



Informe de Gestión

2020



Informe de Gestión

2020



Tabla de Contenido

• Datos Significativos	6
• Informe del Presidente y de la Junta Directiva.....	7
• Informe del Revisor Fiscal Estados Financieros Separados.....	29
• Informe ISAE 3000.....	35
• Estados Financieros Separados.....	39
• Notas a los Estados Financieros Separados.....	44
• Certificación Estados Financieros.....	46
• Indicadores Financieros.....	47
• Comentarios Indicadores Financieros.....	48
• Gráficas.....	49
• Informe del Revisor Fiscal Estados Financieros Consolidados.....	50
• Estados Financieros Consolidados.....	55
• Notas a los Estados Financieros Consolidados.....	60



INFORME DE GESTIÓN

Junta Directiva y Administración

Junta Directiva

Consejero

Luis Carlos Sarmiento Angulo

Principales

Carlos Ernesto Pérez Buenaventura

Pedro Ignacio De Brigard Pombo

Bernardo Noreña Ocampo

Fernando Copete Saldarriaga

José Wilson Rodríguez

Suplentes

Luis Fernando Pabón Pabón

Pablo Casabianca Escallón

Alberto Mariño Samper

Jaime Gilberto Gómez Arango (Q.E.P.D)

Gustavo Ramírez Galindo

Administración

Juan Camilo Ángel Mejía Presidente

Carlos Alberto Vélez Moreno Vicepresidente Financiero y de Gestión Corporativa

Jaime Eduardo Martínez Madrián Vicepresidente Comercial Banca Personas

Hugo Edgardo Contreras Vanegas Vicepresidente Comercial Banca Empresas

María Luz Munévar 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

Norma Isabel Ramírez Gracia 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

Eduardo Castañeda Ramírez Vicepresidente Regional Bogotá

Jaime Mauricio González Rico Vicepresidente Regional Noroccidente

Anna María Díaz Splendianni Vicepresidente Regional Norte

Juan Manuel Reveiz Navia Vicepresidente Regional Suroccidente

Revisoría Fiscal

KPMG S.A.S.

Leidy Fernanda Hernández Arenas Revisor Fiscal

Datos significativos

(EN MILLONES DE PESOS) CIFRAS A DICIEMBRE DE CADA AÑO

	2017	2018	2019	2020
Depósitos de Ahorro	5.195.631	5.916.632	6.157.137	8.708.428
Cert. de Depósito a Término	3.960.833	4.556.519	4.618.234	3.914.618
Cuentas Corrientes	927.778	949.850	1.072.484	1.338.294
Total Depósitos	10.084.242	11.423.001	11.847.855	13.961.340
Cartera Comercial Y Microcréditos	2.756.029	2.877.081	2.849.112	2.280.911
Cartera de Consumo	5.306.071	6.186.954	6.700.246	6.960.547
Cartera de Vivienda	1.866.288	2.206.907	2.359.332	2.341.484
Cartera Constructor	12.317	37.845	45.911	36.817
Menos: Provisión de Cartera	448.015	521.043	532.279	561.385
Total Cartera*	9.492.690	10.787.743	11.422.322	11.058.373
Total Activos	12.216.926	14.028.422	14.961.710	16.299.444
Utilidades	120.074	160.161	190.710	127.792
Activos Productivos	11.080.721	12.576.426	13.634.975	14.866.169
Activos Improductivos	1.136.204	1.451.996	1.326.735	1.433.275
Total Activos	12.216.926	14.028.422	14.961.710	16.299.444
<i>Calidad</i>	<i>4,47%</i>	<i>4,31%</i>	<i>3,41%</i>	<i>3,82%</i>
<i>Cobertura</i>	<i>100,78%</i>	<i>106,90%</i>	<i>130,61%</i>	<i>126,52%</i>
<i>Patrimonio</i>	<i>1.405.586</i>	<i>1.497.408</i>	<i>1.624.386</i>	<i>1.671.022</i>
<i>ROA</i>	<i>1,0%</i>	<i>1,1%</i>	<i>1,3%</i>	<i>0,8%</i>
<i>ROE</i>	<i>8,5%</i>	<i>10,7%</i>	<i>11,7%</i>	<i>7,6%</i>
<i>Índice de Solvencia</i>	<i>12,36%</i>	<i>10,53%</i>	<i>10,64%</i>	<i>12,01%</i>

*No incluye Cuentas por Cobrar

Informe Presidente y Junta Directiva

ESCENARIO ECONÓMICO

Panorama Internacional

Al inicio de 2020 poco se sabía del COVID-19 y, aún cuando se encontraba en el mapa de riesgos potenciales para el año, pocos imaginaron el impacto que traería a la economía mundial.

La velocidad a la que se expandió el virus llevó a la Organización Mundial de la Salud (OMS) a declarar una pandemia global el 11 de marzo, lo que finalmente desembocaría en la crisis económica más significativa de los últimos 90 años, sólo precedida por aquella desatada por el inicio de la primera guerra mundial en 1914.

Al tiempo que la comunidad científica iniciaba una carrera para desarrollar una vacuna para combatir el virus, los gobiernos alrededor del mundo se vieron obligados a recurrir a las cuarentenas como la medida más efectiva para proteger a la población y reducir la velocidad de contagio. Aún cuando los aislamientos cumplen con su función de salvar vidas, tienen inevitablemente un impacto negativo y significativo en la actividad productiva.

La Tabla 1 presenta las proyecciones de crecimiento para el 2020, 2021 y 2022 realizadas por el Banco Mundial. Se estima que la economía mundial se haya contraído en el 2020 4,3%, con una desaceleración más pronunciada en las economías desarrolladas (-5,4%) frente a las emergentes (-2,6%).

La situación económica requirió que las autoridades fiscales y monetarias alrededor del mundo reaccionaran de una forma muy rápida y sin precedentes, poniendo en marcha diferentes

estrategias para entregar la mayor cantidad de ayudas y estímulos a los diferentes agentes de la economía.

Tabla 1 – Expectativas de Crecimiento

Variación anual PIB real (%)					
Año	2018	2019	2020e	2021p	2022p
Mundo	3,0%	2,3%	-4,3%	4,0%	3,8%
Países Avanzados	2,2%	1,6%	-5,4%	3,3%	3,5%
Estados Unidos	3,0%	2,2%	-3,6%	3,5%	3,3%
Zona Euro	1,9%	1,3%	-7,4%	3,6%	4,0%
Japón	0,6%	0,3%	-5,3%	2,5%	2,3%
Países Emergentes y en Desar.	4,3%	3,6%	-2,6%	5,0%	4,2%
Asia Oriental y Pacífico	6,3%	5,8%	0,9%	7,4%	5,2%
Europa y Asia Central	3,4%	2,3%	-2,9%	3,3%	3,9%
América Latina y el Caribe	1,9%	1,0%	-6,9%	3,7%	2,8%
Colombia	2,5%	3,3%	-7,5%	4,9%	4,3%
Medio Oriente y Norte de Afr.	0,5%	0,1%	-5,0%	2,1%	3,1%
Sur de Asia	6,5%	4,4%	-6,7%	3,3%	3,8%
África Subsaharina	2,6%	2,4%	-3,7%	2,7%	3,3%

Fuente: Banco Mundial

En el caso de los Estados Unidos, la Reserva Federal recortó su tasa de intervención al rango entre el 0,00% y 0,25%, ha mantenido un forward guidance (anticipos informativos de las decisiones de política monetaria) claro y consistente que, enfocado principalmente en la recuperación del mercado laboral, desplegó un nuevo programa de compra de activos que llevó el portafolio de la FED desde USD \$3,9 trillones a USD \$6,6 trillones al cierre del año y abrió múltiples líneas de crédito enfocadas al sistema financiero y al sector real.

La política fiscal no se quedó atrás. Al cierre de 2020 el Gobierno de los Estados Unidos había invertido un total de USD \$3,5 billones en subsidios

directos a los hogares, a las empresas, alivios tributarios, ampliaciones a diferentes programas de compensación a desempleados, inversiones en el sector salud y algunos otros.

Según cifras entregadas por el Fondo Monetario Internacional (FMI), las economías desarrolladas entregaron en promedio ayudas equivalentes al 13% del PIB del 2020. Por su parte, economías emergentes con menor capacidad de gasto, sólo pudieron entregar en promedio ayudas por el 4% de su PIB. La Tabla 2 presenta un ranking de los 15 países que más apoyo fiscal ofrecieron para solventar la crisis económica.

Tabla 2 – Respuesta Fiscal a la Pandemia

Ranking	País/Agrupación	Gasto Adicional (% del PIB)
1	Nueva Zelanda	19%
2	Estados Unidos	17%
3	Reino Unido	16%
4	Singapur	16%
5	Australia	16%
6	Japón	16%
7	Canadá	15%
8	Alemania	11%
9	Tailandia	8%
10	Brasil	8%
11	Chile	8%
12	Francia	8%
13	Polonia	8%
14	Bélgica	7%
15	Italia	7%
	País Emergente	

Fuente: Fondo Monetario Internacional

Es importante resaltar que aún cuando la crisis económica del 2020 no fue una crisis financiera, sí tuvo un impacto en los mercados internacionales. Luego que la OMS declarara en marzo la pandemia, la sensación de incertidumbre fue generalizada, al igual que la reducción del apetito por riesgo de los inversionistas. Como resultado, los mercados sufrieron devaluaciones y una reducción significativa de la liquidez. En el momento más crítico el S&P500 se habría devaluado un 31% en lo corrido del 2020.

Toda la artillería de los bancos centrales se enfocó en garantizar la liquidez del sistema financiero, reducir el costo de la deuda, y garantizar el acceso al crédito. Como resultado, en el mes de abril los mercados retomaron su actividad normal y los excesos de liquidez existentes en el mercado presionaron una valorización generalizada de los activos, tanto de renta fija como de renta variable. Los tesoros de los Estados Unidos a 10 años finalizaron el año en 0,93% (+58 pbs YTD), el S&P500 con una ganancia en el año de 16,6% y el oro con una apreciación del 24,9%. (Tabla 3)

Tabla 3 – Resumen Mercados Financieros Internacionales

Año	Indicador	Inicio	Cierre	YTD	Max	Min
2018	S&P500	2.688	2.486	-7,5%	2.931	2.351
	Oro	\$ 1.295	\$ 1.281	-1,1%	\$ 1.358	\$ 1.174
	VIX	10	28	178,4%	37	9
2019	S&P500	2.486	3.221	29,6%	3.240	2.448
	Oro	\$ 1.281	\$ 1.515	18,3%	\$ 1.552	\$ 1.271
	VIX	28	15	-47,7%	28	12
2020	S&P500	3.221	3.756	16,6%	3.756	2.237
	Oro	\$ 1.515	\$ 1.893	24,9%	\$ 2.052	\$ 1.471
	VIX	15	23	53,5%	83	12

Fuente: Bloomberg

Colombia

La economía colombiana no ha sido ajena a la crisis internacional ocasionada por la pandemia. Sin lugar a duda, el impacto más significativo se ha observado en el mercado laboral, donde en el mes de mayo el país alcanzó una tasa de desempleo del 21,4%, acompañada con una reducción en la tasa global de participación del 8,4%. Al cierre del año, el DANE dio a conocer que 2,4 millones de colombianos habrían perdido sus empleos.

Con la información observada al cierre del tercer trimestre del año, la economía colombiana se contrajo un 8,1%. Dentro de los sectores más afectados están los del entretenimiento (-23,4%), la construcción (-23,4%) y el comercio (-17,8%). (Tabla 4)

Tabla 4 – Variación anual PIB por oferta Colombia
(Periodo enero a septiembre)

Año	Participación	2020	Contribución 2020
Agricultura	7%	2,8%	0,2%
Explotación de minas y canteras	5%	-14,5%	-0,7%
Industrias manufactureras	12%	-11,1%	-1,3%
Suministro de electricidad	3%	-3,2%	-0,1%
Construcción	5%	-23,4%	-1,2%
Comercio al por mayor y al por menor	15%	-17,8%	-2,7%
Información y comunicaciones	3%	-2,4%	-0,1%
Actividades financieras y de seguros	5%	1,6%	0,1%
Actividades inmobiliarias	10%	2,1%	0,2%
Actividades profesionales	7%	-4,0%	-0,3%
Administración pública y defensa	16%	-0,6%	-0,1%
Entretenimiento y recreación	2%	-23,4%	-0,5%
PIB	100%	-8,1%	

No se debe desconocer el impacto en el sector industrial (-11,1%) y de explotación mineral (-14,5%). Este último se ha visto afectado por la caída en los precios internacionales del petróleo, los cuales alcanzaron un mínimo histórico de USD \$19 por barril de referencia Brent el 21 de abril. En el año, el precio del commodity promedió USD \$43,33 por debajo del precio promedio observado en 2019 (USD \$64,2 por barril).

En el plano inflacionario, la restricción en la demanda ha desembocado en una reducción en la inflación total, la cual pasó del 3,80% en diciembre de 2019 a 1,61% en el mismo mes de 2020. Las medidas de inflación básica también muestran una tendencia similar, ubicándose la inflación sin alimentos ni regulados en 1,11% al cierre de 2020, cayendo desde el 3,10% observado un año atrás.

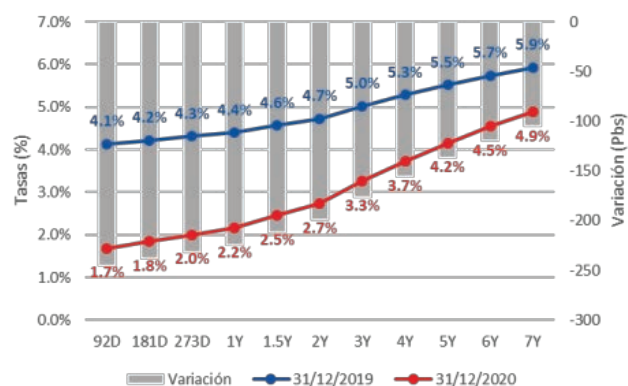
Como respuesta a la pandemia, el Gobierno Nacional declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica mediante el decreto 417 de 2020. La declaración del Estado de Emergencia le permitió al Gobierno diseñar programas de apoyo directo a hogares y empresas (como los otorgados por el PAEF, PIS y el Programa de Auxilio a Trabajadores Suspendidos o en Licencia no Remunerada), al igual que estructurar un marco regulatorio para entregar alivios a la economía (financieros, y tributarios). El FMI ubicó a Colombia

en el puesto número 10 de los países emergentes que más recursos adicionales dirigieron en 2020 a la atención de la pandemia, con un 4% del PIB del año.

El Banco de la República también tomó medidas comparables con aquellas definidas por los principales emisores del mundo. Recortó la tasa de intervención 250 puntos básicos hasta llevarla al 1,75%, por primera vez en su historia el Emisor aprobó la compra de deuda corporativa, amplió los cupos disponibles para operaciones de liquidez, creó nuevas operaciones repo garantizadas con pagarés, entre otras medidas.

Al igual que en Estados Unidos, las decisiones de política monetaria impulsaron valorizaciones en los mercados de renta fija y renta variable luego de un periodo de estrés en marzo. La curva de TES se valorizó en promedio en 186 puntos básicos (Gráfica 1) y el COLCAP logró finalizar el año con un retroceso del 12%, luego de haber acumulado una pérdida del 45% a finales de marzo.

Gráfica 1 – Curva de rendimiento TES

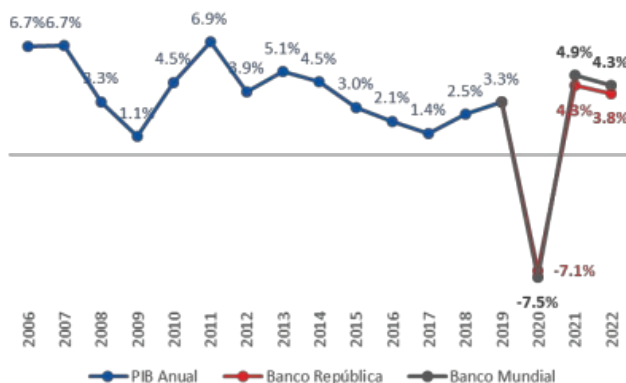


¿Qué esperar en 2021?

Las proyecciones realizadas por el Banco Mundial y las derivadas de la encuesta realizada por el Banco de la República en enero de 2021 muestran un panorama favorable de recuperación económica para el 2021 y 2022 (Gráfica 2). Aun así, el grado de incertidumbre sobre el desempeño económico futuro sigue siendo material.

El reto actual, luego que la ciencia lograra desarrollar vacunas efectivas contra la COVID-19 en menos de un año, se centra en llevar la vacuna a la mayor cantidad posible de personas hasta alcanzar la inmunidad de rebaño. Este será el punto central que definirá la velocidad de la recuperación económica y el tiempo es un factor decisivo, ya que mientras más se prolongue la pandemia, sus impactos en la económica global serán más profundos, más compañías entrarán en quiebra y más personas perderán su empleo.

Gráfica 2 - Variación Anual PIB Colombia

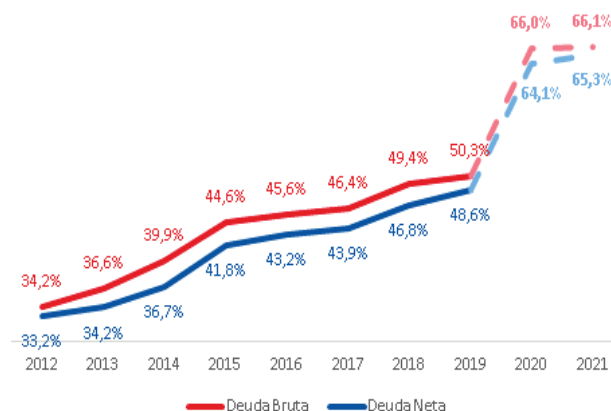


Fuente: Banco Mundial y Banco de la República de Colombia

En este frente existen varias preocupaciones, principalmente la capacidad productiva de las farmacéuticas, la capacidad de las administraciones públicas para llevar las vacunas a la población de una forma rápida y efectiva y la evolución del virus a variantes resistentes a la vacuna. Todo lo anterior, podría desencadenar en nuevas cuarentenas para contener el virus alrededor del mundo, sumando a los impactos económicos ya observados.

Una vez superados los temas específicos de pandemia y vuelva gradualmente la normalidad en la actividad económica mundial, la atención se centrará en los niveles de deuda pública internacional, los cuales se encuentran en máximos históricos. En Colombia, el Ministerio de Hacienda proyectó que en 2020 la deuda bruta del Gobierno Nacional alcanzaría el 66% del PIB, un incremento de 15,7% frente al nivel de deuda del 2019 (Gráfica 3).

Gráfica 3 - Proyección de deuda del Gobierno Nacional Central (Deuda como % del PIB)



Fuente: Ministerio de Hacienda y Crédito Público

La Tabla 5 resume las proyecciones más recientes para las principales variables macroeconómicas colombianas.

Tabla 5 - Proyecciones Encuesta Mensual Banco de la República (enero 2021)

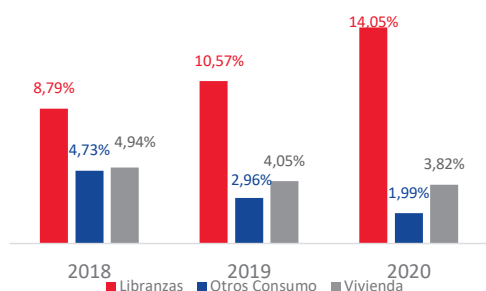
Indicador	Fecha	dic-2018	jun-2019	dic-2019	jun-2020	dic-2020	jun-2021	dic-2021	jun-2022	dic-2022
Desempleo	Min						11,0%	10,5%	10,0%	9,0%
	Central	9,7%	9,4%	9,5%	19,8%	13,4%	14,4%	13,0%	12,3%	11,7%
	Max						17,5%	15,6%	14,5%	15,2%
Repo	Min						1,8%	1,8%	2,0%	2,3%
	Central	4,3%	4,3%	4,3%	2,5%	1,8%	1,8%	2,0%	2,5%	3,0%
	Max						2,3%	2,8%	3,8%	4,5%
Inflación Total	Min						2,0%			2,4%
	Central	3,2%	3,4%	3,8%	2,2%	1,6%				3,1%
	Max						3,3%			3,8%
Inflación Sin Alimentos	Min						1,5%			2,1%
	Central	3,5%	3,2%	3,5%	1,4%	1,0%	2,5%			2,9%
	Max						3,5%			3,4%
TRM	Min						\$ 2.900			\$ 3.000
	Central	\$ 3.250	\$ 3.206	\$ 3.277	\$ 3.759	\$ 3.433	\$ 3.435			\$ 3.388
	Max						\$ 3.700			\$ 3.700

DESEMPEÑO DEL BANCO

En 2020, año de la crisis generada por la pandemia del COVID-19, la repercusión en la economía de un escenario atípico y extremo impactó de forma sustancial y generalizada tanto la oferta como la demanda de bienes y servicios y, en consecuencia, en primera línea el desempleo. Este fue un año en el que el rol de los bancos fue esencial garantizando el adecuado y oportuno funcionamiento del flujo transaccional y, de manera especial, apoyando el sostenimiento de la economía mediante el otorgamiento de alivios y facilidades de pago a sus deudores, contribuyendo de esta manera al sostenimiento y recuperación de las familias y las empresas.

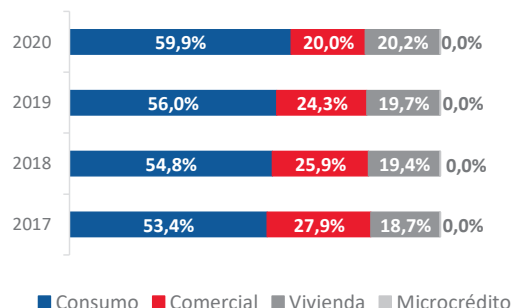
En medio de este escenario, el Banco AV Villas ha superado con éxito las presiones inmediatas y los retos surgidos en medio de la crisis generalizada y ha dado continuidad a su dinámica comercial orientando sus esfuerzos a la línea de Libranzas, un producto de gran potencial y bajo riesgo.

Gráfica 4 – Participación de desembolsos en el Sector

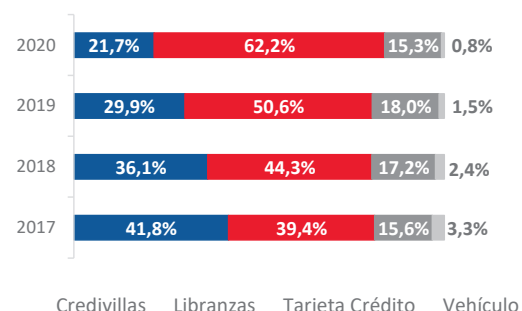


Como resultado, la Cartera de Consumo gana cerca de 4 puntos porcentuales de participación dentro de la cartera total representando el 59,9% de la misma; mientras que las Libranzas, dentro de la Cartera de Consumo pasan de una participación del 50,6% en 2019 al 62,2% al cierre de 2020, ganando cerca de 12 puntos porcentuales.

Gráfica 5 – Composición Cartera Total



Gráfica 6 – Composición Cartera de Consumo



Este direccionamiento a cartera de menor riesgo permite que AV Villas conserve indicadores de morosidad más eficientes que el resto del Sector, manteniendo de esta manera un perfil de riesgo de alta calidad.

1. Crecimiento y Calidad de Cartera

Como efecto de la aplicación de medidas prudentes para el desembolso de los créditos en este tiempo de crisis y con el objetivo de contener el previsible deterioro de la Cartera en las nuevas condiciones de pandemia, se moderó la colocación de créditos de libre inversión y empresariales, lo que llevó a que al cierre de 2020 se observe una disminución en el saldo de la Cartera del 3,2% con respecto al año inmediatamente anterior.

Informe de Gestión 2020 AV Villas

Gráfica 7 - Evolución de la Cartera Productiva

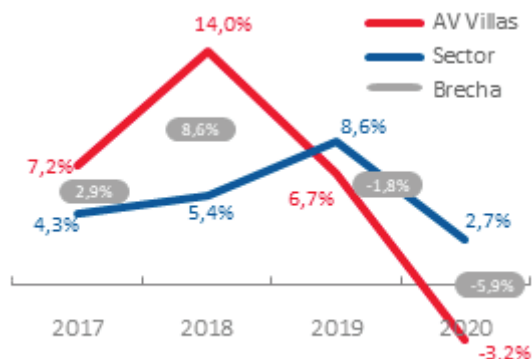


Tabla 6 - Evolución Cuota de Mercado Cartera de Consumo Libranzas

BANCOS	nov-20	20	Vs. 19	dic-19	
Saldo	% Part Sector	% Var	Saldo	% Part Sector	
banco popular	12.886	22,61%	10,8%	11.633	21,55%
BBVA	11.618	20,38%	11,1%	10.454	19,37%
DAVIVIENDA	5.978	10,49%	-11,8%	6.777	12,56%
BANCO GNB SUDAMERIS	5.159	9,05%	3,2%	5.000	9,26%
Banco de Bogotá	5.133	9,01%	15,1%	4.460	8,26%
Banco AV Villas	4.216	7,40%	24,4%	3.390	6,28%
Bancolombia	3.242	5,69%	-4,9%	3.407	6,31%
Banco de Occidente	2.511	4,41%	11,8%	2.247	4,16%
Itaú	1.456	2,56%	1,7%	1.433	2,65%
BANCO PICHINCHA	1.142	2,00%	-8,6%	1.249	2,32%
Banco Caja Social	1.114	1,95%	-13,4%	1.287	2,38%
Banco CREDITO FINANCIERO	965	1,69%	31,5%	734	1,36%
Banco Agrario de Colombia	851	1,49%	25,7%	677	1,25%
COLPATRIA	381	0,67%	-46,6%	712	1,32%
Bancoomeva	123	0,22%	-57,3%	287	0,53%
Banco Finandina	120	0,21%	12,6%	107	0,20%
OTROS	100	0,17%	-13,5%	115	0,21%
TOTAL SECTOR	56.996		5,61%	53.969	

*Cifras en miles de millones de pesos

En lo referente al segmento masivo, el Banco incrementa su cuota de mercado en la Cartera de Libranzas, y aunque la participación en la Cartera de Tarjetas de Crédito disminuye levemente, se mantiene en niveles cercanos al 4%, al igual que en 2019.

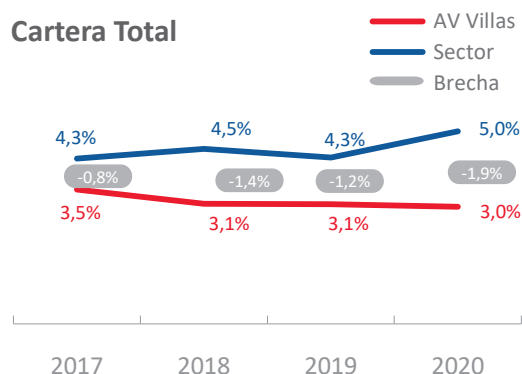
Tabla 7 - Evolución Cuota de Mercado Cartera de Tarjeta de Crédito

BANCOS	nov-20	20	Vs. 19	dic-19	
Saldo	% Part Sector	% Var	Saldo	% Part Sector	
COLPATRIA	5.543	20,79%	-7,9%	6.017	21,03%
Bancolombia	5.202	19,51%	-9,8%	5.770	20,16%
DAVIVIENDA	4.254	15,95%	-13,2%	4.903	17,14%
Banco de Bogotá	2.624	9,84%	-7,6%	2.838	9,92%
Banco Falabella	1.986	7,45%	-0,9%	2.003	7,00%
BBVA	1.983	7,44%	-1,1%	2.005	7,01%
Banco de Occidente	1.323	4,96%	1,0%	1.310	4,58%
Banco AV Villas	1.024	3,84%	-9,9%	1.137	3,97%
Serfinanza	961	3,60%	14,1%	842	2,94%
Itaú	559	2,10%	-1,0%	564	1,97%
banco popular	354	1,33%	9,1%	324	1,13%
Banco Caja Social	250	0,94%	-8,8%	275	0,96%
Banco Agrario de Colombia	214	0,80%	1,8%	210	0,73%
Bancoomeva	166	0,62%	-2,0%	169	0,59%
OTROS	222	0,24%	181,5%	79	0,28%
TOTAL SECTOR	26.664		-6,27%	28.448	

*Cifras en miles de millones de pesos

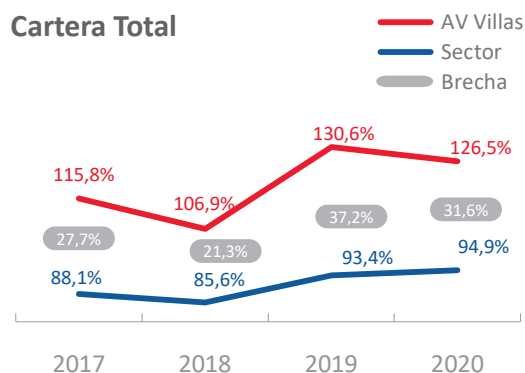
Pese a la coyuntura económica del año y al deterioro en la calidad de la cartera del Sector en general, gracias a su cuidadoso proceso de otorgamiento y gestión de créditos, el Banco logra mantener estable su indicador de Cartera vencida, ampliando significativa y favorablemente la brecha frente a la competencia.

Gráfica 8 - Evolución Calidad
(Total Cartera Vencida/Total Cartera Bruta)



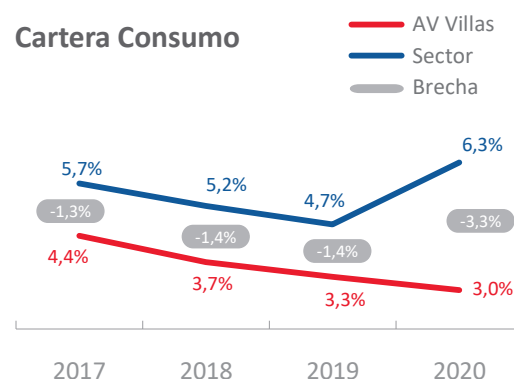
Como medida preventiva de respuesta ante un deterioro previsible de su Cartera de Créditos, el Banco mantiene un indicador de cobertura de su Cartera Improductiva del 126,5% superando al Sistema en más de 30 puntos porcentuales. En este sentido es importante resaltar que el Banco ha venido constituyendo provisiones adicionales con el fin de anticipar el efecto del deterioro de cartera producto del escenario de desempleo y la menor actividad productiva a causa de la pandemia y es así como a finales de 2020 se contabilizó una provisión adicional por valor de \$76,7 mil millones.

Gráfica 9- Evolución Cobertura
(Total Saldo Provisiones/Total Saldo CDE)



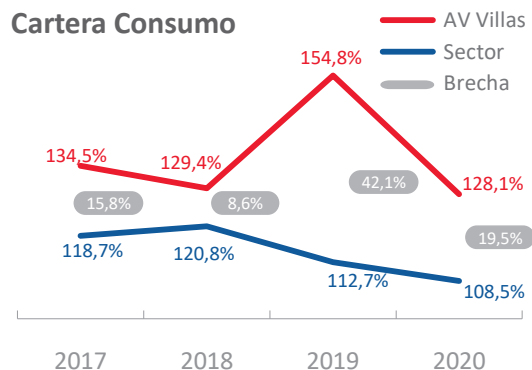
En la Cartera de Consumo se observa una mejora en el indicador de Cartera Vencida de 30pbs y una brecha de 3,3 puntos porcentuales frente al Sistema; hecho que obedece a la estrategia de concentración en líneas de bajo riesgo crediticio.

Gráfica 10 - Evolución Calidad
(Cartera Consumo Vencida/Cartera Bruta Consumo)



En 2020 el indicador de Cobertura de Consumo se situó sobre el 128%, por encima del comportamiento de sus pares.

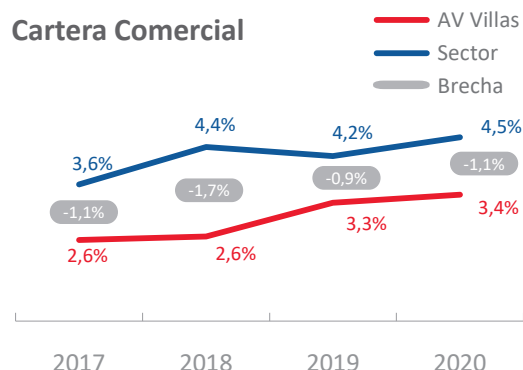
Gráfica 11 - Evolución Cobertura
(Saldo Provisiones Consumo/Total Saldo Consumo CDE)



Aunque el indicador de Calidad de Cartera Comercial se incrementó en 10pbs, este deterioro crece a un ritmo menos acelerado que el del Sector Bancario (30pbs), incrementándose la brecha a 1,1 puntos porcentuales.

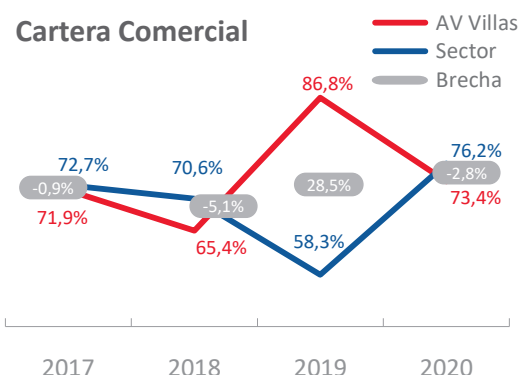
Informe de Gestión 2020 AV Villas

Gráfica 12 - Evolución Calidad
(Cartera Comercial Vencida/Cartera Bruta Comercial)



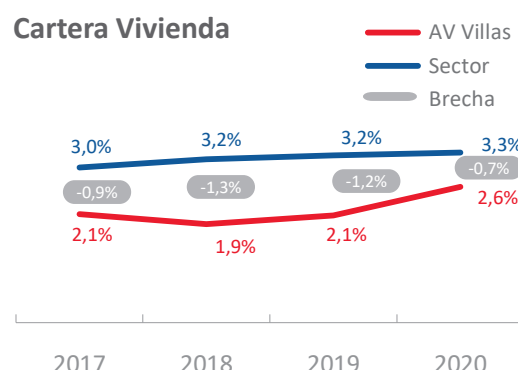
Durante este año se castigó la Cartera del Cliente Concesionaria Ruta del Sol, cuya obligación se había provisionado al 100% en 2019, evento que explica el incremento y posterior restablecimiento del indicador de cobertura a niveles del 73,4%.

Gráfica 13 - Evolución Cobertura
(Saldo Provisiones Comercial/Total Saldo Comercial CDE)

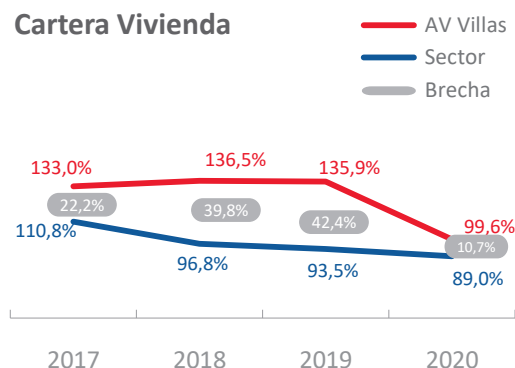


En cuanto a la Cartera Hipotecaria, pese a que se observa un deterioro en esta línea de negocio, AV Villas conserva cifras favorables con respecto al Sector tanto en calidad como en cobertura.

Gráfica 14 - Evolución Calidad
(Cartera Vivienda Vencida/Cartera Bruta Vivienda)



Gráfica 15 - Evolución Cobertura
(Saldo Provisiones Vivienda/Total Saldo Vivienda CDE)

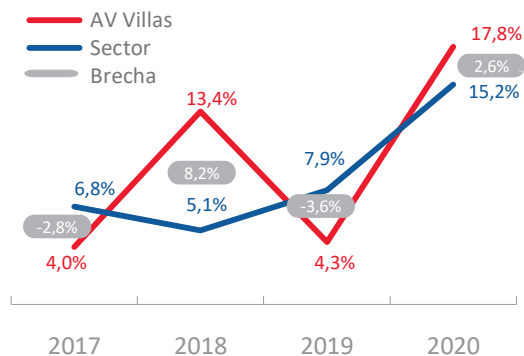


2. Evolución y Composición del Pasivo

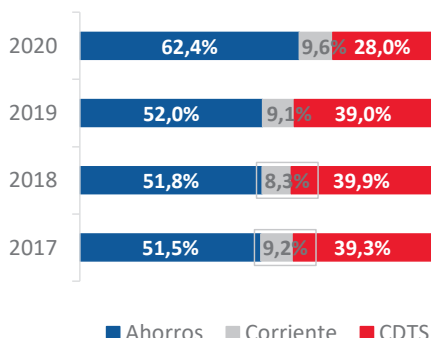
En lo relacionado con los productos de captación, la incertidumbre generada por la coyuntura indujo a un comportamiento conservador en el consumo de la población, haciendo que el pasivo del Banco creciera en mayor proporción que en años anteriores; incremento, que es importante resaltar, se da fundamentalmente a través de depósitos de bajo costo, como se observa en la Gráfica 17. Con estos recursos y con la definición de la Dirección de mantener una liquidez holgada, durante el segundo semestre del año el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) a 30 días, se ubicó en promedio en 186%.

Informe de Gestión 2020 AV Villas

Gráfica 16 - Evolución de las captaciones



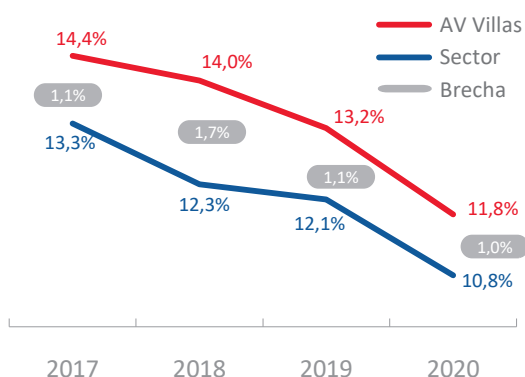
Gráfica 17 - Composición de Depósitos



3. Estructura Financiera y Resultados

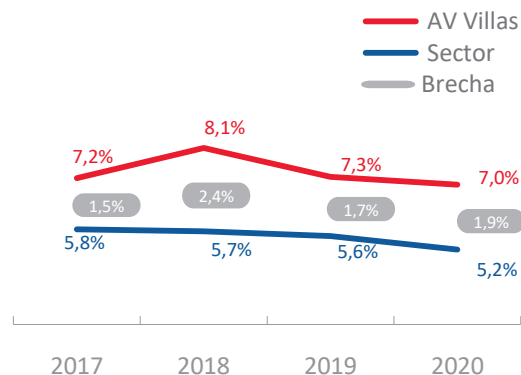
El 2020 estuvo marcado por bajas tasas de interés y bajas rentabilidades. La tasa de intervención del Banco de la República cierra el año en 1,75%, reduciéndose considerablemente frente al 4,25% de comienzos del año, con el ánimo de facilitar la recuperación de la actividad económica, decisión que resulta en una baja generalizada en las tasas de colocación.

Gráfica 18 - Evolución Tasa Cartera



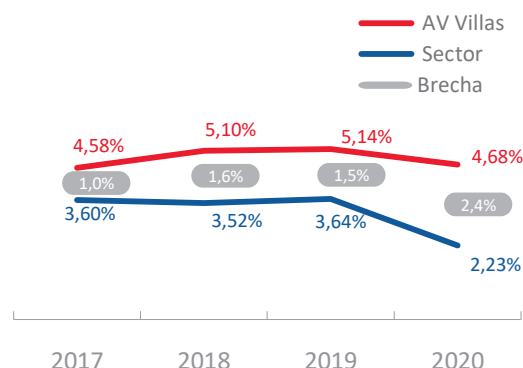
Esta decisión de política monetaria expansiva tiene incidencia directa en la reducción de 30pbs en el margen financiero del Banco, contracción que se refleja de manera similar en el Sector.

Gráfica 19 - Margen Financiero



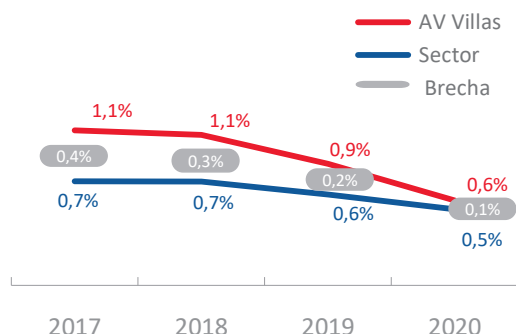
Sin embargo, cuando se analiza el mismo indicador neto del costo de riesgo (provisiones), la brecha de AV Villas frente al Sector pasa de 1,5 a 2,4 puntos porcentuales entre 2019 y 2020; se evidencia el mayor costo asumido por el Sector como consecuencia del deterioro de su cartera.

Gráfica 20 - Margen Financiero neto de Provisiones



Por su parte, las comisiones por servicios financieros, fruto de la desaceleración de la dinámica comercial y transaccional, se impactan de manera importante, lo que contribuye a la disminución en las utilidades obtenidas en el año.

Gráfica 21 – Comisiones Netas / Activos



Dadas las apretadas condiciones de 2020, los resultados tanto del Banco como del Sector se situaron por debajo de los obtenidos en los años previos a la crisis, principalmente por la ralentización del ritmo de crecimiento de los negocios, los bajos tipos de interés vigentes, la disminución en las comisiones percibidas y el incremento en el deterioro de los créditos. Es así como al final del año, cuando las utilidades del Sector se reducen en un 62% frente a 2019, la utilidad del Banco se reduce en un 33%, ubicándose en \$127.793 millones.

Tabla 8 – Utilidad AV Villas vs. Sistema

BANCOS	UTILIDAD ACUM	%VAR 12 MESES
Banco de Bogotá	2.211	-16,3%
Bancolombia	904	-73,1%
BBVA	470	-36,4%
Banco de Occidente	321	-30,0%
DAVIVIENDA	224	-83,0%
banco popular	210	-36,1%
BANCO GNB SUDAMERIS	157	-37,4%
Banco Agrario de Colombia	181	-53,2%
Banco AV Villas	128	-33,0%
Banco Caja Social	12	-95,0%
COLPATRIA	-316	-263,4%
Itaú	-929	-904,6%
TOTAL SECTOR	4.162	-61,93%

*Cifras en miles de millones con corte a dic20, fuente: Asobancaria.

Finalmente, resaltando una relación de solvencia que al cierre del año se ubica 12,01%, es importante destacar que, pese a las circunstancias adversas, AV Villas refleja una estructura fuerte y sana que se manifiesta a través de unos indicadores que confirman el acertado manejo con el que sus directivos han conducido al Banco y han enfrentado la crisis generada por la pandemia de COVID-19.

CALIFICACIÓN DE RIESGO

El Banco AV Villas mantiene las máximas calificaciones otorgadas por la Calificadora de Riesgo BRC Standard & Poor's y la Calificadora Value and Risk Rating S.A.

Estas apreciaciones representan un logro destacable teniendo en cuenta la estabilidad que el Banco proyecta en términos de mínimo riesgo ante el incumplimiento de las obligaciones de corto y largo plazo y la baja posibilidad de que su liquidez se vea comprometida 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 2020.

Value and Risk Rating S.A.: 'AAA' para Deuda de Largo Plazo, VrR 1+ para la Deuda de Corto Plazo. Fecha de emisión, marzo 2020.

IMPUESTOS DIRECTOS, INDIRECTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY

La tasa impositiva total para el año 2020 fue de 48,7% superior a la del año 2019, incremento explicado principalmente por el mayor valor del seguro de depósitos directamente asociado al crecimiento de la captación, y por una menor utilidad antes de impuestos, como resultado de la menor dinámica comercial registrada en el año.

Tabla 9 – Impuestos

	dic-19	dic-20
Impuesto de Renta y Complementarios	80,73	46,64
Impuestos Indirectos	20,91	18,96
Industria y Comercio	18,84	17,15
Predial	1,81	1,71
Sobretasas y Otros	0,26	0,11
Contribución Superfinanciera	2,80	3,94
Seguro de Depósitos	29,45	36,82
Gravamen sobre las Transacciones Financieras	13,09	14,79
Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A)	146,99	121,16
Utilidad Neta del Periodo (B)	190,71	127,79
Tasa Impositiva Efectiva Impto. de Renta, Complementarios y CREE	29,7%	26,7%
Tasa Impositiva Total [A/(A+B)]	43,5%	48,7%

ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

1. Riesgo Crediticio

El Riesgo de Crédito es gestionado en el Banco a través de diferentes gerencias que reportan a las Vicepresidencias de Analítica y Riesgos Financieros, Financiera y de Gestión Corporativa y Operaciones y Tecnología.

El Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC) está documentado en el respectivo manual incluyendo la definición de políticas y procedimientos para los diferentes productos/segmentos del portafolio de crédito, cuya administración se encuentra a cargo de la Gerencia de Políticas de Crédito y Sectores Económicos.

El otorgamiento de crédito a las solicitudes presentadas por el área comercial y sus procesos de evaluación, análisis, decisión y/o recomendación se encuentra a cargo de las Gerencias de Crédito de Personas, Corporativo y Empresarial y PYME.

La Gerencia de Medición de Riesgo de Crédito tiene a cargo el monitoreo a los modelos estadísticos que

apoyan los procesos de originación y seguimiento, asegurando su adecuado desempeño, estabilidad, discriminación y ajuste; así mismo es responsable del monitoreo permanente a la calidad de la cartera con el fin de generar alertas oportunas para Comité de Riesgo y Junta Directiva.

Los procesos de desembolso, causación de rendimientos, aplicación de pagos, calificación de cartera, constitución de provisiones y reportes a centrales de riesgo y entes de control son administrados por la Gerencia Nacional de Cartera.

Las actividades relacionadas con la recuperación de la cartera deteriorada del Banco están a cargo de la Gerencia de Gestión y Normalización de Activos.

La aplicación de las diferentes políticas para riesgo de crédito en sus diferentes etapas contribuye al logro de los objetivos corporativos respecto a calidad de cartera y rentabilidad.

El apetito de riesgo se define en función de la rentabilidad según margen financiero ajustado por riesgo, esto es el ingreso que se percibe por la cartera descontando los gastos de provisión y la tasa exigida por el fondeo.

2. Riesgo de Mercado y Liquidez

En el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM) se encuentran documentados los lineamientos y procedimientos correspondientes a la identificación, medición, control y monitoreo; de esta manera, el Banco gestiona su exposición al Riesgo de Mercado, atendiendo diversos factores de riesgo como la tasa de interés, la tasa de cambio, el precio de las acciones y el precio de fondos de inversión colectiva.

El Banco gestiona su libro de tesorería y su posición en divisas con base en los diferentes niveles de exposición definidos en la Declaración de Apetito de Riesgo de Mercado (DAR). La relación del VaR

(Value at Risk) Total regulatorio sobre el Patrimonio Técnico es la forma como el Banco mide su exposición al Riesgo de Mercado. De acuerdo con el DAR, el límite a partir del cual se sobrepasa el apetito de riesgo se da cuando la relación del VaR Total regulatorio sobre el Patrimonio Técnico es superior al 12,5%; adicionalmente, el límite de sobrepaso de la tolerancia se encuentra definido en el 22% y el límite de la capacidad en el 29%. En el año 2020 dicha relación se ubicó entre el 2,01% y el 7,14%.

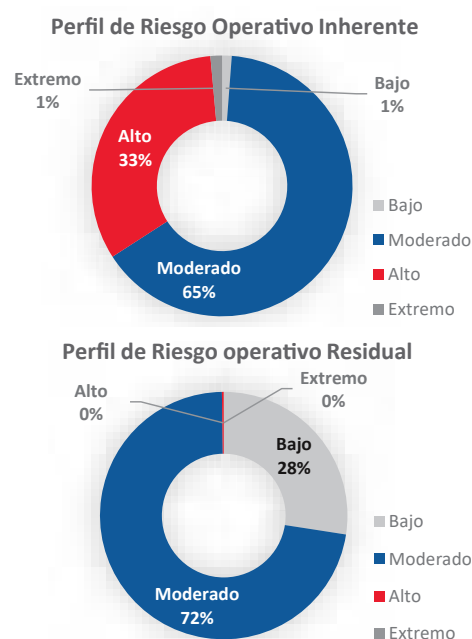
En lo referente a la gestión del Riesgo de Liquidez, esta se realiza con base en el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL); allí se encuentran definidas las políticas y procedimientos para su correcta gestión. El Banco utiliza el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) proyectado a 30 días para controlar su exposición de acuerdo con las políticas definidas en la Declaración de Apetito de Riesgo de Liquidez. En ella se establece el límite de apetito de riesgo en 125%, la tolerancia en 105%, la capacidad en 100% y la zona de estrés menor al 100%. En 2020, este indicador en el Banco se ubicó en promedio en 166%. Adicionalmente, para la gestión del riesgo de liquidez, el Banco tiene definidos límites de concentración sobre los productos a través de los cuales se fondea con el fin de mantener un balanceo adecuado de estas fuentes.

3. Riesgo Operacional

Durante el 2020 la gestión del riesgo operacional se concentró en continuar con el plan anual de actualización de matrices de riesgo operativo, prestando especial importancia a aquellos procesos que presentaban mayor tendencia a cambios por la declaración de emergencia sanitaria, la revisión de los controles que debieron ajustarse para continuar con la mitigación de los riesgos y el monitoreo a los riesgos operacionales asociados.

El seguimiento por parte del Comité de Riesgo Operativo y la Junta Directiva continuó a través de la atención a la evolución del perfil de riesgo operacional, el reporte de pérdidas y el monitoreo del apetito de riesgo operacional.

Gráfica 22 – Perfiles Riesgo Inherente y Residual



En el perfil residual se encuentra calificado un riesgo en exposición alta que es monitoreado por el Comité de Riesgo Operativo y la Junta Directiva y está asociado a temas de seguridad y ciberseguridad. Este perfil es el resultado del entendimiento, el compromiso y el esfuerzo por implementar, mantener y evaluar un sistema de gestión del riesgo operacional ajustado a las necesidades del negocio, y efectivo para la mitigación de los riesgos de mayor exposición y el cumplimiento normativo.

RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

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

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

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

Dentro de la Gestión de la Unidad de Cumplimiento se definió la política de vinculación de la población venezolana con permisos especiales de permanencia, atendiendo la normativa dispuesta por la SFC; así mismo, la política y la metodología de consolidación de operaciones relevantes para usuarios y/o terceros beneficiarios de pago.

El Banco viene desarrollando procesos de vinculación digital para los nuevos clientes y adecuando mejores servicios en línea para los ya vinculados, de acuerdo con protocolos de validación aplicados por la Gerencia de Seguridad y Ciberseguridad del Banco.

De acuerdo con las medidas especiales por la situación de confinamiento por el COVID-19 y las recomendaciones de organismos internacionales y nacionales (GAFI, UIAF y SFC) se han fortalecido los procesos de debida diligencia reforzada y monitoreo dentro del enfoque de gestión de riesgo en el marco del estado de emergencia.

El 2 de septiembre de 2020 la Superintendencia Financiera emitió la Circular Externa 027-SARLAFT 4.0, reafirmando el compromiso para converger integralmente a las Recomendaciones del GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional), de acuerdo con el resultado del informe de evaluación mutua realizado por el Fondo Monetario Internacional. En general los cambios fundamentales son: inclusión financiera en canales digitales, fortalecimiento de la debida diligencia a transferencias internacionales y nacionales, la debida diligencia en Personas Expuestas Políticamente (PEP) y la supervisión en corresponsalía transnacional, conocimiento del cliente con un enfoque basado en riesgos y se deberá obtener la información básica, socioeconómica, financiera y transaccional del potencial cliente conforme a su perfil de riesgo, entre otros.

Así mismo, se realizó una gestión de sensibilización y refuerzo a algunas oficinas en temas relacionados con el 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 del refuerzo anual en SARLAFT dirigido a todos los Colaboradores del 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

julio y agosto, según lo establecido en la normativa fiscal resolución 060 y 119 de 2015 respectivamente expedidas por la DIAN.

No obstante, se realizaron seguimientos continuos a los 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. Se realizó la actualización e inclusión al Manual FATCA de lo referente a las políticas de la normatividad CRS.

SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

El Banco AV Villas cuenta con un programa Antisoborno y Anticorrupción (ABAC) con el propósito de facilitar el control y la gestión sobre los eventos de corrupción, en el cual se ha definido una Política de cero tolerancia al soborno y a la corrupción en cualquiera de sus modalidades, y para 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 Prevención del Riesgo de Soborno y Corrupción durante el 2020. Dentro de las acciones más representativas se encuentra la implementación de Políticas, directrices, procedimientos y controles para las operaciones de patrocinios, regalos, invitaciones, donaciones, contribuciones públicas o políticas, programas de responsabilidad social y relacionamiento con terceras partes.

El Banco realiza actividades encaminadas a promover una cultura de riesgo antisoborno y anticorrupción (ABAC) que le permita conducir sus negocios y operaciones con altos estándares éticos, en cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR – SAC

PAD – Programa de acompañamiento a deudores

En el año 2020, la atención al Consumidor Financiero estuvo fuertemente marcada por el impacto de la pandemia y las medidas establecidas por el Gobierno Nacional para la atención a deudores en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19 (Circulares externas 007, 014 y 022). Derivado de la coyuntura, frente al 2019 se presentó un incremento del 49% en el volumen de las radicaciones de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias); del total de radicaciones recibidas en el 2020, el 37% correspondió a trámites para la atención de los programas de apoyo a

deudores en alivios y redefinición a las condiciones de sus obligaciones.

Las CE 007 y 014 de marzo, permitían establecer periodos de gracia y/o prórrogas por un lapso de 120 días para el pago de sus obligaciones a los clientes que no presentaran moras superiores a 30 días. En suma, se gestionaron 178 mil Clientes, 177 mil personas naturales (PN) y mil personas jurídicas (PJ) de las cuales recibieron alivios 202 mil obligaciones correspondientes a 149 mil Clientes PN y 2,7 mil obligaciones de la totalidad de los Clientes PJ gestionados. El saldo total de las obligaciones a las cuales se les aplicó el alivio fue de \$2,4 billones en PN y \$771 mil millones en PJ.

Por su parte, la CE 022 imparte instrucciones complementarias a las anteriores y permite que desde agosto 1 hasta diciembre 31, previo análisis de la entidad de la afectación de los ingresos o de la capacidad de pago del cliente, pueda acordarse la redefinición de las condiciones de los créditos (valor de la cuota, tasa y plazo). Con esta circular se han gestionado 107 mil Clientes PN y 203 PJ de los cuales, aprobado y aceptado por los clientes se tienen 32,9 mil Clientes PN y 179 PJ; 79% de ellos ya traían alivios de la circular 007. Cabe resaltar que la diferencia entre clientes gestionados y aprobados se concentra en aquellos que a través de la estrategia outbound (llamadas hechas por el Banco para contactar a los clientes) no interactúan con el robot para elegir la pre-oferta (40%) y Clientes que finalmente deciden continuar con las condiciones de su obligación (22%). De estos Clientes se han aplicado 49 mil obligaciones PN y 290 PJ, cuyas obligaciones suman un total de \$529 mil millones en PN y \$99 mil millones en PJ.

De otro lado, para incentivar el uso de los canales virtuales y cajeros automáticos con el ánimo de reducir las situaciones de contagio del COVID-19 al evitar los desplazamientos innecesarios y la afluencia de las personas a los canales de atención físicos, se exoneró de cobro algunas transacciones

realizadas a través de estos canales, evitando así cargas adicionales a las familias y empresas.

En otros temas, durante el 2020 se mantuvo el Modelo de Experiencia de Cliente mediante el uso de la herramienta Customer Journey Map (Recorrido 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 se ha sostenido en el tiempo: año 2019: 82,7; año 2020: 82,2.

En cuanto al Estatuto de Protección al Consumidor, el Banco garantiza su cumplimiento mediante planes de acción en el marco de la normatividad SAC, 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 2020 un índice de 8.0 para Tarjetas de Crédito y 0.4 para Cuentas de Ahorro, lo cual supera el resultado frente al Sector que presenta un índice de 10 reclamos por cada mil productos para Tarjeta de Crédito y 1.2 para Cuenta de Ahorro.

Finalmente se dio cumplimiento al 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

Este año 2020 de condiciones inéditas, puso a prueba la capacidad del Banco de continuar prestando los servicios financieros, debiendo activar cambios inmediatos en procesos, tecnología y toma de decisiones que conllevaron a asumir desafíos en la salvaguarda de los recursos de clientes e inversionistas.

En una mirada retrospectiva, el Banco cumplió con 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. Más aún, cuando estas afirmaciones las respaldan los resultados de las evaluaciones independientes realizadas por los entes de control externos e internos, las cuales confirman 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 2020 ATH presenta activos por \$12.807 millones y durante el año obtuvo utilidades por \$1.054 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 cumple 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 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 2020 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 2021. El Banco ha adoptado 99 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 AV Villas continuará trabajando para el logro de sus objetivos de crecimiento y rentabilidad para sus accionistas, a través de la oferta de servicios financieros de alta calidad que le permitan conseguir su propósito de ser un banco líder y referente del Sistema Financiero Colombiano.

EVENTOS SUBSECUENTES

Los eventos subsecuentes se detallan en la Nota 32 a los Estados Financieros.



RESPONSABILIDAD SOCIAL AV VILLAS

En 2020, el Banco AV Villas continuó fortaleciendo su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa a través del desarrollo de iniciativas orientadas a la generación de valor en diferentes grupos de interés, siendo coherentes con los Valores Corporativos y Principios Éticos de la Organización.

Estos fueron los logros alcanzados por el Banco, sus Colaboradores, Clientes y aliados en las diferentes iniciativas:

1. Tapas para Sanar

A pesar de los cambios generados por la pandemia, entre ellos el trabajo en casa para un alto porcentaje de Colaboradores y el cierre temporal de algunas de las Oficinas en el país durante las cuarentenas, el Banco promovió dentro de sus Colaboradores, familias y Clientes, la recolección de tapas plásticas, para continuar aportando este material reciclable a la Fundación Sanar Niños con Cáncer.

Gracias al compromiso de estos actores con esta noble causa, durante un atípico 2020 se logró entregar 17 toneladas de este material a la Fundación, el cual es comercializado para obtener recursos que se destinan al tratamiento y acompañamiento psicosocial de los niños y adolescentes vinculados a la Fundación.

Cabe resaltar que esta alianza ha operado de manera ininterrumpida desde 2014, demostrando el compromiso del Banco, de sus Colaboradores y Clientes, y desde entonces se han entregado aproximadamente 120 toneladas de tapas plásticas a la Fundación, siendo en varias oportunidades la empresa número uno en donación de este material.

2. Programa de Reciclaje en Dirección General

Por segundo año consecutivo se llevó a cabo el Programa de Reciclaje en Dirección General, el cual consiste en reunir y reciclar papel, cartón, envases pet y chatarra (aluminio, metal y/o lata) para ser entregado a la Fundación Sanar y aportar desde

otro frente tanto a su operación como a sus programas misionales.

En total, durante 2020 se entregaron 35.101 kg de este material que, junto con las tapas plásticas, suman un gran total de 52.259 kg que representan un aporte de aproximadamente \$37,5 millones.

Con estas iniciativas, además de impactar positivamente a los niños y adolescentes con cáncer y a sus familias, beneficiarios de la Fundación Sanar, se da una adecuada disposición al material reciclable, aportando así al cuidado del medio ambiente y promoviendo una cultura de reciclaje.

3. Solidaridad por Colombia

Desde 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.

Precisamente, en el último año, con el apoyo del Banco, 20 jóvenes pertenecientes a la Fundación recibieron la Beca Diana Turbay, que les permite acceder a educación universitaria y así fortalecer su proyecto de vida.

Así, durante estos 12 años consecutivos de apoyo comprometido del Banco a la Fundación, se ha logrado impactar la vida y educación formal de 345 niños y jóvenes de comunidades vulnerables del país, lo que redundará en diferentes beneficios y progreso para su entorno más cercano y la sociedad en general.

4. Donación de ayuda humanitaria a la población de San Andrés y Providencia

El 16 de noviembre de 2020, por primera vez en la historia del país, un huracán de gran magnitud impactó el territorio nacional, llegando a las islas de San Andrés y Providencia. El paso del huracán dejó

una destrucción sin precedentes en la infraestructura de este departamento insular de Colombia, afectando la vida de sus habitantes.

Ante esta apremiante situación, entre los Colaboradores del Banco AV Villas, unidos por la solidaridad y sentido humano, se recolectaron 2,5 toneladas de ayuda humanitaria, representada en alimentos no perecederos y elementos de aseo para la población damnificada.

La donación fue entregada a la Cruz Roja Colombiana, quien se encargó de la distribución.

Así mismo, se entregaron 200 kg de concentrado para perros y gatos a diferentes fundaciones que se encargaron de atender a estos animales, luego de este desastre natural.

5. Medición de la Huella de Carbono de 2019

El Banco AV Villas reconoce la importancia de gestionar sus impactos sociales, económicos y ambientales y por eso, alineado con las iniciativas del Protocolo Verde de Asobancaria, al cual se adhirió de manera voluntaria en febrero de 2020, realizó la medición de su huella de carbono, con el objetivo de gestionar la emisión de gases de efecto invernadero, y así buscar alternativas para mitigar su impacto.

Para este primer ejercicio, se tomó como año base el año 2019 y el inventario de Gases de Efecto Invernadero – GEI – se realizó de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 14064-1:2006. Como resultado, la emisión de GEI del Banco AV Villas durante el 2019 fue de aproximadamente 5.740 toneladas de CO2.

Con este indicador, el Banco espera construir iniciativas de eficiencia energética dentro de sus operaciones.



6. 3.700 mercados para familias en Navidad 2020

Dada la coyuntura especial en el mundo, que tanto ha golpeado lo económico y social, se cambió este año la propuesta de obsequios a Clientes haciendo que la marca AV Villas pasara de la mesa de los mejores Clientes, con las acostumbradas y esperadas anquetas navideñas, a la mesa de las familias más vulnerables en Colombia, a través de un mercado con alimentos de la canasta familiar; esto permitió acercar la Marca AV Villas a los corazones de los Clientes en un gesto de ayuda a la comunidad, postura muy esperada en estos momentos por parte de la sociedad hacia las marcas.

De esta manera se donaron 3.700 mercados en nombre de los Clientes de AV Villas a familias de bajos recursos pertenecientes a Fundaciones del Banco de Alimentos, ubicadas en las principales ciudades del país como Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga, así como en ciudades con necesidades muy especiales como Riohacha, Buenaventura, Quibdó y San Andrés y Providencia.

Se realizaron las entregas de mercados la semana anterior a la Navidad de 2020 en las Fundaciones de cada Regional y se envió un mail a todos los Clientes del Banco la misma semana, informando las donaciones realizadas en su nombre, con fotos de las entregas de los mercados.

La iniciativa fue bien recibida por la comunidad, Clientes y Colaboradores del Banco, respondiendo a



la necesidad de ayuda del momento lo cual dejó la satisfacción de haber puesto un grano de arena en estos difíciles momentos.

7. Certificación Friendly Biz

El Banco AV Villas recibió la Certificación Friendly Biz por parte de la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia, que lo reconoce como entidad del Sector Financiero amigable con la comunidad LGBT+ y que cuenta con políticas para la atención a personas sexualmente diversas.

El proceso se desarrolló en 5 etapas en las que participaron los Colaboradores del Banco a través de capacitaciones y sensibilizaciones que permitieron recibir la certificación el pasado mes de noviembre de 2020.

Como parte de la Certificación, se fortalecieron procesos claves de cara al Cliente Interno y Externo para asegurar que el Banco siga siendo una empresa libre de discriminación, que garantiza un trato igualitario y amable a todas sus audiencias.

A la fecha, cerca de 60 empresas de diferentes sectores de la economía en Colombia, entre ellas el Banco AV Villas y el Grupo Aval, son Friendly Biz, es decir, cumplen con todos los protocolos de atención incluyente para la comunidad LGBT+, sin decir con esto que brinden una atención preferencial.

NUEVAS DISPOSICIONES LEGALES

Entre las normas expedidas en 2020, relevantes para la actividad del Banco, se destacan las siguientes:

Ley 2060 de 2020 (octubre 22). Por la cual se modifica el Programa de Apoyo al Empleo Formal -PAEF y el Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios -PAP

Decreto 222 de 2020 (febrero 14). Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los corresponsales, las cuentas de ahorro electrónicas, los depósitos electrónicos, el crédito de bajo monto y se dictan otras disposiciones.

Decreto 398 de 2020 (marzo 13). Mediante el cual se reglamenta parcialmente el artículo 19 de la Ley 222 de 1995, en lo referente al desarrollo de las reuniones no presenciales de las juntas de socios, asambleas generales de accionistas o juntas directivas, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 434 de 2020 (marzo 19). Por el cual se establecen plazos especiales para la renovación de la matrícula mercantil, el RNEOL y los demás registros que integran el Registro Único Empresarial y Social RUES, así como para las reuniones ordinarias de las asambleas y demás cuerpos colegiados, para mitigar los efectos económicos del nuevo coronavirus COVID-19 en el territorio nacional.

Decreto 518 de 2020 (abril 4). Por el cual se crea el Programa Ingreso Solidario para atender las necesidades de los hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad en todo el territorio nacional, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Decreto 639 de 2020 (mayo 8). Por el cual se crea el Programa de Apoyo al Empleo Formal -PAEF, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 637 de 2020.

Decreto 770 de 2020 (junio 3). Mediante el cual se adopta una medida de protección al cesante, se adoptan medidas alternativas respecto a la jornada de trabajo, se adopta una alternativa para el primer pago de la prima de servicios, se crea el Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios PAP, y se crea el Programa de auxilio a los trabajadores en suspensión contractual, en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada mediante el Decreto 637 de 2020.

Decreto 1235 de 2020 (septiembre 14). Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las reglas para la emisión en el mercado de valores, se reglamenta el artículo 2 del Decreto Legislativo 817 de 2020 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1692 de 2020 (diciembre 18). Por medio del cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los sistemas de pago de bajo valor.

Circular Externa 007 de 2020 de la SFC (marzo 17). Imparte instrucciones prudenciales transitorias para mitigar los efectos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional mediante Resolución No. 385 de 12 de marzo de 2020, en los deudores del sistema financiero.

Circular Externa 008 de 2020 de la SFC (marzo 17). Mediante la cual la SFC imparte instrucciones relacionadas con el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional ante los eventos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional mediante Resolución No. 385 de 12 de marzo de 2020.

Circular Externa 009 de 2020 de la SFC (marzo 17). Imparte instrucciones para focalizar los esfuerzos de las entidades vigiladas en la definición e implementación de acciones para mitigar los efectos de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria.

Circular Externa 011 de 2020 de la SFC (marzo 19). Imparte instrucciones relacionadas con las medidas complementarias para fortalecer la gestión de los riesgos de liquidez y operacional en el mercado de valores.

Circular Externa 014 de 2020 de la SFC (marzo 30). Imparte instrucciones relacionadas con los elementos mínimos de las modificaciones a las condiciones de los créditos e información básica para una decisión informada de los consumidores financieros.

Circular Externa 015 de 2020 de la SFC (abril 11). Imparte instrucciones relacionadas con el tratamiento de los recursos de subsidios girados por el Estado a través de los Establecimientos de Crédito o las Sociedades Especializadas de Depósitos Electrónicos (SEDPES) en el marco del Programa Ingreso Solidario.

Circular Externa 022 de 2020 de la SFC (junio 2). Imparte Instrucciones para la definición del Programa de Acompañamiento a Deudores, e incorporación de medidas prudenciales complementarias en materia de riesgo de crédito.

Circular Externa 025 de 2020 de la SFC (julio 7). Imparte Instrucciones relacionadas con el Riesgo Operacional.

Circular Externa 027 de 2020 de la SFC (septiembre 2). Imparte instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo.

Circular Externa 030 de 2020 de la SFC (octubre 1). Imparte Instrucciones relacionadas con Vinculados y límites de exposición y concentración de riesgos de los conglomerados financieros.

Circular Externa 039 de 2020 de la SFC (diciembre 15). Extiende la vigencia del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD, y las medidas complementarias en materia de riesgo de crédito

