBVA	13.349	20,69%	14,6%	11.644	20,36%
 BANCO DE VIVIENDA	5.941	9,21%	1,0%	5.880	10,28%
 BANCO GNB SUDAMERICANO	5.463	8,47%	5,4%	5.182	9,06%
 Banco de Bogotá	6.146	9,53%	17,2%	5.244	9,17%
 Banco AV Villas	5.186	8,04%	19,8%	4.330	7,57%
 Bancolombia	3.944	6,11%	20,8%	3.265	5,71%
 Banco de Occidente	2.927	4,54%	14,8%	2.549	4,46%
 Itaú	1.817	2,82%	21,4%	1.497	2,62%
OTROS	5.060	7,84%	8,2%	4.679	8,18%
TOTAL SECTOR	64.509	100%	12,79%	57.194	100%

**Cifras en miles de millones de pesos*

Gracias al riguroso y consolidado proceso de otorgamiento y gestión del crédito, el Banco ha mantenido históricamente una cartera sana, con niveles bajos de morosidad y con una brecha positiva frente al resto del sistema, que se mantuvo a pesar del impacto de la pandemia, lo cual habla bien del manejo del riesgo crediticio en un ambiente crítico como lo fueron los dos últimos años. Adicionalmente, la decisión de fortalecer la composición de la cartera en las líneas de bajo riesgo crediticio, como libranzas y vivienda, tiene un impacto positivo en los índices de calidad, permitiendo que el Banco conserve indicadores de morosidad más favorables al resto del Sector.

En cuanto a la cobertura de la cartera, el nivel de provisiones sobre la cartera improductiva manteniéndose por encima del 100% y con una brecha significativa frente al mercado, confirma el cuidado del Banco por la calidad de sus créditos y su previsión ante un eventual incumplimiento por parte de los clientes.

En cuanto a la cartera de consumo, la evolución del indicador de cartera improductiva permite observar el adecuado manejo de los efectos adversos que trajo la pandemia a la

economía; en este sentido se observa cómo el indicador se mantuvo en niveles estables, lejos de alinearse con el comportamiento mostrado por el sector.

Por su parte, la cobertura de provisiones de la cartera de consumo conservó la brecha positiva existente frente a sus pares, llegando al cierre del año a niveles del 142,2%.

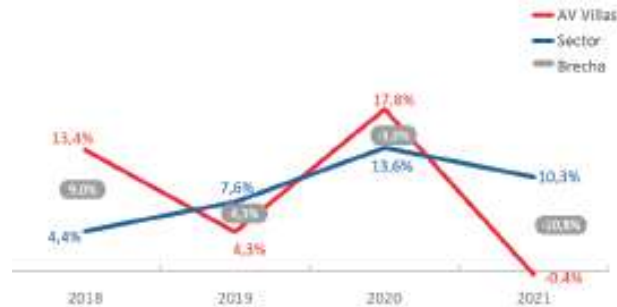
De la misma forma, la cartera comercial también mostró un comportamiento satisfactorio, reduciéndose en 60 puntos básicos el indicador de improductividad. La cobertura de provisiones de la cartera comercial muestra un incremento que ubica al indicador en un 84,5%, 3,2 puntos porcentuales por encima del sector.

La cartera hipotecaria se recupera del pico observado en esta línea de negocio durante 2020 y conserva cifras favorables con respecto al sector tanto en calidad como en cobertura de provisiones.

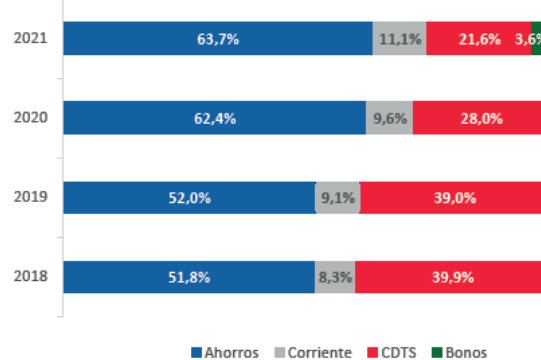
Evolución y Composición del Pasivo

Posterior al cierre de 2020, cuando los excedentes de liquidez llevaron a un incremento significativo de las captaciones en el sector financiero, en 2021 se observa una tendencia decreciente como compensación a dicha situación. En febrero de 2021 el Banco emitió \$500 mil millones en bonos ordinarios que sustituyeron captaciones en CDTs, para de esta manera recomponer su fondeo y lograr una mayor eficiencia en la estabilidad de sus captaciones y en el costo de sus pasivos.

Evolución de las Captaciones con Bonos



Composición de Captaciones



Estructura Financiera y Resultados

Viniendo de un 2020 con un 1,75%, y manteniéndose así hasta el mes de septiembre, la tasa de intervención del Banco de la República cierra el año en 3,0%, con clara perspectiva al alza. El consecuente efecto del comportamiento de esta variable es un incremento inmediato en las tasas de captación y una reacción apenas perceptible de ajuste en las tasas de la cartera, en gran parte como consecuencia de una mayor concentración en libranzas, con menor riesgo pero con tasa más baja, así como en el hecho de que el aumento de las tasas del stock de cartera se da de manera gradual, en la medida en que se renueva dicho stock. No obstante, aunque esto produce una disminución en el margen de intermediación, el Banco registra un margen financiero neto de costo de riesgo más alto que en 2020 y mantiene la brecha positiva frente al Sector.

En cuanto a los ingresos por comisiones de los servicios financieros, el indicador de Comisiones Netas / Activos muestra que se mantienen estables con respecto al año anterior, esto debido a que, aunque ya en el segundo semestre de 2021 se evidenció una consistente recuperación de la dinámica comercial y transaccional, ésta no alcanzó a compensar los bajos niveles que traían las comisiones desde 2020, situación que se prolongó hasta el primer semestre del año.

En general, el Banco y las entidades del sistema financiero lograron sobreponerse al 2020 y mejorar en 2021 las utilidades reportadas en ese año y a pesar de no alcanzar las metas de crecimiento esperadas, el Banco logra incrementar su utilidad en 26,4%, obteniendo \$161.587 millones.

Por último, la relación de solvencia reafirma la solidez patrimonial del Banco situándose en 12,9% para el cierre del año.

CALIFICACIÓN DE RIESGO

El Banco AV Villas ha sostenido las máximas calificaciones otorgadas por la Calificadora de Riesgo BRC Standard & Poor's y la Calificadora Value and Risk Rating S.A., lo cual expresa la menor expectativa de riesgo sobre el incumplimiento que el Banco pueda presentar en el pago de las obligaciones de corto y largo plazo.

Las calificaciones que se muestran a continuación indican al mercado que la liquidez del Banco, así como el respaldo a los compromisos frente a terceros, es el apropiado y 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, octubre de 2021

IMPUESTOS DIRECTOS, INDIRECTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY

En 2021 la tasa impositiva total llegó al 46,6%, inferior a la de 2020 cuando fue del 48,7%.

Esta disminución se explica en parte por la menor tarifa de impuesto de renta (36% en 2020 vs 34% en 2021) y por la mayor dinámica comercial del año con relación al año anterior, lo que llevó a que las utilidades crezcan en mayor proporción que los impuestos indirectos, el seguro de depósitos y las contribuciones de ley.

Impuestos

	dic-20	dic-21
Impuesto de Renta y Complementarios	46,64	64,89
Impuestos Indirectos	18,96	17,68
Industria y Comercio	17,15	15,81
Predial	1,71	1,75
Sobretasas y Otros	0,11	0,12
Contribución Superfinanciera	3,94	3,43
Seguro de Depósitos	36,82	39,73
Gravamen sobre las Transacciones Financieras	14,79	15,39
Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A)	121,16	141,11
Utilidad Neta del Periodo (B)	127,79	161,59
Tasa Impositiva Efectiva Impto. de Renta, Complementarios y CREE	26,7%	28,7%
Tasa Impositiva Total [A/(A+B)]	48,7%	46,6%

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Gobierno de Seguridad de la Información del Banco AV Villas está alineado con la norma ISO 27001. De igual manera toma como referencia el estándar de seguridad de la NIST (Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de EEUU), con el cual la gerencia de seguridad de la información y ciberseguridad definió el Sistema Estratégico Integral de la Gestión de Seguridad de la Información y Ciber Seguridad (SEIGSIC).

En 2021 se trabajó en el fortalecimiento, actualización y creación de nuevas políticas de seguridad de la información y ciberseguridad dando prioridad a los documentos que hacen parte de la gestión de gobierno, así mismo se actualizó la estrategia de monitoreo para garantizar el cumplimiento de las políticas, estándares, normas y procedimientos

establecidos, por parte de los funcionarios y terceros que tienen relación contractual con el Banco.

Gracias al alto compromiso de las directivas del Banco, se incrementó la frecuencia de los comités de seguridad y ciberseguridad, en donde se hace seguimiento detallado de los controles claves definidos para garantizar la confidencialidad, disponibilidad, integridad y privacidad de la información. Estos controles claves están compuestos principalmente por gestión de vulnerabilidades, indicadores de riesgo para seguridad de la información y ciberseguridad, gestión de activos, gestión de alerta e incidentes de seguridad, proyectos, entre otros.

Para este año se reforzaron las campañas de concientización sobre temas de seguridad de información, ciberseguridad y prevención del fraude financiero, dirigido a funcionarios, terceros con relación contractual con el Banco y clientes.

Con el fin de luchar en contra del fraude se consolidó la Jefatura de Inteligencia de Fraudes, área que trabaja para mejorar los modelos predictivos en la detección de fraude en los motores transaccionales, fortaleciendo la identificación del perfil de nuestros clientes y, en compañía del área de Innovación en Seguridad, definir nuevos controles que aporten en la mitigación del riesgo de fraude.

RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

En atención a los lineamientos normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en lo que se refiere a la administración del riesgo de lavado de activos, el Banco con el apoyo de la Junta Directiva y el Oficial de Cumplimiento, ha definido políticas y procedimientos adecuados para la Administración del Riesgo que le permiten identificar, medir, evaluar, controlar y monitorear los riesgos inherentes a su actividad económica.

En relación con la gestión de la Unidad de Cumplimiento, el Banco fortaleció controles y requisitos en el conocimiento del cliente permitiendo obtener la información necesaria para identificar si un posible cliente tiene un riesgo bajo, moderado, alto o extremo, así como, se determinó una debida diligencia (simplificada, básica, ampliada o intensificada) para cada uno de los perfiles de riesgo de nuestros clientes o potenciales clientes. De igual manera, se ajustaron políticas, procesos, controles y debida diligencia para PEPs (Personas Expuestas Políticamente), beneficiarios finales, operaciones con extranjeros, países de mayor riesgo y correspondencia internacional; además, se revisaron las definiciones y procesos relacionados con la Gestión del Riesgo de LA/FT/FPADM (Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva).

En concordancia con lo anterior, se realizaron actualizaciones al Manual SALARFT específicamente en lo referente a temas como, políticas, procesos, nuevos campos, cláusulas y formatos en la vinculación y actualización de datos para persona natural y jurídica.

El Banco ha estimado las medidas de seguimiento necesarias para el monitoreo de los procesos a los clientes que cumplen con los requisitos anteriormente relacionados. También se efectuó una jornada de capacitación especialmente dirigida al personal comercial para familiarizarlos con las implicaciones de estas nuevas políticas en el Banco.

El Banco presentó oportunamente los informes y reportes a la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero); 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 la normatividad internacional para intercambio de información con fines fiscales, FATCA y CRS (Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero y Estándar Común de Reporte, respectivamente), las cuales buscan prevenir que los contribuyentes estadounidenses y de otros países utilicen cuentas financieras con el fin de evadir impuestos, se efectuaron los reportes respectivos en los meses de junio y agosto, según lo establecido en la normativa fiscal resolución 060 y 078 de 2020 respectivamente expedidas por la DIAN.

Durante los meses de junio y agosto, el Banco efectuó el reporte con destino a la DIAN de personas con indicios de ser de EEUU según lo requerido en la normativa fiscal, así como aquellas personas con residencia fiscal en otros países del exterior. Adicionalmente, se actualizó el Manual FATCA en lo referente a políticas de la normatividad CRS.

Se continuaron realizando seguimientos continuos a los indicadores de gestión de calificación de clientes, se ejecutó capacitación 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

El Fraude y la Corrupción son acciones que pueden afectar considerablemente la imagen del Banco, es por eso que se tiene definido un programa Antisoborno y Anticorrupción como mecanismo para impulsar el desarrollo de acciones coordinadas para prevenir, detectar, investigar y corregir los eventos de fraude y corrupción, promoviendo la transparencia en la gestión de la administración y el cumplimiento de las 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).

Asimismo, se tiene definido los responsables para el proceso de identificación de riesgos, diseño, implementación y evaluación de controles y las gestiones de seguimiento y monitoreo.

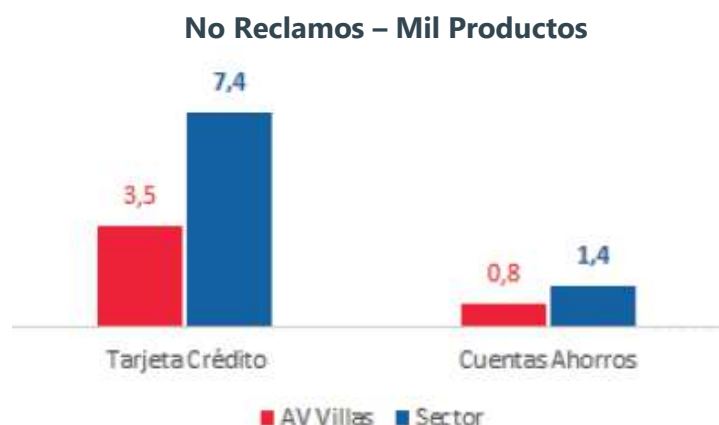
Como parte del seguimiento y monitoreo del programa ABAC (Anti Soborno y Anti Corrupción, por sus siglas en inglés), durante la vigencia 2021 se celebraron tres (3) sesiones del Comité de Prevención del Riesgo de Soborno y Corrupción, en donde principalmente se presentó la gestión efectuada a los riesgos, de igual manera, las actividades de control y seguimientos efectuadas por la segunda línea de defensa, los resultados y planes de acción de las auditorías desarrolladas por los entes de control entre otros.

De otro lado, para asegurar la implementación, interiorización, mantenimiento y sostenibilidad del programa antifraude y anticorrupción, que depende de la efectiva comunicación y divulgación de información entre los interesados, fueron actualizadas y divulgadas las políticas, instructivos y formatos relacionados con el Programa, y se desarrolló un plan de capacitación y comunicación en el que se busca resaltar los aspectos más relevantes de la política antifraude y sus regulaciones vigentes.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR – SAC

El Banco da cumplimiento a lo estipulado en la regulación aplicable a protección al consumidor financiero, garantizando la atención al marco de la normatividad SAC mediante estrategias que propenden por mejorar los procesos de gestión y servicio, disminuir las causales de reclamaciones y asegurar la apropiada atención a las solicitudes y derechos de los consumidores financieros.

En consecuencia, se definieron planes de acción que permitieron identificar y mitigar las causas generadoras de reclamaciones, de tal forma que en el indicador de reclamos (número de reclamos/ mil productos) calculado por la Superintendencia Financiera, el Banco obtuvo en la última medición del 2021 un índice de 3.5 para Tarjetas de Crédito y 0.8 para Cuentas de Ahorro, resultados que se ubican por debajo del Sector el cual presenta un índice de 7.4 reclamos por cada mil productos para Tarjeta de Crédito y 1.4 para Cuenta de Ahorro.



De otra parte, se establecieron acciones orientadas a la gestión oportuna de las solicitudes presentadas por los clientes, contribuyendo a mantener la oportunidad global para la atención del 98% y un tiempo promedio de atención de 5 días.

Se mantuvo el Modelo de Experiencia de Cliente mediante el uso de la herramienta Customer Journey Map (Recorrido del Cliente) con la cual se realiza seguimiento a la Voz del Cliente para identificar los principales puntos de mejora en los procesos de cara al cliente. Como resultado del monitoreo se destaca la calificación global de Recomendación General otorgada por nuestros clientes, la cual presentó incremento con respecto a los años anteriores:

- Año 2019: 83
- Año 2020: 82
- Año 2021: 83

Se destaca principalmente una alta calificación en los canales relacionales como Asesor (90) en Banca Personas y Gerente de Cuenta (88) en Banca Empresas.

Finalmente se ejecutó el Programa de Educación Financiera difundiendo los contenidos hacia los clientes a través de diferentes medios de comunicación; así mismo, se continuaron los procesos de inducción y capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero para los Colaboradores y terceros que actúan en nombre de la entidad.

Dentro de la información difundida a la red, se encuentran las Políticas y Procedimientos de Atención prioritaria e incluyente para fortalecer los modelos de comunicación hacia nuestros clientes con discapacidad visual o auditiva, adultos mayores y/o mujeres en embarazo.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Durante el año 2021 el Banco continuó fortaleciendo sus procesos tecnológicos y operativos para atender la llamada "nueva normalidad", acciones orientadas a la prestación de un adecuado servicio al cliente, así como a la salvaguarda de los recursos de clientes e inversionistas.

El Banco atendió las expectativas de las partes interesadas al lograr mantener la oportunidad, calidad y seguridad de sus servicios, gracias a la fortaleza de su Sistema de Control Interno soportado especialmente en un ambiente de autocontrol y de su gestión de los riesgos. Los resultados de las evaluaciones independientes realizadas por los entes de control externos e internos lo confirman, y señalan la presencia y funcionamiento de los principios y componentes de un Sistema de Control Interno Efectivo.

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 2021 ATH presenta activos por \$13.598 millones y durante el año obtuvo utilidades por \$713 millones.

DERECHOS DE AUTOR

El Banco acata 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.

APLICACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA – NIIF

A 31 de diciembre de 2021 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 transmitió a la Superintendencia Financiera en el mes de enero de 2022. El Banco ha adoptado 124 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.

EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD

El Banco se propone recuperar la senda de crecimiento y liderazgo en su mercado objetivo el cual se desvió con motivo de la pandemia. Ahora apalancado en sus productos y servicios fortalecido con un portafolio digital busca mantener un crecimiento rentable y sostenido que lo ubique como un referente del sistema financiero colombiano.

BALANCE DE ACCIONES DE COMPROMISO SOCIAL

Desde 2014, el Banco cuenta con una sólida estrategia de Responsabilidad Social Corporativa que ahora se integra al Modelo de Sostenibilidad, específicamente en el frente estratégico Cuidamos el entorno en el que operamos.

A continuación, relacionamos los logros de estas iniciativas que hoy siguen siendo parte de nuestra interacción y relacionamiento con la sociedad y con el medio ambiente:

Becas Solidaridad por Colombia



Miguel Andrés Jiménez Contreras, joven beneficiario de las Becas Diana Turbay de la Fundación Solidaridad por Colombia

Desde el 2008, el Banco AV Villas viene apoyando a la Fundación Solidaridad por Colombia, con el objetivo de aportar a los diferentes Programas Educativos que esta maneja.

En 2021, con el decidido apoyo de nuestro Banco, 18 jóvenes solidarios recibieron la Beca Diana Turbay para continuar con sus estudios universitarios de Administración de Empresas, Arquitectura, Licenciatura en Educación Física y Deportes, Contaduría Pública, Comunicación Social y otras carreras, en Universidades como Uniminuto, Antonio Nariño, Unipanamericana, Pedagógica y algunas más.

Con gran satisfacción podemos asegurar que en estos 13 años hemos logrado impactar la vida y educación formal de 363 niños y jóvenes de comunidades vulnerables del país y de sus familias, que se ha visto reflejado en progreso para su entorno más cercano y para la sociedad en general.

Programa Tapas para Sanar

Durante el 2021 nuestro Banco reafirmó su compromiso con la Fundación Sanar Niños con Cáncer, a través de la entrega de 15,5 toneladas de tapas plásticas que se convierten en recursos monetarios para la detección temprana y el tratamiento contra el cáncer infantil y adolescente en nuestro país.

Este aporte se logró gracias a la participación constante de los Colaboradores, sus familias y los Clientes del Banco, quienes depositaron las tapas plásticas en las más de 300 cajas recolectoras con las que contamos en todas nuestras Oficinas de atención al público y en las sedes administrativas de Dirección General (Bogotá) y los Staff de las Regionales en Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín.

Han sido cerca de 130 toneladas de tapas plásticas las que el Banco ha entregado desde el comienzo de este Programa beneficiando a cientos de niños con cáncer en nuestro país y a sus familias.



Equipo Colaboradores Oficina Cedritos, Bogotá

Programa de reciclaje en Dirección General

Continuamos con la implementación de esta iniciativa, también en alianza con la Fundación Sanar, a la cual entregamos material de archivo, cartón, plegadiza, plástico y chatarra que, al igual que las tapas plásticas, es vendido por la Fundación para adquirir recursos monetarios para su funcionamiento y atención a los niños y sus familias.

57.383 kilos sumó el material reciclable entregado por el Banco a la Fundación en 2021.

Así, el total de material donado, entre el reciclaje de Dirección General (Bogotá) y el Programa Tapas para Sanar (cobertura nacional), fue de 72.910,3 kilos, que representan un aporte de \$45.500 millones aproximadamente.

Donación de kits para los niños de la Fundación Sanar

La solidaridad y la vinculación a causas sociales siempre han identificado a los Colaboradores del Banco a quienes invitamos en diciembre de 2021 a participar de una iniciativa de donación de kits para los niños de la Fundación Sanar.

La activa participación de Colaboradores de todas las ciudades donde tenemos presencia y de sus familias permitió la entrega de 95 kits de hospitalización, escolares, mercados y de aseo alegrando la navidad de los niños que atiende la Fundación.

Alianza con la Fundación Puntos Verdes Lito

EL Banco AV Villas estableció un acuerdo con la Fundación Puntos Verdes Lito, con el objetivo de dar un tratamiento adecuado a los residuos de los aparatos eléctricos y/o electrónicos, conocidos como RAEES, producto de nuestra operación y de campañas de recolección con nuestros Colaboradores.

La Fundación, experta en el manejo de estos elementos, realiza todo el proceso de posconsumo, como la separación de todos los materiales aprovechables y no aprovechables, tratamiento y almacenamiento de materiales contaminantes, etc.

En el marco de esta alianza, durante el 2021, el Banco entregó 17 cajeros electrónicos en proceso de chatarrización y cientos de RAEES como cables, celulares, electrodomésticos, multifuncionales, todos en desuso o inservibles, recolectados por los Colaboradores, que sumaron 11.975,8 kilogramos.

El peso alcanzado en kilogramos se convertirá en puntos y estos a su vez en dinero que podrá ser donado a instituciones o utilizado en iniciativas que el Banco está evaluando.

Medición de la huella de carbono corporativa

En 2021 se ratifica el compromiso del Banco por desarrollar nuestras operaciones con el menor impacto ambiental posible; para ello realizó por segundo año consecutivo el ejercicio de medición de la huella de carbono corporativa que correspondió al año 2020; vale la pena destacar que la primera medición se realizó en 2020 tomando como año base el año 2019.

El informe de huella de carbono corporativa del Banco AV Villas, para el año 2020, responde a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO NTC-ISO 14064-1:2020 y de forma complementaria al Protocolo Corporativo de Gases de Efecto Invernadero.

Producto de este ejercicio, se han implementado las siguientes acciones:

- El Banco reemplazó las luminarias con tecnología halógena, incandescente y fluorescente por luminarias tipo Led en 21 oficinas comerciales y 3 administrativas; durante ese mismo periodo, la entidad intervino (aperturas, remodelaciones, traslados, ampliaciones) 146 oficinas comerciales más, para completar 167 oficinas comerciales de 316 existentes.
- En 2020 el Banco contrató con la empresa Energy Master la implementación de un software para medir y analizar mensualmente los consumos de energía de cada una de las Oficinas o sedes administrativas, con el propósito de detectar consumos altos y aplicar oportunamente las correcciones necesarias para racionalizarlos; el objetivo es reducir a partir de ese año el consumo de energía eléctrica en 5% anual.
- Realizamos la campaña interna "Buenas Prácticas" que buscó generar conciencia en los Colaboradores sobre el uso óptimo de elementos que involucran el consumo de energía eléctrica, a través de mensajes periódicos en los diferentes canales de comunicación interna del Banco. El objetivo fue reducir las horas de encendido de equipos de aire acondicionado, apagar la iluminación en zonas donde no hay Colaboradores y no dejar los electrodomésticos encendidos cuando no se requiera su uso (horno, cafetera, monitores, pantallas de video, digiturnos, etc.).

Política de Diversidad e Inclusión

Nuestro Banco, convencido de la riqueza que representa la diversidad e inclusión, no solo para el crecimiento de la Organización sino para la construcción de una sociedad basada en el respeto y la aceptación de todos, construyó en 2021 su Política de Diversidad e Inclusión, la cual tiene por objetivo establecer principios que promuevan una cultura organizacional incluyente, basada en el respeto y la valoración de las diferencias de las personas que integran nuestros grupos de interés.

La Política contempla los principios generales, de no discriminación, pautas de conducta, inclusión laboral, comunicación basada en el respeto, entre otros, bajo los cuales desarrollamos relaciones con los diferentes grupos de interés, especialmente los Colaboradores y Clientes.

La Política fue desarrollada por un grupo interdisciplinario del Banco que se constituyó en el Comité de Diversidad e Inclusión, y fue aprobada por el Equipo Directivo.