

## **ESCENARIO ECONÓMICO**

Durante el primer semestre de 2016 la economía del país estuvo marcada por bajos precios del petróleo, desaceleración en la demanda agregada global, presión inflacionaria, contracción de exportaciones, tasas al alza y crecimiento económico mundial a la baja, factores que evidencian un complicado panorama para el país e impactan en la confianza del consumidor y los resultados del Sector Financiero Colombiano. Los resultados de los indicadores económicos del primer semestre de 2016 en materia de PIB no son sino un reflejo de lo arriba mencionado y confirman que la economía colombiana, al igual que en el año 2015, continúa en proceso de desaceleración, con un desempeño similar al de la economía mundial. En adición, las firmas calificadoras rebajaron a perspectiva negativa la calificación de la deuda pública del país y del Sistema Financiero como señal de advertencia a los inversionistas nacionales y extranjeros.

En el plano internacional, durante el primer trimestre del año, se observa a Estados Unidos con un crecimiento aceptable del 1,1%, mejorando las expectativas gracias al comportamiento del comercio exterior y la inversión; sin embargo, el gasto de los consumidores, que representa casi dos tercios de la economía, creció 1,5 %, por debajo del 1,8 % esperado. El desempleo, a su vez, se ubicó para el mes de junio en un destacable 4,9%. Se espera que esta economía crezca un 1,8% en el 2016, nivel inferior al 2,4% del año anterior. En la zona euro se registró un crecimiento de 1,7% y se estima que debido al Brexit el crecimiento del PIB se ubicará cercano al 1,6% en 2016, estimando que la salida del Reino Unido de la Unión Europea tenga un impacto negativo. China por su parte sigue en desaceleración, presentando un crecimiento del 6,7%, mientras que Brasil, mostró en el primer trimestre un decrecimiento del 5,4% y se prevé que Latinoamérica decrezca un 0,8% en 2016. El pobre desempeño de los países emergentes, sumado al crecimiento negativo de América Latina y el crecimiento por debajo de 2% de Estados Unidos hacen presagiar que para el 2016 como un todo, la economía mundial crecerá al 2,9%.

Colombia no es ajena a este entorno internacional; es así como la economía creció un 2,5% durante el primer trimestre de 2016 respecto al mismo periodo del año anterior. Se destaca el comportamiento de la producción industrial y la construcción, con expansiones de 5,3% y 5,2%, respectivamente, en tanto que las actividades que registraron menores crecimientos fueron transporte 1,8%, actividades de servicios sociales 1,7%, agricultura 0,7% y minería con -4,6%; estos dos últimos fuertemente impactados, tanto por el fenómeno climático del Niño como por las contracciones en la producción de carbón y petróleo. El análisis por componentes de la demanda muestra una desaceleración en el consumo de los hogares a ritmos del 3,5%, viniendo de un 4,7% un año atrás, las exportaciones expandiéndose al 2,1% frente al 4,2% de hace un año y la formación bruta de capital registró una contracción de 4,8%. Se espera que el año 2016 finalice con un aumento del PIB del 2,5%, apalancado en el crecimiento de la construcción y la industria, mientras que el consumo y las exportaciones seguirán mostrando los efectos de la política monetaria restrictiva y los bajos precios del petróleo.

De otra parte, el mercado laboral en Colombia presentó una tasa de desempleo para el mes de mayo de 2016 de 8,8% mientras que en el mismo mes del año anterior se ubicó en 8,9%; el

número de personas ocupadas en el total nacional fue de 22 millones, mientras que el de desocupadas fue de 2,1 millones. Aunque el resultado en términos de desempleo continúa siendo positivo, se espera que la menor dinámica pronosticada para la actividad económica empiece a afectar el índice de ocupación nacional hacia niveles cercanos al 10%.

Por su parte, la inflación de los últimos 12 meses se ubicó en 8,6% para junio de 2016, tasa superior en 418 puntos básicos a la registrada en junio de 2015. Aunque la inflación subyacente (sin alimentos) se ubicó en 6,31%, las presiones en el rubro de alimentos continuaron escalando hacia ritmos del 14,28%, en tanto que los grupos salud, vivienda, educación, transporte, diversión, vestuario y comunicaciones se ubicaron por debajo del promedio nacional. En lo que va del año, la devaluación, el fenómeno del Niño y el impacto del paro de transportadores han causado variaciones considerables en los precios de los alimentos. Para el cierre de 2016 la inflación se ubicaría en niveles cercanos al 7%, muy por encima de la meta del Banco de la República que asegura que es necesario esperar cerca de dos años para ubicar el IPC de nuevo en el rango objetivo.

En lo relacionado con las tasas de interés, se observa una sostenida subida a lo largo del primer semestre de 2016 como consecuencia de la política restrictiva adoptada por el Banco de la República con el propósito de frenar el alza generalizada de los precios, modificando en seis ocasiones su tasa de intervención que comenzó el año en 5,75% y finalizó el primer semestre en 7,50%, siendo esta la cifra más alta de los últimos siete años; para lo que queda del año no se descarta una subida adicional de 50 puntos, esperando que cierre el año en 8%. La DTF por su parte, pasó a lo largo del semestre de 5,22% a 6,93%, aumentando en 171 puntos básicos y estimándose que pueda terminar el año en 7,9%. La tasa de usura que para diciembre de 2015 se ubicó en 29% aumentó 181 puntos básicos, terminando el semestre en 30,81%, la más alta desde el año 2008; al finalizar el año se espera que se ubique por encima del 32,50%. Con el incremento de tasas, se espera moderar la demanda de créditos en los próximos meses, contribuyendo a frenar la inflación, aunque generando impactos negativos en lo que se refiere al crecimiento económico.

En lo referente a la tasa de cambio (TRM) se observó que a lo largo del primer semestre de 2016 el dólar se mantuvo en promedio en \$3.121, alcanzando un techo de \$3.434 el 12 de febrero y un piso de \$2.833 el 3 de mayo, finalizando el semestre en \$2.916. Al concluir el año, el dólar podría ubicarse en los \$3.200, reflejando una devaluación anual cercana al 15%.

El Sistema Financiero, aunque mantiene ritmos de crecimiento positivos, ya comienza a sentir el impacto de la desaceleración de la economía y la política restrictiva del Banco de la República; y aunque entre junio de 2015 y junio de 2016 los activos totales del sector aumentaron al 11,2%, durante el primer semestre crecieron en 3,5%, lo que significa una tasa de crecimiento anual de 7,1%; el menor crecimiento se refleja principalmente en la cartera que con un aumento anual de 12,05% en lo corrido del año, pasa a crecer a una tasa anualizada de 9,2%. No obstante, la rentabilidad del sector se mantiene en niveles aceptables; la rentabilidad sobre activo del sistema se ubicó en 2,34%, cifra superior al 1,92% del mismo mes del año 2015 y el ROE (rentabilidad del patrimonio) fue de 17,55%, aumentando con relación al 14,01% reportado en junio de 2015,

gracias a un aumento del 43% en sus utilidades; es importante mencionar que ello es resultado más de ajustes contables e ingresos no operacionales que a su operación de intermediación, la cual se ha visto sensiblemente afectada por el incremento en el costo de sus recursos producto del aumento en la tasa de intervención por la política monetaria restrictiva. Para lo que resta de 2016 el sector continuará sintiendo los efectos de la desaceleración de la economía y las presiones inflacionarias que se reflejarán en un menor crecimiento de la cartera y deterioro del margen financiero.

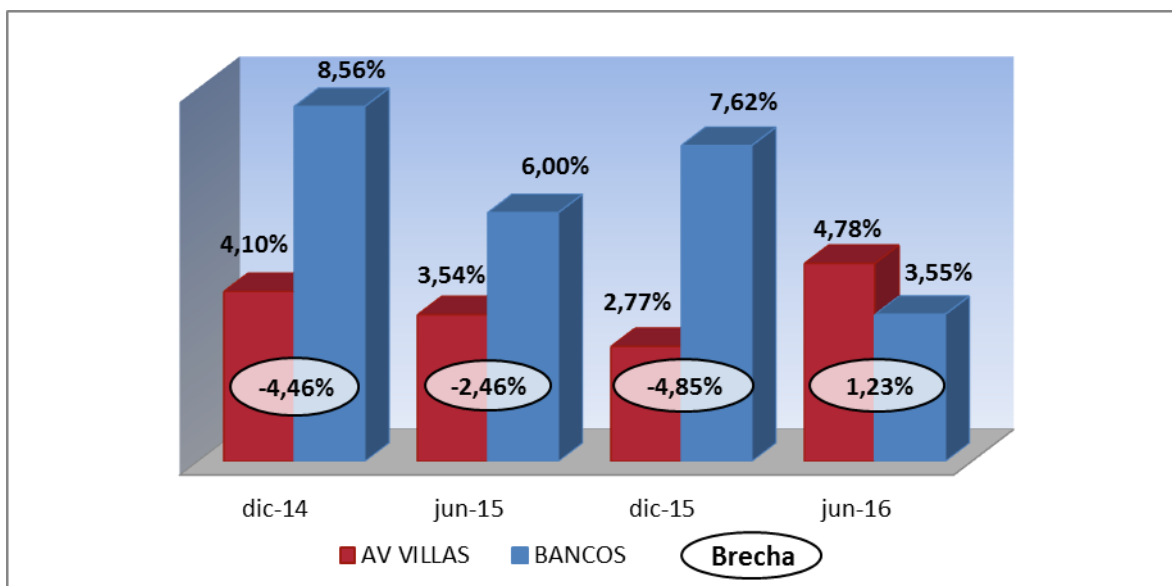
### **DESEMPEÑO DEL BANCO AV VILLAS**

Al cierre del primer semestre del año la composición de los estados financieros del Banco, así como sus indicadores financieros, de riesgo, eficiencia y rentabilidad reflejan el adecuado manejo que se ha impartido desde la alta dirección y que se ha transmitido a todo el equipo de colaboradores para obtener resultados acordes con el planeamiento estratégico definido para la Organización, como se muestra a continuación.

### **ACTIVO**

Los activos del Banco alcanzaron los \$12,17 billones, lo que representa un crecimiento de 4,78% frente al semestre anterior, con lo cual el Banco mantiene un crecimiento constante y le permite revertir la brecha negativa de crecimiento que venía presentando frente al sector (Gráfica No. 1).

**Gráfica No. 1**  
**EVOLUCIÓN SEMESTRAL DE LOS ACTIVOS**

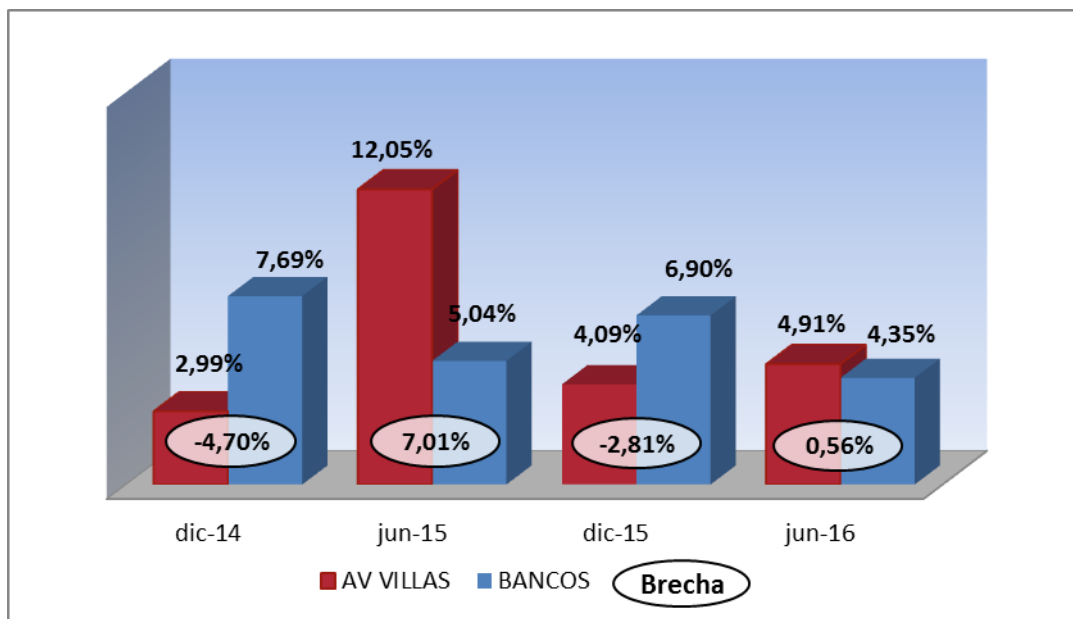


### **Cartera Productiva**

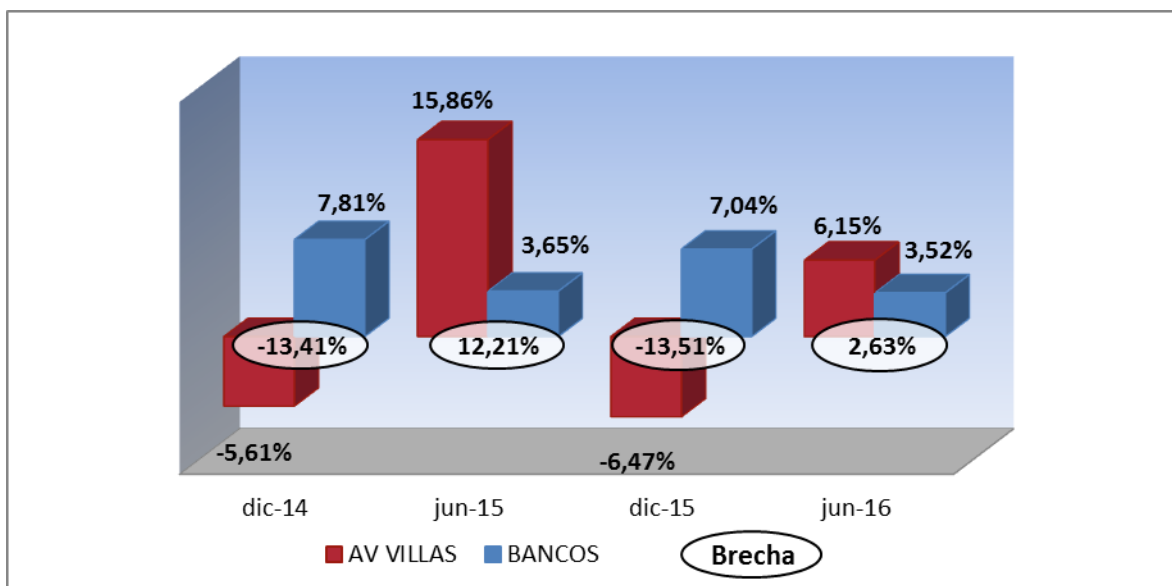
La cartera productiva del Banco alcanzó un saldo de \$8,45 billones, presentando un incremento del 4,91% comparado con el semestre anterior y superando el crecimiento del sector en 56 puntos básicos (Gráfica No. 2). Se destaca el comportamiento de la cartera comercial, la cual creció 6,15%

frente al segundo semestre del año anterior, ubicándose 263 puntos básicos por encima del sector (Gráfica No. 3).

**Gráfica No.2**  
**EVOLUCIÓN SEMESTRAL CARTERA PRODUCTIVA**

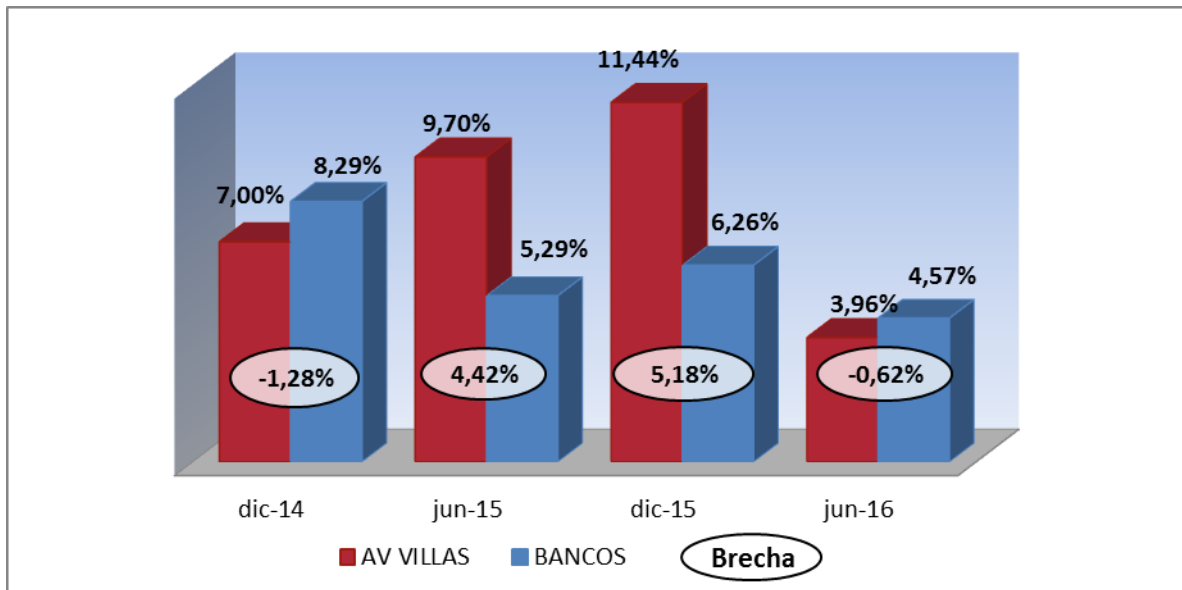


**Gráfica No. 3**  
**EVOLUCIÓN SEMESTRAL CARTERA COMERCIAL**



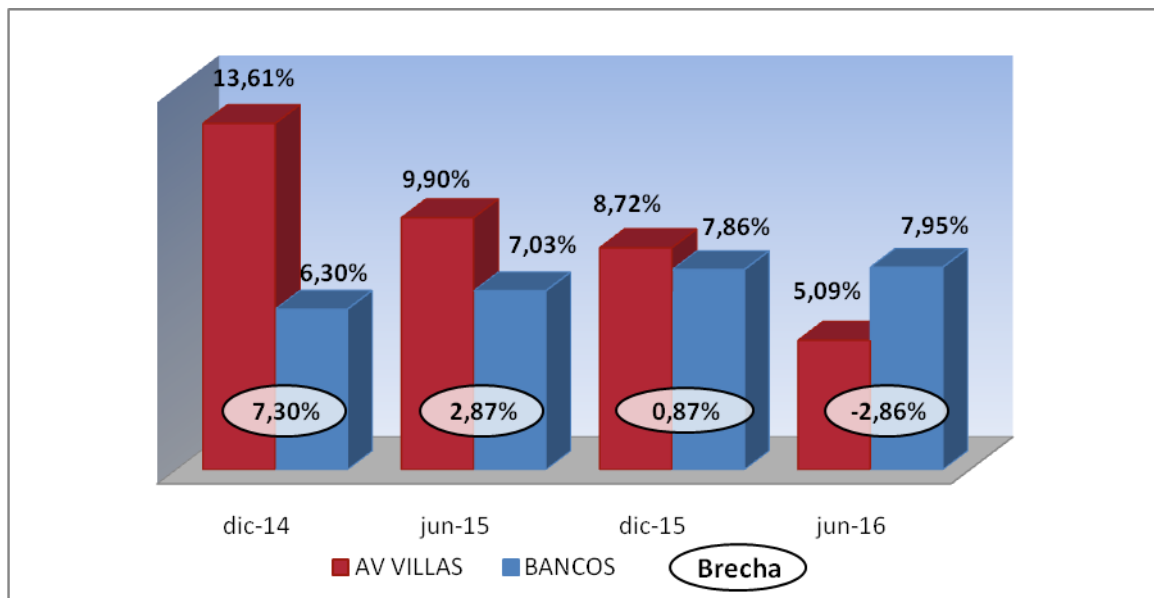
En lo que se refiere a la cartera de consumo, el crecimiento semestral del Banco se ubicó en 3,96% cerca del crecimiento del sector que se situó en 4,57% (Gráfica No. 4).

**Gráfica No. 4**  
**EVOLUCIÓN SEMESTRAL CARTERA DE CONSUMO**



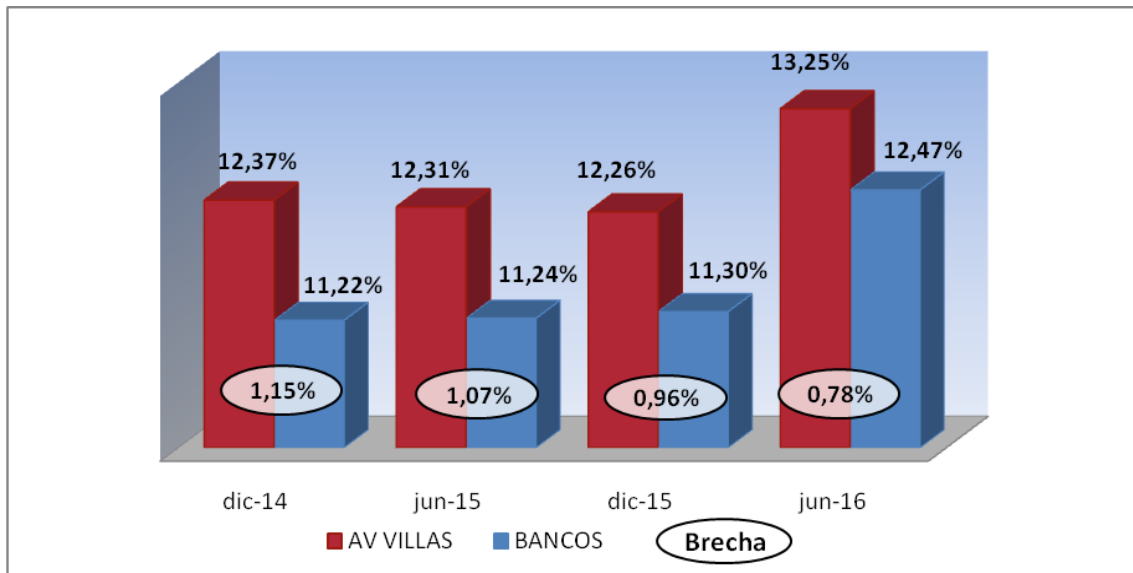
Por su parte, la cartera hipotecaria creciendo un 5,09% se sitúa en esta ocasión por debajo del crecimiento del sector que tuvo un incremento del 7,95% (Gráfica No. 5).

**Gráfica No. 5**  
**EVOLUCIÓN SEMESTRAL CARTERA HIPOTECARIA**



En lo referente a las tasas de colocación, el Banco, con una tasa total del 13,25% mantiene una brecha de 78 puntos básicos frente al sector, que muestra una tasa de 12,47% (Gráfica No. 6)

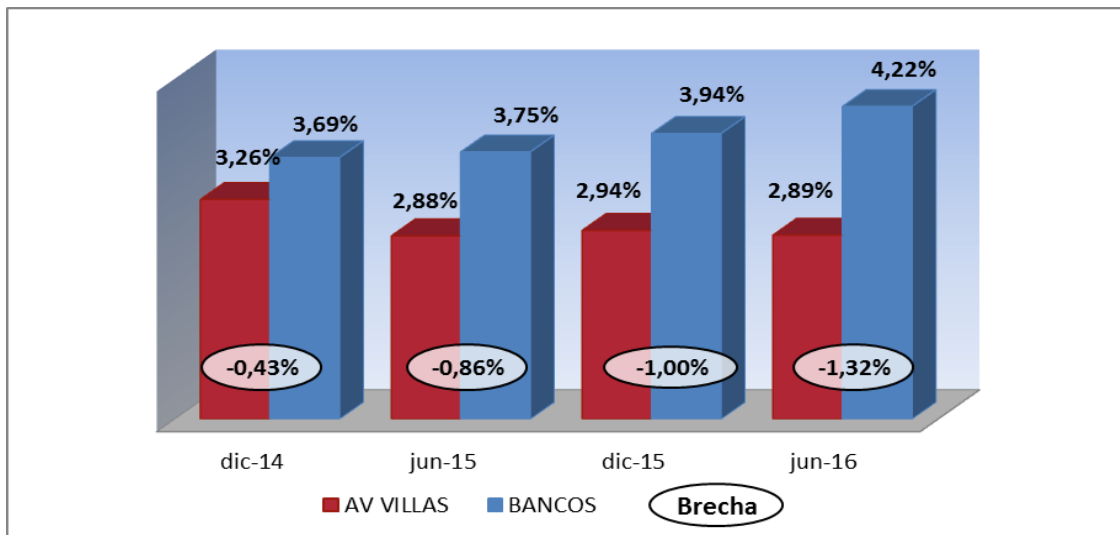
**Gráfica No. 6**  
**EVOLUCIÓN TASAS DE CARTERA**



### **Cartera Improductiva**

El índice de cartera improductiva se ubica al cierre del semestre en 2,89%. La brecha frente al sector muestra una fortaleza que refleja un adecuado perfilamiento de riesgo de los clientes, así como una efectiva labor de recaudo de la cartera y de la gestión de cobranza (Gráfica No. 7).

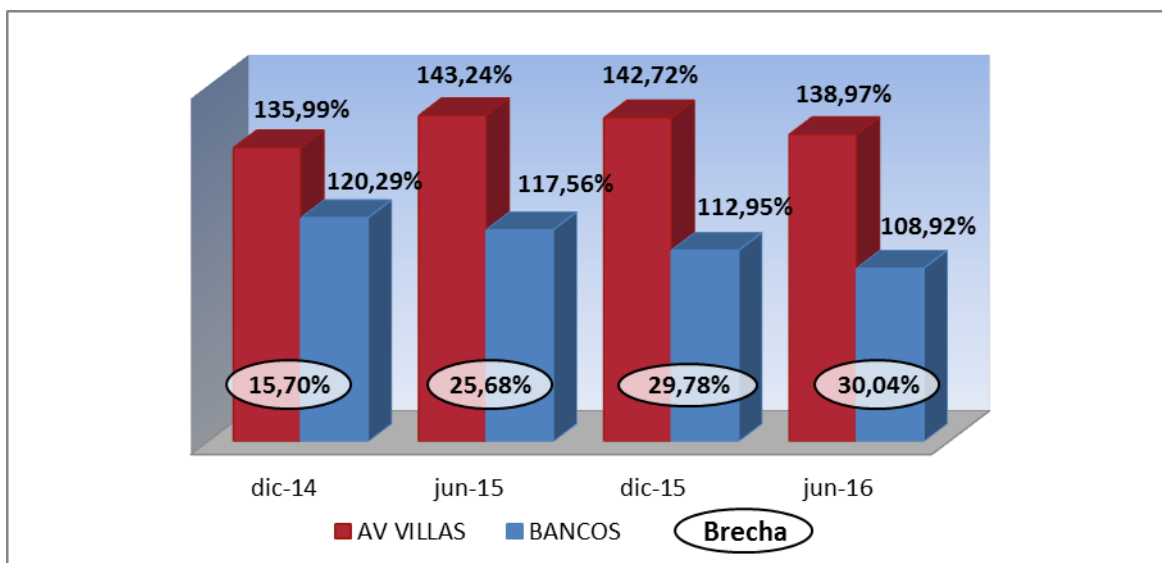
**Gráfica No. 7**  
**ÍNDICE DE CARTERA**  
**IMPRODUCTIVA**



En lo referente al nivel de provisiones sobre la cartera improductiva, se observa que la brecha en la cobertura frente al sector presenta un incremento de 27 puntos básicos, pasando de 29,78% a

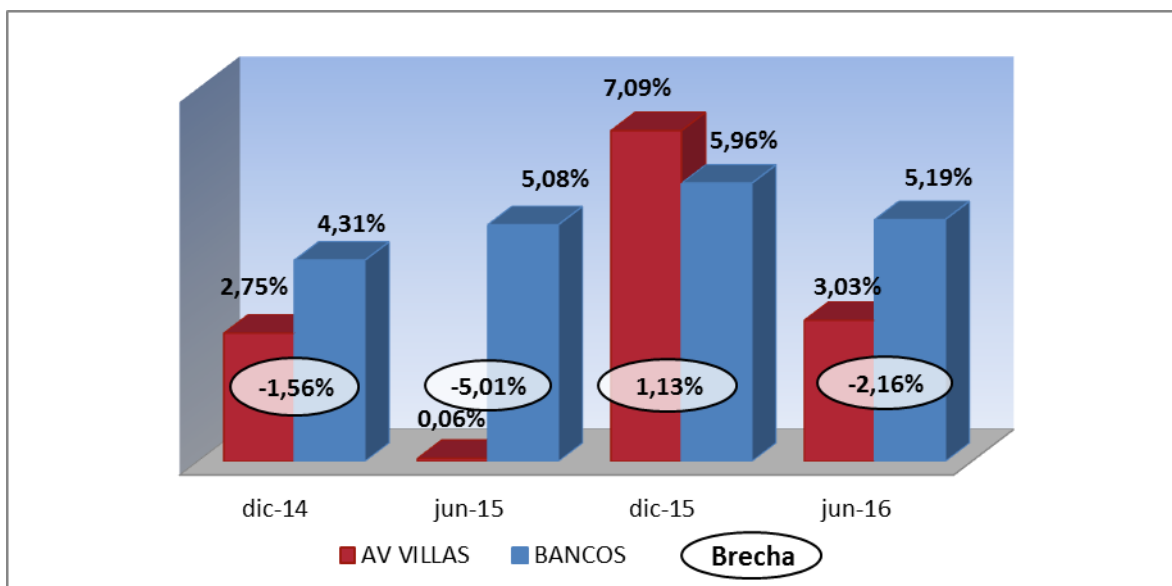
30,04%. Una cobertura del 138,97% refleja solidez frente a eventuales incumplimientos de sus clientes (Gráfica No. 8)

**Gráfica No. 8**  
**COBERTURA DE LA**  
**CARTERA**



## PASIVO

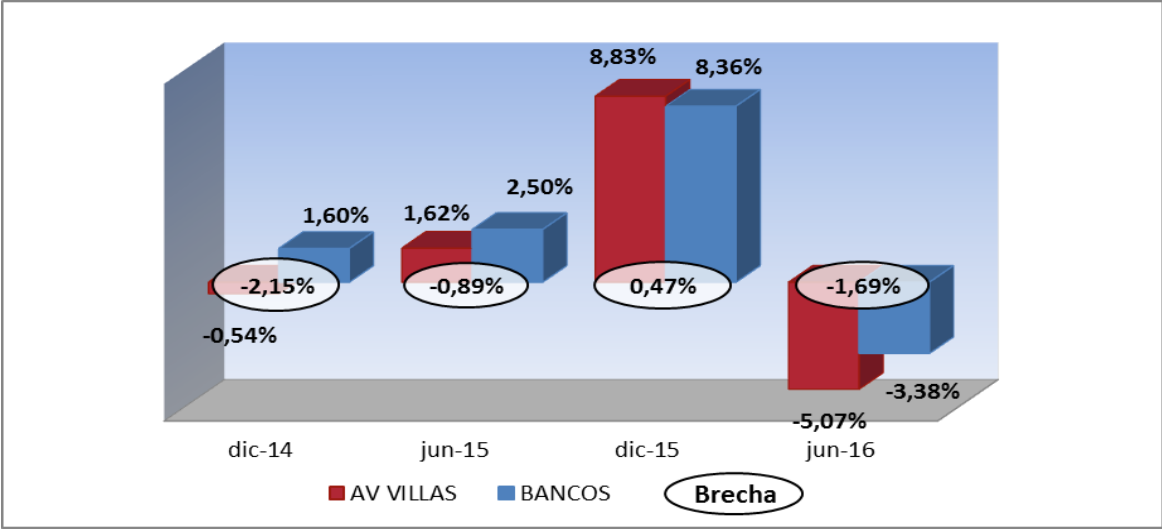
**Gráfica No. 9**  
**EVOLUCIÓN SEMESTRAL PASIVO**



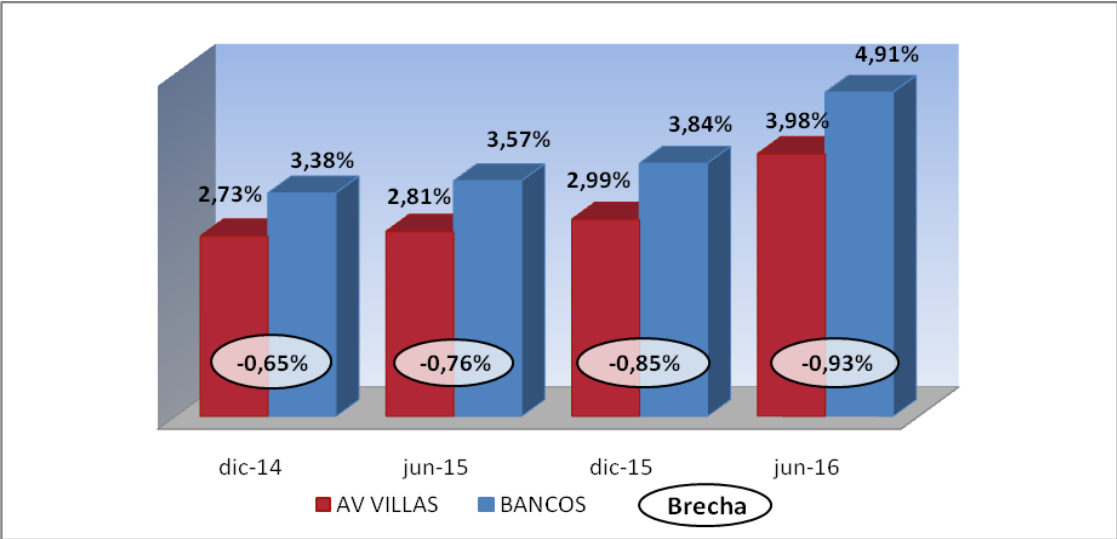
Al cierre del semestre, las captaciones del Banco son de \$9,23 billones. Si bien el crecimiento del 3,03% se ubica por debajo del crecimiento del sector, esto obedece a que en un escenario de tasas

al alza, se genera una fuerte competencia por los recursos mediante altas tasas de interés, especialmente por Bancos de mayor tamaño, situación a la que el Banco, no ha respondido buscando proteger su estructura financiera. En consecuencia, las captaciones a través de cuentas de ahorros y cuentas corrientes presentan un decrecimiento mayor que el del sector (Gráfica No. 10); de otra parte, pudo mantener un costo de recursos por debajo del sector y aumentar la brecha positiva en el costo de sus captaciones frente al sistema, pasando de 85 a 93 puntos básicos (Gráfica No. 11).

**Gráfica No. 10**  
**EVOLUCIÓN SEMESTRAL AHORROS Y CUENTAS CORRIENTE**



**Gráfica No. 11**  
**EVOLUCIÓN COSTO DE CAPTACIÓN**

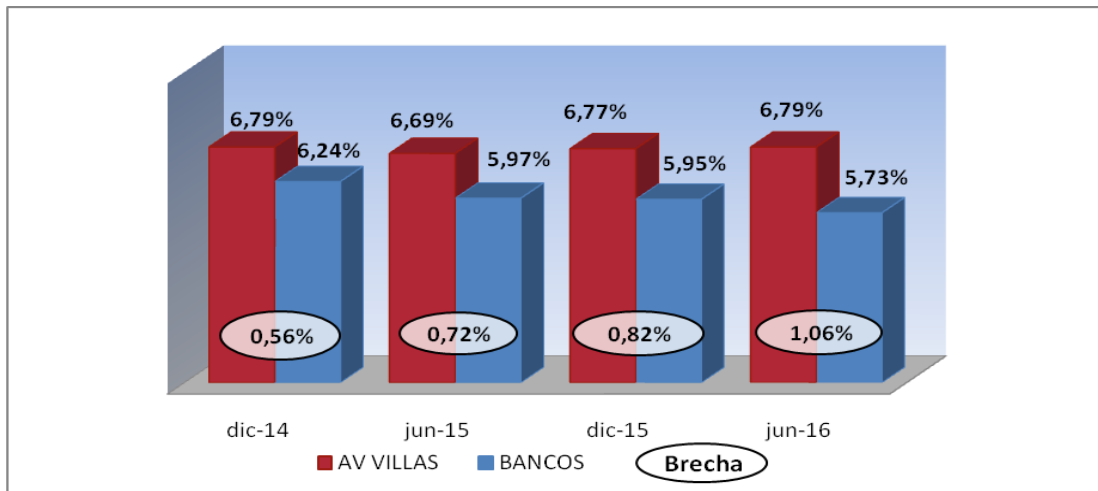




## MARGEN FINANCIERO

La estrategia de optimización de las tasas de cartera y de captación ha permitido al Banco mantener un margen financiero del 6,79% y ampliar la brecha frente al sector en 24 puntos básicos, incrementándola de 0,82% a 1,06% (Gráfica No.12).

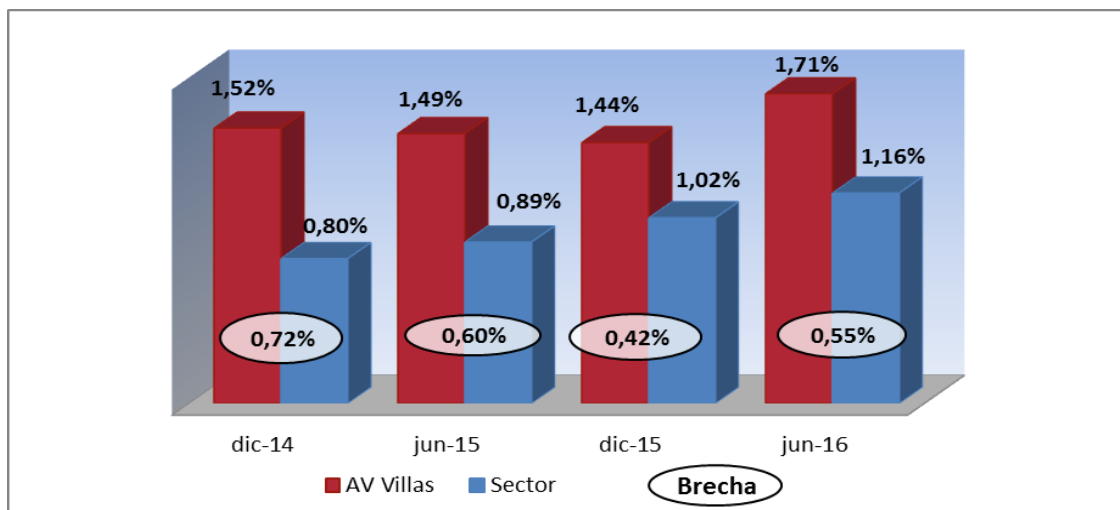
**Gráfica No. 12**  
**MARGEN FINANCIERO VS SECTOR**



## INGRESOS ADMINISTRATIVOS

Los ingresos por comisiones y servicios en relación con el valor de los activos se ubicaron en 1,71%, mostrando un crecimiento de 27 puntos básicos y ampliando su brecha positiva frente al sector (Gráfica No.13).

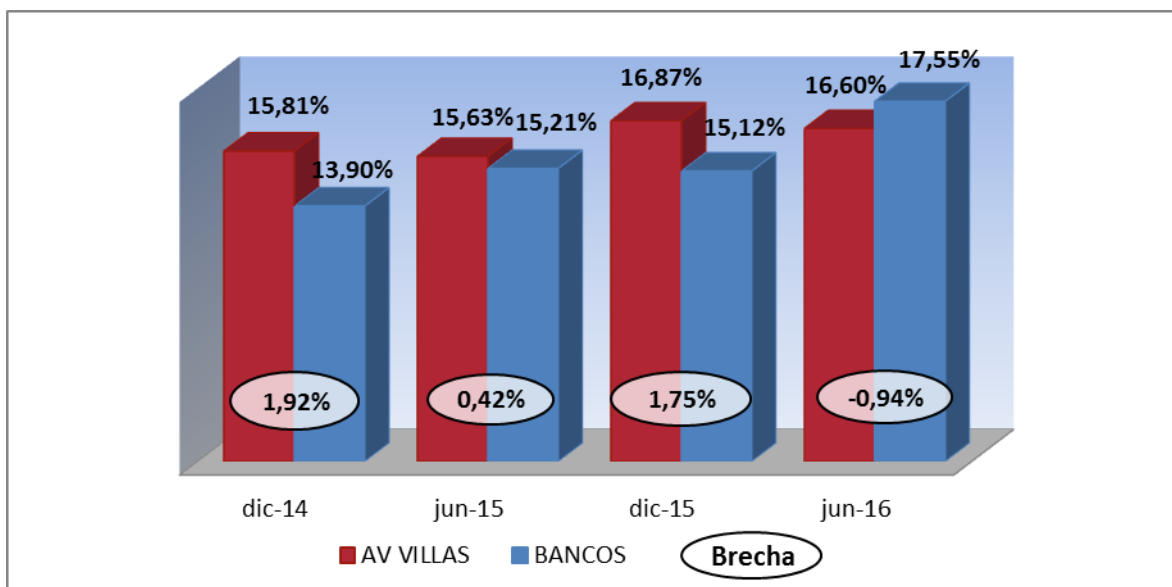
**Gráfica No. 13**  
**EVOLUCIÓN INGRESOS ADMINISTRATIVOS SOBRE**  
**ACTIVOS**



## UTILIDADES

Durante el primer semestre de 2016 las utilidades del Banco ascienden a \$100.058 millones , con lo que consigue una rentabilidad de su patrimonio del 16,60%. En el sector, por su parte, este indicador es de 17,55% (Gráfica No.14).

**Gráfica No. 14**  
**RENTABILIDAD DE**  
**PATRIMONIO**



## 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, transmiten al público la confianza en el pago de las deudas de corto y de largo plazo.

## IMPUESTOS DIRECTOS, INDIRECTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY

La tasa impositiva para el primer semestre de 2016 fue de 42,5%, disminuyendo 370 puntos básicos respecto a lo reportado en junio de 2015; en comparación con el cierre de 2015 la tasa disminuyó 380 puntos cuando se ubicaba en 46,3%. La reducción obedece principalmente a la utilidad percibida por la venta de la participación accionaria en CIFIN, ingresos sobre los que aplicó una carga tributaria del 15%.

**Impuestos Directos, Indirectos y Contribuciones de Ley**  
(Cifras en millones de pesos)

	Total 2014	I Sem. 2015	II Sem. 2015	Total 2015	I Sem. 2016
Impuesto de Renta y Complementarios	69.445	36.099	36.727	72.826	25.132
Impuesto de Renta Para la Equidad (CREE)	25.061	17.460	21.553	39.013	14.441
Impuesto al patrimonio	12.020	6.902	6.902	13.804	5.981
Impuestos Indirectos	13.336	7.778	6.773	14.551	9.309
Industria y Comercio	11.477	6.072	6.614	12.686	7.358
Predial	1.430	1.539	129	1.668	1.797
Sobretasas y Otros	429	167	30	197	154
Contribución Superfinanciera	2.187	1.006	1.285	2.291	936
Seguro de Depósitos	21.465	11.270	11.948	23.218	12.483
Gravamen sobre las Transacciones Financieras	9.522	4.115	6.030	10.145	5.708
<b>Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A)</b>	<b>153.035</b>	<b>84.630</b>	<b>91.218</b>	<b>175.848</b>	<b>73.991</b>
<b>Utilidad Neta del Periodo (B)</b>	<b>195.196</b>	<b>98.724</b>	<b>104.822</b>	<b>203.545</b>	<b>100.058</b>
<i>Tasa Impositiva Efectiva Impto. de Renta, Complementarios y CREE</i>	<b>32,6%</b>	<b>35,2%</b>	<b>35,7%</b>	<b>35,5%</b>	<b>28,3%</b>
<b>Tasa Impositiva Total [A/(A+B)]</b>	<b>43,9%</b>	<b>46,2%</b>	<b>46,5%</b>	<b>46,3%</b>	<b>42,5%</b>

## **ADMINISTRACIÓN DE RIESGO**

### **1. Riesgo Crediticio**

Para la adecuada, oportuna y eficiente gestión crediticia, el Banco cuenta con una estructura organizacional, administrativa y operativa apropiada. La mayor parte de la administración del riesgo crediticio del Banco se encuentra en la Vicepresidencia de Riesgo, que para esta labor cuenta con el apoyo de diferentes Gerencias, Direcciones y Jefaturas de Crédito, y de las Gerencias de Gestión y Normalización de Activos, Riesgos y Seguimiento y Políticas.

Las Gerencias de Crédito (Individual, Empresarial y Corporativo) y la Dirección de Crédito Constructor, son las responsables de evaluar, analizar, decidir o recomendar a un estamento superior, todas las solicitudes de crédito. La Gerencia de Riesgos es la encargada de monitorear continuamente los modelos de originación de crédito de consumo, su comportamiento y, en los casos que se requiera, ajustar las metodologías establecidas.

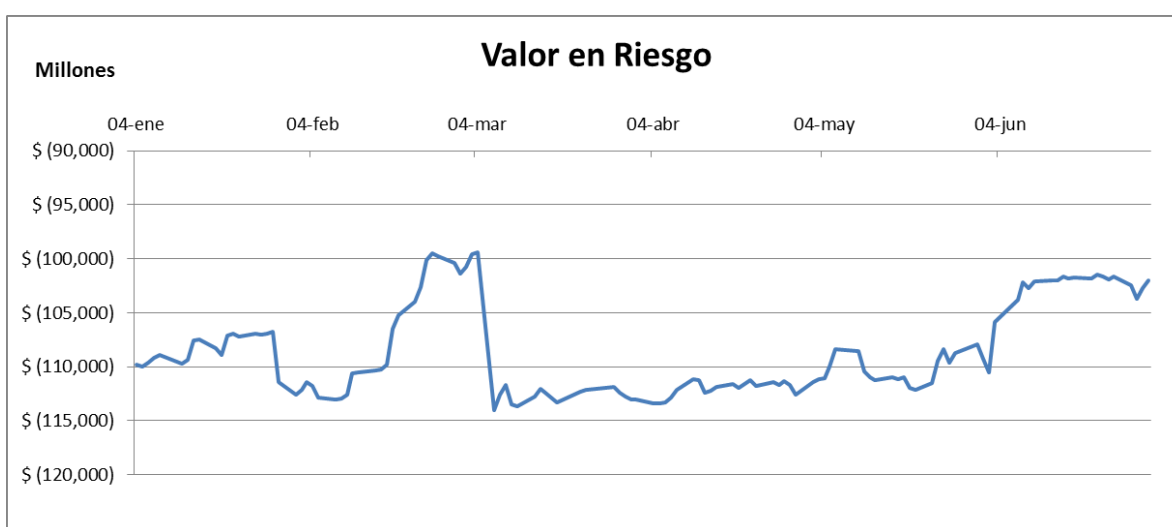
La Gerencia de Seguimiento y Políticas de Riesgo de Crédito tiene, entre otras responsabilidades, la administración del Manual SARC -Sistema de Administración de Riesgo de Crédito-, el cual contiene todas las políticas crediticias del Banco para todos los segmentos. La Gerencia de Gestión y Normalización de Activos es la responsable de gestionar oportunamente la recuperación de la cartera que registra deterioro en cualquiera de los segmentos que atiende el Banco.

Como resultado de esta labor conjunta, el Banco mantiene su calidad de Cartera en niveles acordes con su apetito de riesgo y en la media del sector con un indicador de cartera vencida que pasó del 3,18% en diciembre de 2015 a 3,02% al cierre de junio de 2016, mismo indicador que el del Sector Bancario que también se ubicó en 3,02% para este mes.

## 2. Riesgo de Mercado y Liquidez

El Banco sigue implementando herramientas de medición y control, con el fin de complementar los esquemas de monitoreo a las posibles pérdidas que puede sufrir la Entidad debido a movimientos adversos en los factores de riesgo vinculados al Portafolio de Inversiones, como es el caso de las tasas de interés.

Una de las relaciones gestionadas de acuerdo con el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado del Banco es la relación del VaR Total regulatorio sobre el Patrimonio Técnico, sobre la cual se tiene definido el límite del 20%. Durante el primer semestre de 2016 dicha medida de exposición a Riesgo de Mercado se ubicó entre el 11,8% y el 10%, la cual es coherente con el modelo de negocio definido.



En el caso de la exposición al Riesgo de Liquidez, el Banco realiza su medición a través del indicador regulatorio definido por la Superintendencia Financiera (IRL), el cual cuantifica el consumo de los activos líquidos del Banco por el requerimiento de liquidez en un horizonte de tiempo definido. Con el fin de controlar adecuadamente dicha exposición, la Superintendencia Financiera ha establecido que el IRL de razón de los establecimientos de crédito debe ser superior al 100% para los horizontes de tiempo de 7 y 30 días. Durante el primer semestre de 2016 se evidenció que el Banco contó con un nivel de activos líquidos suficiente para responder por sus obligaciones en el corto plazo ante requerimientos de liquidez en un entorno de retiros masivos de recursos de captación, ya que la relación entre los activos líquidos monetarios y el requerimiento de liquidez neto a 7 días se mantuvo entre 322% y 1551% durante dicho período. Para el caso de un horizonte de tiempo de 30 días esta relación se ubicó entre el 143% y el 473%, niveles superiores a los límites normativos.

Así mismo, como parte de la administración del Riesgo de Liquidez se tienen definidos límites de concentración sobre los productos a través de los cuales se fondea el Banco, con el fin de contar

con una diversificación adecuada que mitigue la materialización de escenarios de contingencia de liquidez por eventos puntuales que afecten algunos productos específicos.

### **3. Riesgo Operativo**

El Banco continúa aplicando y promoviendo una cultura de gestión de Riesgo Operativo con los dueños de proceso, a través de la revisión continua de los riesgos identificados en los procesos; esto ha permitido realizar un trabajo de identificación de riesgos duplicados en el Banco, lo que genera que se haya pasado de 573 a 538 Riesgos Operativos, con lo que se espera concentrar esfuerzos en aquellos riesgos que demandan más gestión y en la identificación de controles más relevantes.

A nivel de registro de eventos se continúa reforzando en los gestores de riesgo operativo el adecuado registro de los eventos que tienen esta connotación.

Las continuas evaluaciones y monitoreos por parte de los órganos de control y la alta dirección a través del Comité de Riesgo Operativo, permiten obtener un Modelo Organizativo de Control y Gestión de Riesgos de la Entidad, enmarcado dentro de las políticas, normas y procedimientos establecidos.

### **RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

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 (SARLAFT), 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 AV Villas, en el cual se incluye la revisión a la evolución del riesgo según los factores de riesgo 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 efectuada por la Unidad de Cumplimiento durante el primer semestre de 2016, se elaboró una campaña de información y recomendaciones sobre las señales de alerta relacionadas con el manejo de efectivo a la totalidad de los colaboradores del Banco a través de los medios internos de comunicación dispuestos por la Entidad.

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 del Banco.

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.

Se adelantó la validación sobre la información requerida para la implementación del Modelo Estandarizado de Intercambio de Información Tributaria, el cual busca identificar los clientes residentes fiscales en el exterior. En cuanto a la normativa FATCA (Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas Extranjeras, por sus siglas en inglés), durante el primer semestre de 2016 el Banco adelantó la gestión de depuración de indicios, permitiendo identificar los clientes que serán incluidos en el reporte con destino a la DIAN y al Servicio de Impuestos Internos de Estados Unidos.

### **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

En el primer semestre de 2016 se atendió la consultoría externa de la firma Ernst & Young para evaluar bajo la Norma ISO 27001 la madurez del Sistema de Seguridad de la Información de la Entidad, cuyos resultados posicionaron al Banco como líder en el tema en Grupo Aval, alcanzando una calificación de “Administrado”.

Se confirmó entonces la confianza que respalda a nuestros clientes y demás terceros interesados en la utilización de los productos, servicios y canales ofrecidos por el Banco.

También se realizaron las pruebas de intrusión y los análisis y gestión de vulnerabilidades para validar la efectividad de los controles de seguridad definidos sobre la estructura tecnológica.

El Proyecto Innovador de Seguridad en Canales Electrónicos que fortalece los controles de autorización y autenticación de transacciones en Internet y el registro en Banca Móvil, quedó masificado a los clientes. El objetivo de este proyecto es mitigar las amenazas de fraude electrónico que vienen afectando a los clientes.

### **SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN**

Como parte del seguimiento que realiza el Comité de Prevención del Riesgo de Fraude y Corrupción, se han definido y realizado las siguientes actividades:

- Se llevaron a cabo capacitaciones sobre la Política Aval Antifraude y Anticorrupción a los miembros de Junta Directiva, Comité Directivo, primera y segunda línea de defensa.
- Se definió el manual para solicitar autorización para el ofrecimiento y/o entrega de patrocinios, regalos, gratificaciones, atenciones e invitaciones a terceros (personas naturales y jurídicas) y seguimiento a las autorizaciones dadas.

- Se implementaron cláusulas antisoborno y anticorrupción en los contratos y órdenes de compra que emite el Banco, mediante las cuales los proveedores declaran conocer los requisitos de cumplimiento de la legislación local e internacional en esta materia.
- Por otra parte, la Entidad continúa participando junto con los bancos Aval en el proceso de selección de proveedores para monitoreo de alarmas y mantenimiento preventivo y correctivo de alarmas, con el fin de optimizar estos servicios.

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

Dando cumplimiento al Estatuto de Protección al Consumidor y demás normatividad relacionada, durante el primer semestre de 2016 el Banco continuó con acciones de identificación, medición control y monitoreo, con el fin de mejorar los procesos de servicio, disminuir las causales de reclamaciones, garantizar la apropiada atención a las solicitudes y derechos de los consumidores financieros y el estricto cumplimiento a lo exigido en la normatividad. Adicionalmente, se validó el adecuado manejo del Sistema de Atención al Consumidor atendiendo de manera oportuna y rigurosa los requerimientos de los entes de control internos y externos.

Finalmente, y teniendo como eje fundamental del sistema la adecuada educación financiera, se realizó la difusión hacia los clientes y colaboradores de contenidos formativos a través de diferentes medios de comunicación del Banco y en campañas educativas por medio de la Asociación Bancaria.

Por su parte, para los colaboradores y terceros se continuó con los procesos de inducción y capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

### **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

El ambiente de control permeado en toda la Organización, que atiende los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, redundó en la obtención de unos resultados efectivos en las evaluaciones realizadas al Sistema de Control Interno del Banco, por los diferentes entes de control externos e internos.

Quedó demostrada la eficacia de las operaciones, la prevención y mitigación de fraudes y la confiabilidad y oportunidad en la información financiera y no financiera, apoyando además el cumplimiento de los controles que soportan la normatividad americana - Ley Sarbanes Oxley (SOX).

### **INVERSIÓN EN OTRAS ENTIDADES**

ATH – A Toda Hora - es la entidad en la que el Banco AV Villas posee la mayor participación accionaria, con un 40% de las acciones en circulación. Su 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. Su actividad está direccionada a concentrar, fortalecer y mejorar los servicios que prestan los bancos que conforman la red de servicios Aval, con el fin de aportar eficientemente a la consolidación de su liderazgo en el mercado colombiano.

Al cierre de junio de 2016 ATH presenta activos por \$8.123 millones; durante el primer semestre del año obtuvo utilidades por \$34 millones.

### **PARTES RELACIONADAS**

Las operaciones con partes relacionadas se encuentran detalladas en la Nota 29 a los Estados Financieros.

### **SISTEMAS DE REVELACIÓN Y CONTROL**

El Banco viene cumpliendo con los Sistemas de Revelación y Control, de conformidad con lo dispuesto en el Parágrafo del Artículo 47 de la Ley 964 de 2005.

### **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.

### **APLICACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA – NIIF**

Al 30 de junio de 2016 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.

En la parte fiscal, solamente hasta el año 2018 se conocerá el efecto e impacto de la aplicación de estas normas y propondrá la adopción de las mismas. Mientras tanto, la base fiscal corresponde a los resultados bajo los principios de contabilidad local.

### **EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD**

Con la participación de sus Accionistas, Directivos y Colaboradores, el Banco AV Villas continuará brindando a sus clientes y a la comunidad soluciones financieras de avanzada, que le permitan cumplir con sus objetivos de crecimiento, participación en el mercado y rentabilidad, y de esta manera continuar siendo un referente para el Sector Financiero.



## **HECHOS SUBSECUENTES**

A la fecha no se han proferido disposiciones legales posteriores al cierre que puedan afectar los Estados Financieros del Banco.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL AV VILLAS**

Nuestro Banco AV Villas sigue trabajando en sus diferentes líneas de Responsabilidad Social y presenta los siguientes resultados para sus Programas bandera para el cierre del primer semestre de 2016.

### **Tapas para Sanar**

El Banco mantiene su alianza con la Fundación Sanar, a través de la cual se recolectan toda clase de tapas plásticas y con gran satisfacción cuenta, al cierre del primer semestre de 2016, con **246 cajas de recolección de tapas** distribuidas a nivel nacional, **ubicadas en Dirección General, Staff Regionales y en la totalidad de nuestras Oficinas Tradicionales del país.**

Este material es vendido por la Fundación que utiliza los recursos para brindar apoyo psicológico y social a niños que padecen de cáncer; adicionalmente les brinda acompañamiento y soporte en la detección temprana de esta enfermedad.

Con el apoyo de los colaboradores, áreas, oficinas y clientes que depositaron tapas en las cajas durante el primer semestre de 2016, el Banco entregó a la Fundación Sanar un total de ocho (8) toneladas de tapas.

Desde el inicio de la alianza con la Fundación en 2014 y al cierre del primer semestre de 2016, gracias a las 20 toneladas de tapas plásticas entregadas por el Banco se ha podido apoyar el tratamiento de 33 niños.

También durante el primer semestre de 2016, el Grupo Aval, Corficolombiana y la Corporación Publicitaria se unieron a este programa, ubicando cajas de recolección de tapas para la Fundación en sus instalaciones.



Equipo de la Oficina Ubaté, comprometidos con el Programa

### **Pies en la Tierra**

El Proyecto de depuración de archivo inactivo que desarrolló el Banco durante 2014 y 2015, que consistió en revisar el archivo histórico para eliminar material innecesario, generó grandes cantidades de papel y materia prima, que permitieron entregar 200 prótesis de miembros inferiores a 190 personas a través de la Fundación CEA – Consejo de Empresas Americanas.

En 2016 se continúa con la entrega a Kimberly Clark del material que se genera en las diferentes instalaciones del Banco y con la donación del primer semestre de 2016 se han entregado dos prótesis.

Para el segundo semestre de 2016 se implementarán nuevas estrategias de recolección de material tanto internas como en asocio con Kimberly Clark para aumentar el aporte al Programa Pies en la Tierra y continuar cambiando la vida de más personas.



## **Currículum 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 y dedican algunas horas de su tiempo a 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 32.506 niños y jóvenes del país.

En el primer semestre de 2016 se planearon estrategias para implementar el programa en nuevas ciudades a las cuales hasta ahora no se había llegado y donde los colaboradores del Banco han solicitado participar, por lo que el reto para el segundo semestre de 2016 será continuar con su implementación así:

- **10** ciudades
- **160** Colaboradores voluntarios
- **5.000** niños y jóvenes aprox. beneficiados
- Niveles **Transición a Noveno**



*Luisa Fernanda Talero – Jefe Aseguramiento de la Calidad, Voluntaria*

## **NUEVAS DISPOSICIONES LEGALES**

Dentro de las normas recientemente expedidas, relevantes para la actividad del Banco, destacamos, entre otras, las siguientes:

**Ley 1777 de 2016 (febrero 1).** Por medio de la cual se definen y regulan las cuentas abandonadas que se encuentran en las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y se les asigna un uso eficiente.

**Decreto 353 de 2016 (marzo 1).** Modifica parcialmente el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con la emisión y colocación de bonos hipotecarios para la financiación de vivienda a largo plazo.

**Decreto 466 de 2016 (marzo 17).** Modifica el Decreto 2555 de 2010, con relación a la inclusión de las garantías mobiliarias como garantías admisibles.

**Decreto 587 de 2016 (abril 11).** Por el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 sobre Reversión de Pagos.

**Decreto 766 de 2016 (mayo 6).** Modifica el Decreto 2555 de 2010 en relación con las garantías y límites que deben tener los intermediarios de valores en la realización de operaciones de reporto o repo, simultáneas y transferencia temporal de valores.

**Decreto 767 de 2016 (mayo 6).** Modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las excepciones a la definición de oferta pública de valores y la reapertura de emisiones de bonos.

**Circular Externa 005 de 2016 de la SFC (4 de febrero).** Imparte instrucciones en materia de la cobertura condicionada de tasa de interés para la financiación de vivienda urbana nueva NO VIS, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2500 de 2015 y la Resolución 201 de 2016 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público – FRECH NO VIS.

**Circular Externa 008 de 2016 de la SFC (26 de febrero).** Modifica los plazos para la transmisión de los Estados Financieros de Cierre o Fin de Ejercicio bajo NIIF.

**Circular Externa 010 de 2016 de la SFC (29 de marzo).** Modifica la Circular Básica Jurídica en materia de derecho de petición, de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

**Circular Externa 011 de 2016 de la SFC (29 de marzo).** Imparte instrucciones para la implementación del Esquema de Pruebas de Resistencia (EPR) y el reporte de información de los resultados.

**Circular Externa 013 de 2016 de la SFC (30 de marzo).** Unifica el medio de envío de la información transmitida a la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Circular Externa 017 de 2016 de la SFC (10 de mayo).** Modifica los plazos para la transmisión de los Estados Financieros Intermedios Trimestrales bajo NIIF.

**Circular Externa 018 de 2016 de la SFC (26 de mayo).** Modifica el numeral 6 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica – Cláusulas y Prácticas Abusivas.

**Carta Circular 40 de 2016 de la SFC (17 de junio).** Informa aspectos relacionados con el reporte de información a la Contraloría General de la República de las cuentas maestras del Sistema General de Regalías

**Circular Reglamentaria Externa DG-T-273 de 2016** del Banco de la República **(febrero 17)**. Reemplaza en su totalidad la Circular Reglamentaria Externa DG-T-273 del 19 de noviembre de 2014, correspondiente al Asunto 6: "USCI Servicios Electrónicos del Banco de la República - SEBRA" del Manual Corporativo de la Dirección General Tecnología, consagrando la inclusión de la protección de datos personales.

De los señores Accionistas,

**DIEGO RODRÍGUEZ PIEDRAHITA**  
Presidente de la Junta Directiva

**JUAN CAMILO ÁNGEL MEJÍA**  
Presidente Banco AV Villas

---