

Informe de Gestión **2022**





INFORME DE GESTIÓN



Tabla de Contenido

Datos Significativos	6
Informe del Presidente y de la Junta Directiva	7
Informe del Revisor Fiscal Estados Financieros Separados	32
Informe ISAE 3000	37
Estados Financieros Separados	41
Notas a los Estados Financieros Separados	46
Certificación Estados Financieros	48
Indicadores Financieros	50
Comentarios Indicadores Financieros	51
Gráficas	52
Informe del Revisor Fiscal Estados Financieros Consolidados	52
Estados Financieros Consolidados	57
Notas a los Estados Financieros Consolidados	63



INFORME DE GESTIÓN

Informe de Gestión 2022 AV Villas



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
Luis Fernando Pabón Pabón

Suplentes

José Wilson Rodríguez
Pablo Casabianca Escallón
Alberto Mariño Samper
Gustavo Antonio Ramírez Galindo
Andrés Vásquez Restrepo

Administración

Juan Camilo Ángel Mejía	Presidente
Carlos Alberto Vélez Moreno	Vicepresidente Financiero y de Gestión Corporativa
Jaime Eduardo Martínez Madriñán	Vicepresidente Comercial Banca Personas
Rodrigo Correa Botero	Vicepresidente Comercial Banca Empresas (E)
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
Amalia Rodríguez Álvarez	Contralora General
Beatriz Eugenia Villegas Hortal	Gerente de Talento Humano
Ricardo Alonso Garzón Chávez	Oficial de Cumplimiento
Alejandro Salamando Ramírez	Gerente de Experiencia de Cliente
César Augusto Ramírez Castillo	Vicepresidente Regional Bogotá
Jaime Mauricio González Rico	Vicepresidente Regional Noroccidente
Gabriel Ignacio Caballero Fernández de Castro	Vicepresidente Regional Norte
Juan Manuel Reveiz Navia	Vicepresidente Regional Suroccidente

Revisoría Fiscal

KPMG S.A.S.

Leidy Fernanda Hernández Arenas Revisor Fiscal

Informe de Gestión 2022 AV Villas



Datos significativos

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

	2019	2020	2021	2022
Depósitos de Ahorro	6.157.137	8.708.428	8.855.687	9.152.907
Certificados de Depósito a Término	4.618.234	3.914.618	2.998.415	4.198.082
Cuentas Corrientes	1.072.484	1.338.294	1.545.282	1.481.641
Total Depósitos	11.847.855	13.961.340	13.399.384	14.832.631
Cartera Comercial y Microcréditos	2.849.112	2.280.911	2.687.742	3.062.137
Cartera de Consumo	6.700.246	6.960.547	7.619.856	9.067.994
Cartera de Vivienda	2.359.332	2.341.484	2.493.974	2.491.724
Cartera Constructor	45.911	36.817	26.244	50.015
Menos: Provisión de Cartera	532.279	561.385	646.688	641.362
Total Cartera*	11.422.322	11.058.373	12.181.127	14.030.509
Total Activos	14.961.710	16.299.444	17.231.079	19.372.497
Utilidades	190.710	127.792	161.587	112.035
Activos Productivos	13.634.975	14.866.169	15.706.491	17.812.748
Activos Improductivos	1.326.735	1.433.275	1.524.588	1.559.749
Total Activos	14.961.710	16.299.444	17.231.079	19.372.497
<i>Calidad</i>	<i>3,41%</i>	<i>3,82%</i>	<i>3,74%</i>	<i>3,24%</i>
<i>Cobertura</i>	<i>130,61%</i>	<i>126,52%</i>	<i>134,78%</i>	<i>134,95%</i>
<i>Patrimonio</i>	<i>1.624.386</i>	<i>1.671.022</i>	<i>1.669.130</i>	<i>1.622.336</i>
<i>ROA</i>	<i>1,3%</i>	<i>0,8%</i>	<i>0,9%</i>	<i>0,6%</i>
<i>ROE</i>	<i>11,7%</i>	<i>7,6%</i>	<i>9,7%</i>	<i>6,9%</i>
<i>Índice de Solvencia</i>	<i>10,64%</i>	<i>12,01%</i>	<i>12,92%</i>	<i>11,09%</i>

*No incluye Cuentas por Cobrar

Informe de Gestión 2022 AV Villas



Informe Presidente y Junta Directiva

ESCENARIO ECONÓMICO

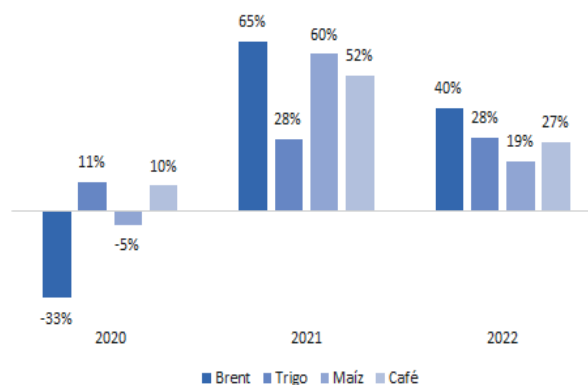
Panorama Internacional

El año 2022 tuvo como protagonista la lucha global contra la inflación, en la cual los bancos centrales alrededor del mundo desempeñaron un rol fundamental al tener que tomar decisiones complejas y dolorosas con el fin de intentar cortar el paso al incremento de los precios.

Este proceso inflacionario tuvo sus orígenes en el año 2021, cuando la economía internacional empezó a superar la pandemia del COVID-19 y la demanda internacional mostró fuertes señales de fortalecimiento gracias a políticas monetarias y fiscales expansivas. Esa recuperación veloz de la demanda desbordó la capacidad de producción mundial que había sido recortada significativamente en el año 2020 a causa de la pandemia.

Sumado a los efectos de la reapertura y los problemas en la cadena de producción, el 24 de febrero de 2022 Rusia inició una invasión militar en Ucrania, la cual sigue activa hasta la fecha. El resultado de esta guerra ha significado la lamentable pérdida de miles de vidas y ha tenido repercusiones importantes en la economía global, incluyendo presiones adicionales en los precios de las materias primas provenientes de la región.

Gráfica 1 – Variación anual precios promedio



Fuente: Bloomberg

En la Gráfica 1 se presenta la variación anual del precio promedio de algunas materias primas. Se hace evidente que efectivamente en el 2021 se dio un incremento significativo en el precio de estas materias primas que, en vez de corregirse en 2022, se exacerbó a causa de esta invasión a Ucrania y los efectos de las medidas retaliativas tomadas en contra de Rusia.

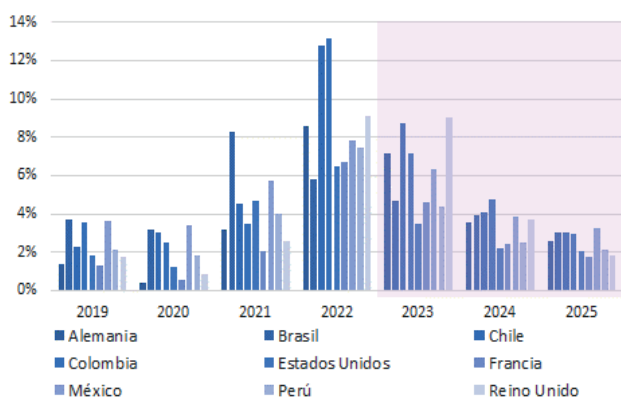
Como era de esperarse, las medidas adoptadas por los distintos emisores y los resultados de estas fueron asimétricos, ya que, aunque el objetivo era el mismo, controlar la inflación, las condiciones idiosincráticas de cada economía exigen soluciones hechas a la medida. Como referencia, la FED incrementó su tasa de intervención en 400 pbs, el Banco Central Europeo 250 pbs y el Banco de la República de Colombia 900 pbs.

Informe de Gestión

2022 AV Villas

En la Gráfica 2 se puede observar la evolución de la inflación desde la pre-pandemia hasta el 2022 y las estimaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI) hasta 2025. Los Bancos Centrales coinciden que sólo hasta el 2025 la inflación retornará a los niveles de largo plazo y que, para llegar a ese punto, será necesario mantener las tasas elevadas y en zona de contracción económica.

Gráfica 2 - Inflación anual proyectada



Fuente: Fondo Monetario Internacional

En la Tabla 1 se presentan las proyecciones de crecimiento desde el 2022 hasta el 2025 realizadas por el FMI. La cifra de crecimiento mundial estimada para 2022 del 3,2% muestra un comportamiento relativamente consistente a través de las distintas regiones. Para 2023 esta consistencia se pierde y se hace evidente la desaceleración de economías avanzadas.

Tabla 1 - Expectativas de Crecimiento - PIB anual real

País	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mundial	2,8%	-3,0%	6,0%	3,2%	2,7%	3,2%	3,4%
Economías Avanzadas	1,7%	-4,4%	5,2%	2,4%	1,1%	1,6%	1,9%
Economías Emergentes	3,6%	-1,9%	6,6%	3,7%	3,7%	4,3%	4,3%
América Latina	0,2%	-7,0%	6,9%	3,5%	1,7%	2,4%	2,5%

Fuente: Fondo Monetario Internacional

En la Tabla 2 se presenta un resumen del desempeño de algunas variables de mercado en los últimos tres años. Se destaca el

retroceso del mercado accionario (S&P500 -19%) debido a las condiciones contractivas de política monetaria. El precio del oro se mantuvo estable a lo largo del año (0%) y el índice de volatilidad VIX borró la recuperación de 2021 (+26%). El mercado de deuda se depreció a lo largo del año, reflejando los consistentes incrementos de tasa de la FED.

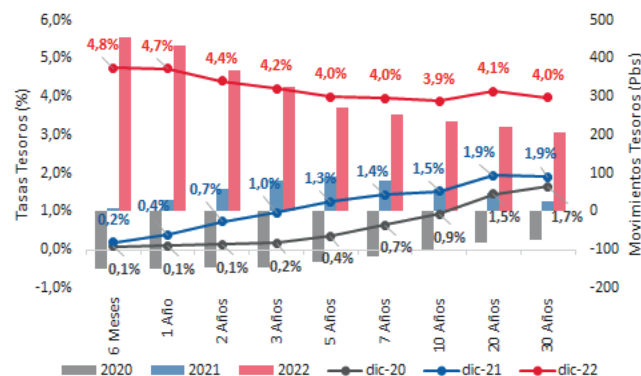
Tabla 2 - Resumen mercados financieros internacionales

Año	Indicador	Inicio	Cierre	YTD	Max	Min
2020	S&P500	3.221	3.756	+17%	3.756	2.237
	Oro (USD por onza)	\$ 1.515	\$ 1.893	+25%	\$ 2.052	\$ 1.471
	VIX	15	23	+54%	83	12
	Brent (USD por barril)	\$ 64	\$ 51	-19%	\$ 69	\$ 19
2021	S&P500	3.756	4.766	+27%	4.793	3.701
	Oro (USD por onza)	\$ 1.893	\$ 1.828	-3%	\$ 1.953	\$ 1.678
	VIX	23	17	-24%	37	15
	Brent (USD por barril)	\$ 51	\$ 79	+54%	\$ 86	\$ 51
2022	S&P500	4.766	3.861	-19%	4.797	3.577
	Oro (USD por onza)	\$ 1.828	\$ 1.820	0%	\$ 2.040	\$ 1.623
	VIX	17	22	+26%	36	15
	Brent (USD por barril)	\$ 79	\$ 86	+8%	\$ 128	\$ 62

Fuente: Bloomberg

La Gráfica 3 muestra la evolución de la curva de tesoros estadounidenses, la cual se devaluó en promedio 300 pbs a lo largo del año, llevando al nodo de referencia de 10 años del 1,5% al 3,9%. Vale la pena resaltar que las tasas de cierre de año se ubicaron ligeramente por debajo de las tasas máximas alcanzadas (4,25% en octubre), debido a que el mercado está previendo que la FED está acercándose a su tasa final y los inversionistas empiezan a posicionarse para el ciclo de normalización.

Gráfica 3 - Curva de rendimiento tesoros



Informe de Gestión 2022 AV Villas

Colombia

En los primeros tres trimestres del año la economía colombiana se expandió 9,42% frente al mismo periodo de 2021. Los sectores que más contribuyeron en esta cifra de crecimiento (teniendo en cuenta su participación del PIB) fueron los de comercio (+15,1%), manufacturas (+12,6%) y actividades artísticas y de entretenimiento (+37,0%). La Tabla 3 muestra con mayor detalle los crecimientos evidenciados en todos los sectores de la economía para 2021 y 2022.

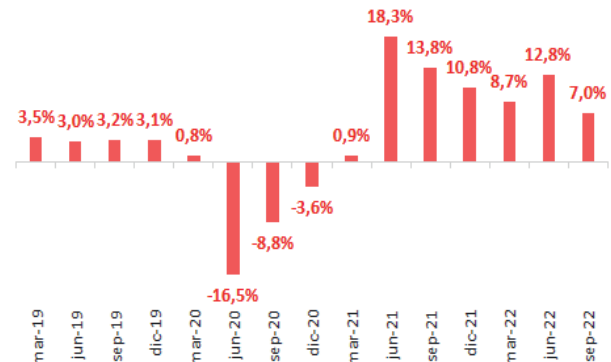
Tabla 3 - Variación anual PIB por oferta Colombia
(Periodo enero a septiembre)

Sector	Participación	2021	2022	Contribución 2022
Comercio al por mayor y al por menor	18%	21,78%	15,1%	2,7%
Industrias manufactureras	12%	18,41%	12,6%	1,6%
Actividades artísticas y de entretenimiento	4%	34,64%	37,0%	1,4%
Impuestos	10%	13,45%	11,9%	1,2%
Administración pública y defensa	15%	6,95%	6,1%	0,9%
Actividades profesionales	7%	9,39%	10,0%	0,7%
Información y comunicaciones	3%	8,72%	17,6%	0,6%
Construcción	5%	2,73%	9,2%	0,4%
Actividades financieras y de seguros	5%	3,41%	5,8%	0,3%
Actividades inmobiliarias	9%	1,97%	2,0%	0,2%
Suministro de electricidad	3%	4,95%	4,9%	0,1%
Explotación de minas y canteras	4%	-2,19%	1,3%	0,0%
Agricultura	6%	2,34%	-1,0%	-0,1%
Producto interno bruto	100%	10,28%	9,4%	9,4%

Fuente: DANE

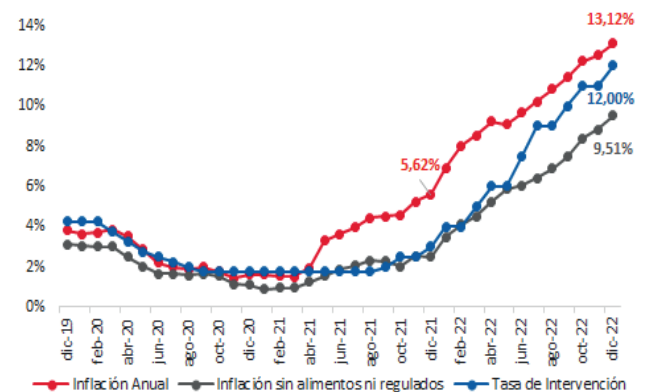
Al analizar el comportamiento del crecimiento trimestral presentado en la Gráfica 4, se identifica una tendencia a la baja durante el 2022 con una excepción en las cifras del segundo trimestre del año, que se vio impactado por los efectos del mayor gasto para las elecciones presidenciales, la primera semana santa y vacaciones de mitad de año completamente post pandemia y el efecto estadístico de un crecimiento afectado en el segundo trimestre del 2021 a causa del paro nacional que se vivió en esa época.

Gráfica 4 - PIB real trimestral - variación anual



A pesar de tener una tendencia a la baja en el crecimiento, el país registra cifras significativas en este campo. Parte de este crecimiento se ha convertido en un arma de doble filo, que está sumando al proceso inflacionario del país. En el Gráfico 5 se presenta la evolución de este indicador de precios y la tasa de intervención del Banco de la República.

Gráfica 5 - Inflación y tasa de intervención en Colombia



Fuente: Banco de la República

Como queda en evidencia en la gráfica, la inflación en el país en 2022 no mostró un punto de inflexión en su tendencia, como si se vio en otros países alrededor del mundo. Este comportamiento se explicó por la combinación de una demanda fortalecida, una devaluación

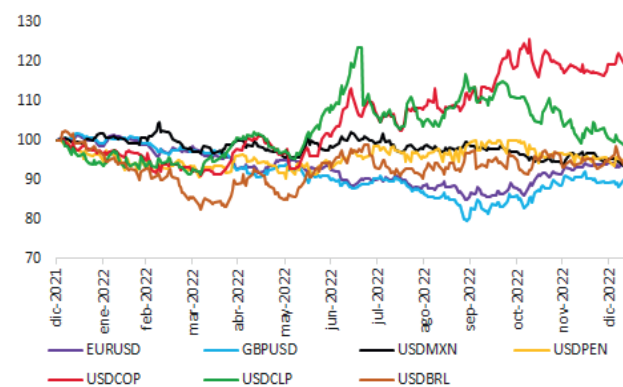
Informe de Gestión

2022 AV Villas

significativa del peso colombiano (afectando el costo de bienes y servicios importados) y, en los últimos meses del año, las afectaciones en la infraestructura y aparato productivo del país a causa del invierno que se vivió.

En relación con el comportamiento del tipo de cambio es importante separar los eventos internos específicos de Colombia y aquellos que afectaron a todas las monedas de la región. La Gráfica 6 presenta la evolución del peso colombiano contra otras monedas de la región y monedas fuertes como el euro y la libra. El incremento de tasas por parte de la Reserva Federal en Estados Unidos fortaleció el dólar frente a todas las monedas del mundo hasta el mes de septiembre. Este fortalecimiento fue también respaldado por la guerra en Ucrania, haciendo que los inversionistas buscaran refugio en esta moneda fuerte. A partir de septiembre, las expectativas de mejores cifras de inflación en la principal economía del mundo, ayudó a reducir este apetito por dólares y se finalizó el año con valorizaciones en las monedas de la región (peso mexicano -7%, real brasileiro -6%, sol peruano -5% y peso chileno -1%) a excepción el peso colombiano (+19%).

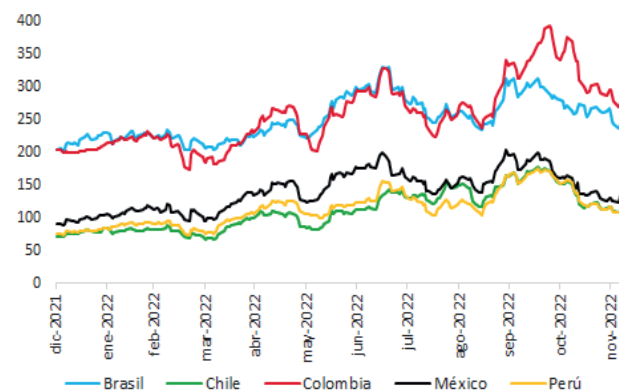
Gráfica 6 – Tasa de Cambio Nominal



Fuente: Bloomberg

La devaluación atípica del peso colombiano refleja el incremento de la percepción de riesgo país, al igual que en los credit default swaps (CDS) presentados en la Gráfica 7. Con la pérdida del grado de inversión en el 2021, los CDS de Colombia se elevaron a los niveles de los de Brasil. En el segundo semestre del 2022 se observa la separación entre los CDS de Colombia y Brasil, confirmando este incremento en la percepción de riesgo internacional, probablemente como consecuencia de la incertidumbre política.

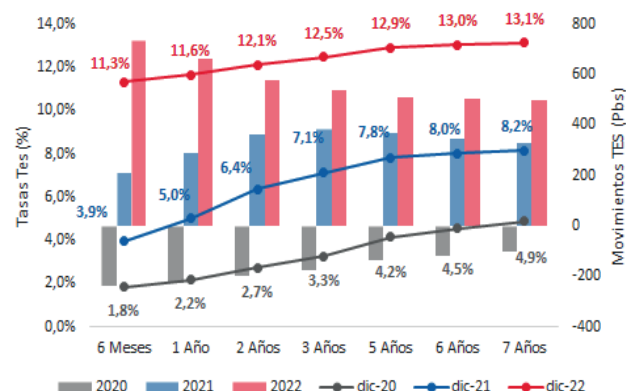
Gráfica 7 – Credit default swaps



Fuente: Bloomberg

Tanto las presiones inflacionarias, como las decisiones de política monetaria internacional y la incertidumbre política se convirtieron en el escenario perfecto para impulsar devaluaciones significativas en la curva de TES, las cuales acumularon en promedio 570 pbs en lo corrido del 2022 (Gráfica 8).

Gráfica 8 – Curva de rendimiento TES



Fuente: Precia

Informe de Gestión 2022 AV Villas

¿Qué esperar en 2023?

Las proyecciones derivadas de la encuesta mensual del Banco de la República realizada en enero de 2023 (Tabla 4) consolida la visión de un crecimiento económico bueno para el 2022 (8% anual) y una fuerte desaceleración para 2023 que llevaría el crecimiento al 1,3%. El desempleo naturalmente tenderá a elevarse como resultado de esta desaceleración, en un ambiente donde la inflación mostrará correcciones marginales, cerrando el año en el 8,63% muy por encima de la meta del 3%. En este escenario, el Banco de la República tendrá un margen de maniobra estrecho para tomar decisiones a la baja que logren mitigar la desaceleración económica, debido a que tendrán que seguir pensando en cómo evoluciona la inflación a lo largo del año.

El mapa de riesgos para este 2023 no puede dejar por fuera los siguientes tres puntos:

i. Alrededor del mundo se espera una normalización lenta pero consistente de los precios de las economías. Como la Reserva Federal ha mencionado, para conseguir esto, será sumamente importante seguir muy de cerca los indicadores e información disponible para asegurar que la política monetaria actúe de la forma correcta. De verse un desempeño al alza en los precios, el mercado tendrá que volver a contemplar la posibilidad que los bancos centrales mantengan sus tasas máximas por un tiempo más prolongado o hasta que se realicen nuevos incrementos.

ii. Hay mucha incertidumbre sobre la verdadera dimensión de la recesión económica y qué impactos tendrá nuevamente la estructura de producción mundial en este escenario. La evolución de la inflación impactará indudablemente este aspecto, ya que una política monetaria más contractiva generará un escenario donde es más probable que la economía se desacelere.

iii. En Colombia, la estabilidad fiscal sigue siendo una preocupación para todo inversionista. El Ministerio de Hacienda presentó su estrategia fiscal para 2023, donde se compromete a reducir del 5,5% del PIB a

3,8% el déficit fiscal del Gobierno Nacional Central (GNC) y seguir buscando reducir el apalancamiento de la Nación, pasando la deuda neta del GNC del 59,6% en 2022 al 57,5%. Preocupa que, en ocasiones miembros del gabinete del Gobierno actual, hacen anuncios que van en contra de esta meta de estabilidad fiscal y generan dudas sobre la capacidad de cumplir con los objetivos establecidos y que están siendo consistentemente evaluados por las calificadoras internacionales.

Tabla 4 – Proyecciones Encuesta Mensual
Banco de la República (enero 2023)

Variable	Escenario	2022	2023	2024
Inflación Total Anual (%)	Mínimo		6,00%	3,50%
	Promedio	13,12%	8,63%	5,05%
	Máximo		10,69%	7,20%
Tasa Intervención	Mínimo		7,50%	4,00%
	Promedio	12,00%	10,00%	6,25%
	Máximo		12,50%	9,00%
PIB Anual	Mínimo	6,8%	0,6%	
	Promedio	8,0%	1,3%	
	Máximo	9,1%	2,3%	
Desempleo	Mínimo	8,18%	8,20%	
	Promedio	9,84%	10,70%	
	Máximo	12,00%	12,60%	
TRM	Mínimo		\$ 4.300	\$ 3.600
	Promedio	\$ 4.810	\$ 4.717	\$ 4.547
	Máximo		\$ 5.100	\$ 5.100

Fuente: Banco de la República

Cifras observadas



Informe de Gestión 2022 AV Villas

DESEMPEÑO DEL BANCO

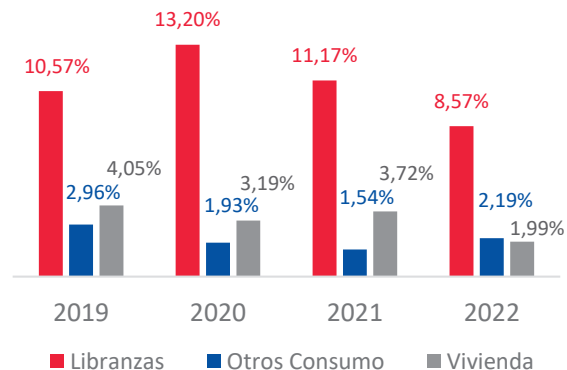
2022 se caracterizó por una compleja coyuntura económica con alzas históricas de la inflación y del dólar, situación ante la cual el Banco de la República, como mecanismo de control de la inflación, incrementó de manera sostenida su tasa de intervención llegando a niveles que no se registraban desde principios del presente siglo; incremento que se transmite a las operaciones de liquidez de los bancos tanto en las operaciones a la vista y a plazo, y al final terminan encareciendo las operaciones de crédito de los ciudadanos y las empresas; de esta forma se desestimula el gasto y en general la demanda en la economía. El año comenzó con una tasa de intervención del 3% y cerró en el 12%.

Bajo estas condiciones, los establecimientos de crédito enfrentaron en 2022 un escenario particularmente retador, ya que el incremento de tasas tiene un impacto directo e inmediato en la contracción del margen financiero de las entidades, por la mayor velocidad de reprecio del pasivo frente al reprecio del activo.

En el caso del Banco AV Villas, la composición de su cartera con una mayor participación de créditos de consumo y vivienda, otorgados a tasas fijas, hace que esta situación sea aún más compleja.

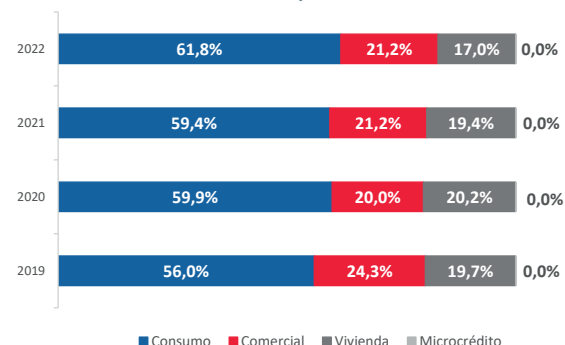
Así las cosas, el Banco AV Villas se viene enfocando en las modalidades de crédito que bajo estas condiciones aseguren una mejor rentabilidad. La Gráfica 9 muestra en 2022 una mayor dinámica en la participación de los desembolsos de consumo de libre inversión y tarjeta de crédito (de mayor rentabilidad) frente a una disminución en las líneas de libranzas y vivienda (de menor rentabilidad).

Gráfica 9 – Participación de desembolsos en el Sector



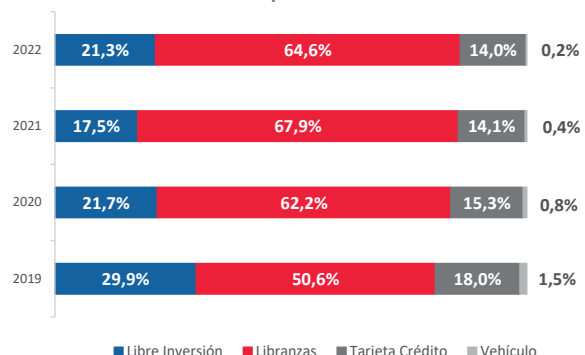
En consecuencia, la mezcla de cartera al cierre de 2022 frente al año anterior muestra un aumento en la participación de la cartera de consumo y una disminución en la de vivienda (Gráfica 10).

Gráfica 10 – Composición cartera total



Particularmente en la cartera de consumo, Gráfica 11, aunque libranzas continúa siendo el producto dominante, se observa la reactivación de la línea de libre inversión; de esta forma se consigue un balance entre exposición al riesgo y rentabilidad.

Gráfica 11 – Composición cartera consumo

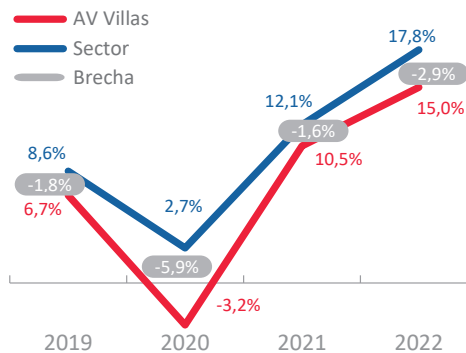


Informe de Gestión 2022 AV Villas

1. Crecimiento y Calidad de Cartera

La cartera productiva del Banco creció 15% frente al 2021, crecimiento inferior al presentado por el sector que alcanzó un 17,8% (Gráfica 12).

Gráfica 12 - Evolución de la cartera productiva



En libranzas, la participación de mercado del Banco continúa ganando terreno aumentando su cuota en 36 puntos básicos, frente al cierre del 2021, y su crecimiento se muestra alineado con los más altos del Sector (Tabla 5).

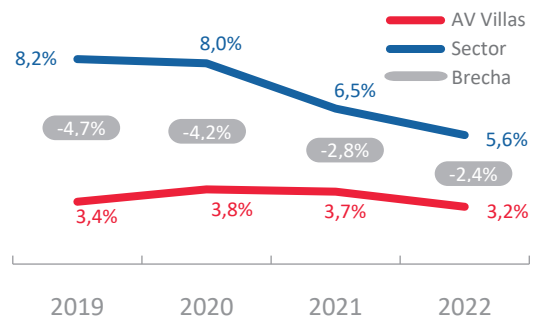
Tabla 5 - Evolución Cuota de Mercado Cartera de Consumo Libranzas

BANCOS	nov-22			22 Vs. 21		dic-21	
	Saldo	% Part Sector	% Var	Saldo	% Part Sector		
banco popular	15.790	22,31%	7,9%	14.638	22,47%		
BBVA	14.403	20,35%	6,2%	13.567	20,83%		
DAVIVIENDA	6.575	9,29%	10,1%	5.971	9,17%		
Banco de Bogotá	6.499	9,18%	5,8%	6.141	9,43%		
Banco AV Villas	5.876	8,30%	13,5%	5.175	7,95%		
BANCO GNB SUDAMERIS	5.482	7,75%	0,8%	5.438	8,35%		
Bancolombia	4.545	6,42%	12,9%	4.025	6,18%		
Banco de Occidente	3.913	5,53%	30,1%	3.008	4,62%		
itaú	1.633	2,31%	-9,7%	1.809	2,78%		
OTROS	6.057	8,56%	12,9%	5.363	8,23%		
TOTAL SECTOR	70.773	100%	8,66%	65.135	100%		

*Cifras en miles de millones de pesos

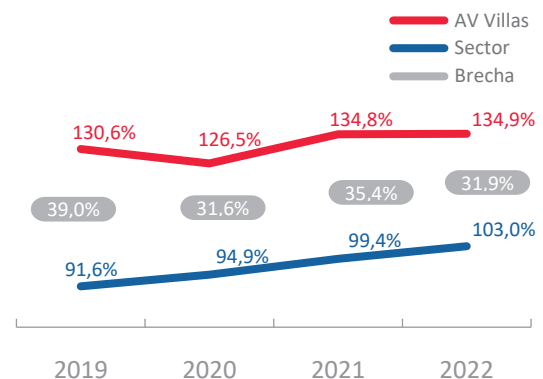
En cuanto a la calidad de la cartera, el afianzado proceso de gestión de riesgo de crédito ha sido determinante para mantener sana la cartera del Banco, conservando históricamente y en todos los productos brechas favorables frente al resto del Sistema (Gráfica 13).

Gráfica 13 - Evolución Calidad (Total Cartera CDE/Total Cartera Bruta)



En cuanto al índice de cobertura, el nivel de provisiones sobre la cartera improductiva se mantiene en un 134,9%, mostrando una brecha importante frente al mercado, lo que resalta la gestión y previsión del Banco al anticiparse a eventuales incumplimientos por parte de sus clientes (Gráfica 14).

Gráfica 14 - Evolución Cobertura (Total Saldo Provisiones/Total Saldo CDE)

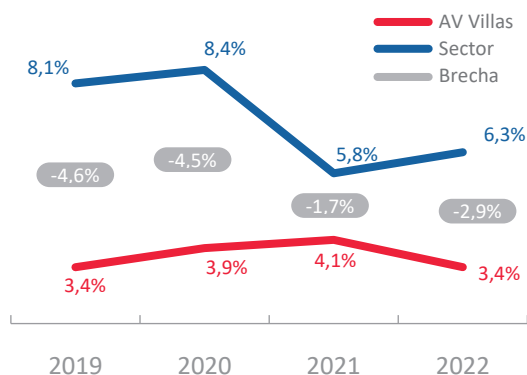


Informe de Gestión

2022 AV Villas

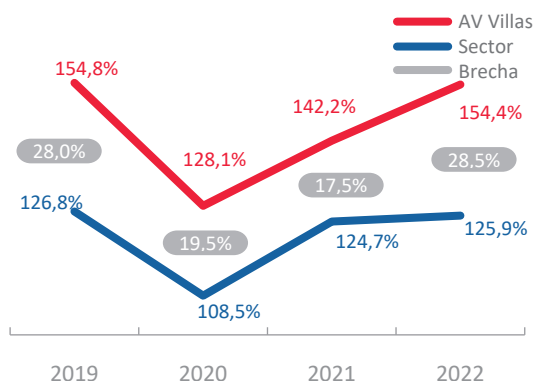
En la cartera de Consumo, con relación al 2021 se observa una mejora significativa y un restablecimiento del indicador de calidad a los niveles pre-pandemia, conservando una notoria brecha respecto al Sector (Gráfica 15).

Gráfica 15 - Evolución Calidad
(Cartera Consumo CDE/Cartera Bruta Consumo)



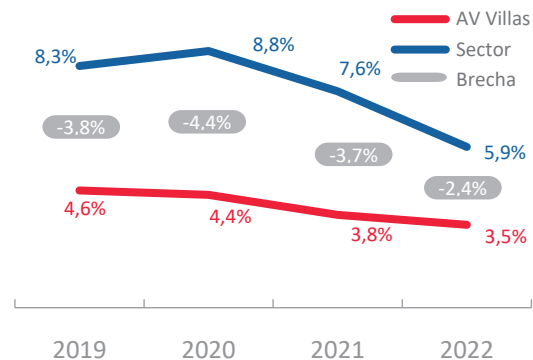
Por su parte, la cobertura de provisiones de la cartera de consumo amplió la brecha positiva existente frente a sus pares, superando la barrera del 150% (Gráfica 16).

Gráfica 16 - Evolución Cobertura
(Saldo Provisiones Consumo/Total Saldo Consumo CDE)



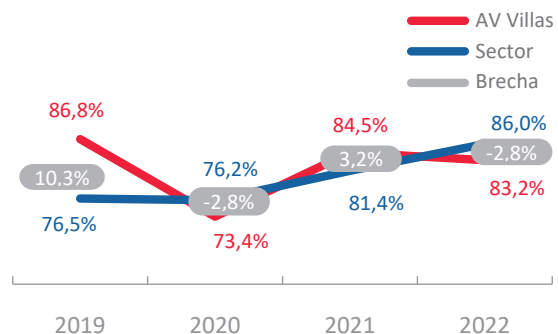
De la misma forma, la cartera Comercial presentó una evolución satisfactoria, logrando una reducción de 30 puntos básicos en el indicador de improductividad (Gráfica 17).

Gráfica 17 - Evolución Calidad
(Cartera Comercial CDE/Cartera Bruta Comercial)



La cobertura de provisiones de la cartera Comercial ha mostrado una tendencia alineada con el comportamiento del sector, en donde en términos generales, el indicador se sitúa por encima del 80% (Gráfica 18).

Gráfica 18 - Evolución Cobertura
(Saldo Provisiones Comercial/Total Saldo Comercial CDE)

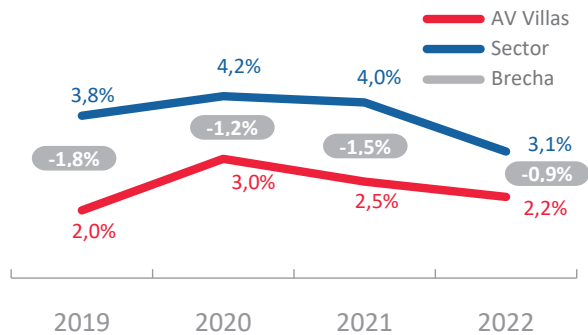


La cartera Hipotecaria conserva cifras favorables con respecto al sector tanto en calidad como en cobertura de provisiones (Gráficas 19 y 20).

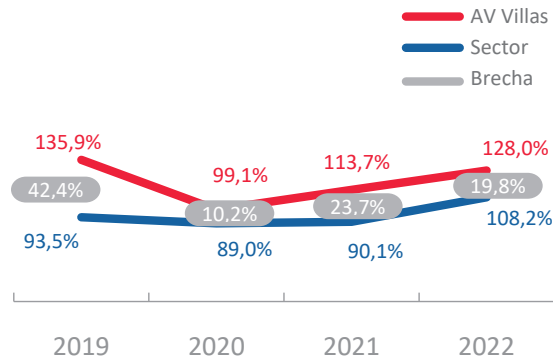


Informe de Gestión 2022 AV Villas

Gráfica 19 - Evolución Calidad
(Cartera Vivienda CDE/Cartera Bruta Vivienda)



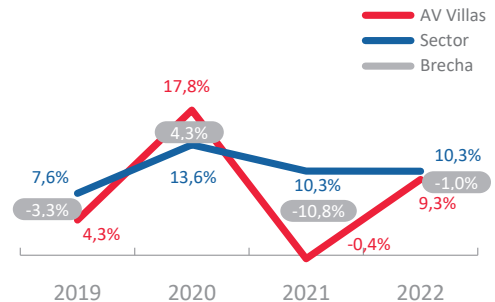
Gráfica 20 - Evolución Cobertura
(Saldo Provisiones Vivienda/Total Saldo Vivienda CDE)



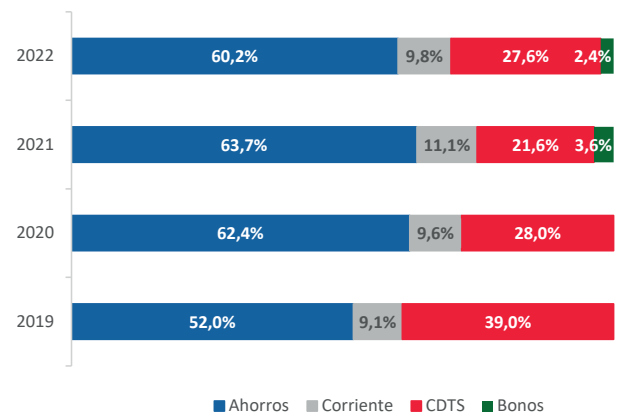
2. Evolución y Composición del Pasivo

En la composición del pasivo se refleja el efecto del aumento muy acelerado en las tasas del Banco de la República que ha incentivado las captaciones principalmente vía CDTs, favorecidos además por la necesidad de los Bancos de ajustar su fondeo a los requisitos exigidos por la Superfinanciera para cumplir los límites normativos del CFEN (Coeficiente de Fondeo Estable Neto) el cual obliga a las entidades a obtener recursos a mayor plazo para fondear el activo de largo plazo, generando una presión adicional en el costo de las captaciones tanto en el sector como en el Banco aumentando el spread entre las tasas de captación y la tasa del Banco de la República (Gráficas 21 y 22).

Gráfica 21 - Evolución de las captaciones
(con bonos)



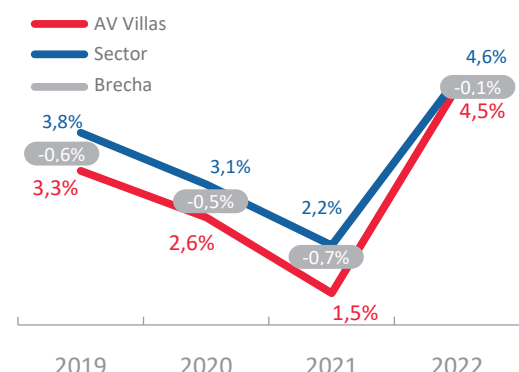
Gráfica 22- Composición de Captaciones



3. Estructura Financiera y Resultados

Como se había mencionado, el alza de la tasa de intervención del Banco de la República de 900 pbs durante el 2022 y el efecto CFEN desencadenaron una subida inmediata del costo de la captación, a pesar de que el Banco ha planteado diferentes estrategias para controlarlo. Al igual que en el sector, la tasa de las captaciones del Banco presenta una pendiente notoria de crecimiento durante el último año (Gráfica 23).

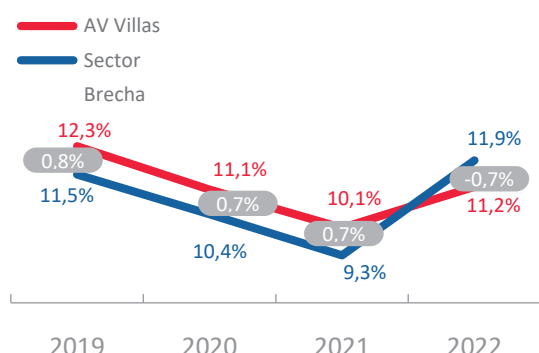
Gráfica 23 - Evolución Tasa Captación (con bonos)



Informe de Gestión 2022 AV Villas

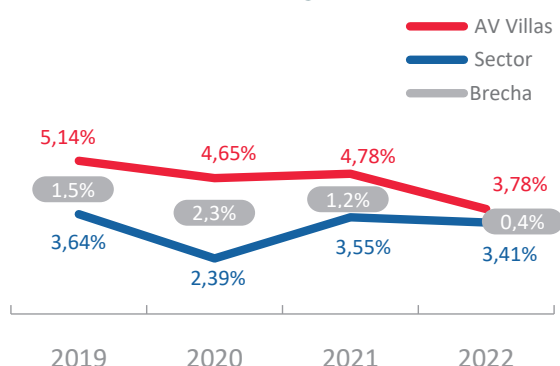
En la cartera, el efecto de la subida de tasas en el Banco se da de manera menos marcada debido a que el stock de los créditos desembolsados a personas naturales en los años anteriores se realizó a tasas fijas en su mayoría, lo que ha hecho que dicha cartera se renueve a un ritmo más lento. Teniendo en cuenta la alta participación de este tipo de cartera en el activo del Banco se ha invertido entonces la brecha de tasa frente al sistema (Gráfica 24).

Gráfica 24 - Evolución Tasa Cartera



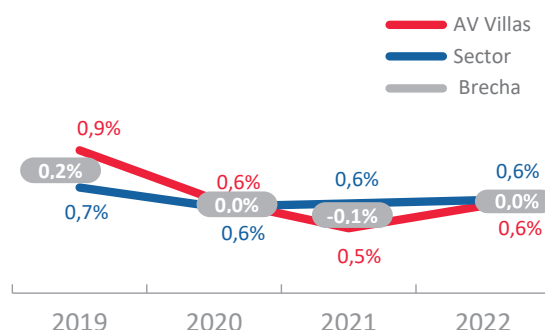
Con un aumento mayor en la tasa del pasivo frente a la del activo, se genera una contracción del margen financiero, estrechando la brecha frente al sector, pero conservando aún una variación positiva, aunque menor que en años anteriores, a causa de la composición de cartera del Banco ya mencionada, con mayor concentración en consumo. En otras palabras, la estructura de cartera del Banco genera una mayor contracción del margen frente a las demás entidades durante los ciclos de tasas al alza (Gráfica 25).

Gráfica 25 - Margen Financiero



En cuanto a los ingresos por comisiones de servicios financieros, el indicador de Comisiones Netas / Activos muestra estabilidad en los últimos 3 años y un comportamiento en línea con el Sector.

Gráfica 26 - Comisiones Netas / Activos



Por su parte, en lo que se refiere a la utilidad final del ejercicio, el Banco y las entidades del sistema financiero vieron menguados sus resultados ante la coyuntura económica nacional y global. A pesar de ello, AV Villas pudo obtener un resultado positivo de \$112 mil millones.

Tabla 6 - Utilidad AV Villas vs. Sistema

BANCOS	UTILIDAD ACUM	%VAR 12 MESES
Bancolombia	6.933	67,1%
Banco de Bogotá	2.252	-48,7%
DAVIVIENDA	1.140	-3,0%
BBVA	934	4,3%
Banco Agrario de Colombia	672	-13,8%
Banco de Occidente	503	2,1%
Banco Caja Social	319	4,8%
BANCO GNB SUDAMERIS	313	-21,9%
COLPATRIA	151	19,9%
Banco AV Villas	112	-30,7%
banco popular	73	-78,1%
Itaú	51	41,8%
TOTAL SECTOR	14.254	2,17%

Cifras en miles de millones con corte a dic22, fuente: Asobancaria.

Por último, la relación de solvencia reafirma la solidez patrimonial del Banco situándose en 11,09% para el cierre del año.

Informe de Gestión 2022 AV Villas

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, octubre de 2022.

Value and Risk Rating S.A.: 'AAA' para deuda de largo plazo, VrR 1+ para la Deuda de Corto Plazo.

Fecha de emisión, marzo 2022.

IMPUESTOS DIRECTOS, INDIRECTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY

En 2022 la tasa impositiva fue del 51,4%, superando la del 2021 que alcanzó el 46,6%.

Este incremento en la carga impositiva se da en parte por el incremento en la tarifa del impuesto de renta que pasó del 34% en 2021 al 38% en 2022; y adicionalmente, debido a que aunque los impuestos indirectos, así como el seguro de depósitos y demás contribuciones de ley crecen en proporción a la dinámica y el crecimiento del negocio, la utilidad disminuye como resultado del deterioro del margen financiero (efecto del incremento en el costo de los pasivos).

Tabla 7 - Impuestos

	dic-21	dic-22
Impuesto de Renta y Complementarios	64,89	28,48
Impuestos Indirectos	17,68	28,59
Industria y Comercio	15,81	26,55
Predial	1,75	1,93
Sobretasas y Otros	0,12	0,10
Contribución Superfinanciera	3,43	3,79
Seguro de Depósitos	39,73	41,02
Gravamen sobre las Transacciones Financieras	15,39	16,48
Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A)	141,11	118,35
Utilidad Neta del Periodo (B)	161,59	112,04
Tasa Impositiva Efectiva Impto. de Renta, Complementarios y CREE	28,7%	20,3%
Tasa Impositiva Total [A/(A+B)]	46,6%	51,4%

ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

1. Riesgo Crediticio

Banco AV Villas se encuentra expuesto a la generación de pérdidas por materialización del Riesgo de Crédito en el evento en que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan parcialmente los términos acordados en los contratos suscritos en operaciones de crédito.

En los últimos 12 meses (diciembre 2021 a noviembre 2022) la materialización de este riesgo se refleja en una contabilización de pérdidas bajo el rubro de provisiones incluyendo recuperaciones por un monto de \$138.000 MM; a pesar de la importante suma en términos absolutos, su proporción frente a saldo promedio (1.00%) es el número más bajo observado en más de 10 años para Banco AV Villas y se ubica 75 pbs por debajo de la media del sistema financiero.

El perfil de Riesgo Crediticio de la cartera del Banco AV Villas es estudiado permanentemente en tres frentes de análisis; en primer lugar el nivel de exposición al riesgo, el cual es medido y controlado según concentración en clientes, modalidades de cartera, productos o líneas, sectores de la economía, ubicaciones geográficas, plazos, entre otros; en segundo lugar el nivel de pérdidas esperadas las cuales son estimadas mediante modelos de originación o seguimiento que facilitan la toma de decisiones respecto a aprobación de crédito y administración de cartera; finalmente, la

Informe de Gestión

2022 AV Villas

materialización del riesgo de crédito como pérdidas observadas sobre productos o segmentos aporta el componente de pérdidas requerido en los estudios de rentabilidad que permiten fijar límites de pérdida tolerada así como tasas de remuneración óptimas.

El Riesgo de Crédito en sus diferentes ciclos de otorgamiento, control, monitoreo y recuperación, es gestionado en el Banco AV Villas a través de diferentes gerencias que reportan a las Vicepresidencias de Analítica & Riesgos Financieros, Financiera & de Gestión Corporativa y Operaciones & 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, así como sus procesos de análisis y decisión se encuentran a cargo de las Gerencias de Crédito que atienden los segmentos de Personas, Corporativo, Empresarial y Pyme.

La Gerencia de Medición de Riesgo de Crédito tiene a cargo el desarrollo y 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 administración de cartera, entre ellos: desembolso, causación de rendimientos, aplicación de pagos, calificación, constitución de provisiones, reportes a centrales de riesgo y entes de control se encuentran a cargo de la Gerencia Nacional de Cartera.

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

2. Riesgo de Mercado y Liquidez

La gestión de los riesgos de mercado y de liquidez durante el año 2022 fue fundamental a partir de la coyuntura económica observada en Colombia, tanto a partir de las presiones inflacionarias evidenciadas a nivel mundial como de eventos presentados en la economía local. En el Banco la exposición a los riesgos de Mercado y de Liquidez se administra a partir del Marco de Apetito al Riesgo (MAR) definido, el cual contempla los indicadores que permiten cuantificar dicha exposición a través de la Declaración de Apetito al Riesgo (DAR). Los indicadores se clasifican en primarios, secundarios y complementarios. Los indicadores primarios son los que cuantifican la exposición de manera consolidada y son presentados al comité de riesgo correspondiente y a la Junta Directiva.

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; contemplando los 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.

La exposición al Riesgo de Mercado a través del libro de tesorería, la posición en divisas y la posición en fondos de inversión colectiva se mide y monitorea a través de los siguientes indicadores primarios: relación del VaR (Value at Risk) total regulatorio sobre el Patrimonio Técnico, y VaR interno y VaR condicional de los portafolios negociables. Durante el año 2022 los tres indicadores se ubicaron en la zona de apetito, reflejando que la exposición se ubicó en los niveles esperados. Los indicadores primarios se ubicaron para el año 2022 así:

Informe de Gestión 2022 AV Villas

Tabla 8 - VaR

Indicador	Valor Mínimo	Valor Máximo
VaR Total Regulatorio sobre Patrimonio Técnico	6,45%	9,05%
VaR interno de los portafolios negociables	\$61,6 millones	\$507,4 millones
VaR condicional de los portafolios negociables	\$61,9 millones	\$509,9 millones

Por otra parte, la gestión del Riesgo de Liquidez se realiza con base en el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL); donde se encuentran definidas las políticas y procedimientos para su correcta gestión. Los indicadores primarios a través de los cuales se cuantifica la exposición al riesgo de liquidez son el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) proyectado a 30 días, el Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN) y el porcentaje de activos líquidos de alta calidad. En el transcurso del 2022 dado el momento coyuntural de aumento en las tasas de interés, el Banco optimizó principalmente la gestión del IRL a 30 días soportado en herramientas que permiten proyectar con mayor precisión la liquidez del Banco, siempre velando por el cumplimiento de los límites regulatorios. Los indicadores primarios presentaron el siguiente comportamiento:

A. Indicador de Riesgo Liquidez a 30 días.

Durante el año 2022 el indicador se ubicó en promedio en el 134,10%, cumpliendo en todos los casos el límite regulatorio establecido por la Superintendencia Financiera para este indicador, el cual debe ser igual o superior al 100%.

B. Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN).

El indicador se situó en promedio en 108,81% en el año 2022, dando cumplimiento durante todas las fechas de corte al límite regulatorio establecido por la Superintendencia Financiera, que debe ser igual o superior al 100%.



C. Porcentaje de Activos Líquidos de Alta Calidad (ALAC).

Los ALAC se ubicaron en promedio durante el 2022 en el 94,77%, la exposición se ubicó en los niveles esperados, siempre superior al límite interno definido en 70%.

En resumen, la exposición al riesgo de liquidez medida a través de los indicadores primarios refleja el cumplimiento a los límites normativos.

En los indicadores complementarios correspondientes a 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 la estructura de balance esperada.

3. Riesgo Operacional

El Banco AV Villas entiende el riesgo operacional la posibilidad de que la entidad incurra en pérdidas por las deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, la tecnología, la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos asociados a éstos. Incluye el riesgo legal.

Informe de Gestión

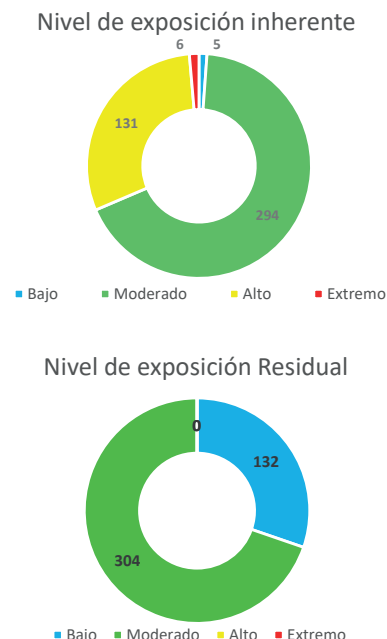
2022 AV Villas

El objetivo principal de este marco de gestión es el de prevenir, evitar o minimizar la probabilidad de ocurrencia de eventos que puedan afectar la operación o el cumplimiento de los objetivos del Banco; bajo este contexto:

- La gestión del riesgo operacional se desarrolla en cumplimiento de la regulación vigente y las políticas definidas por Grupo AVAL y Junta Directiva, las cuales son monitoreadas por el Comité de riesgo operacional.
- La Junta Directiva, conoce y aprueba los recursos, la estructura y procesos de la Organización asociados a la gestión del riesgo operacional.
- La participación de los actores de las tres líneas de defensa es la base de esta gestión, en su compromiso con la adecuada identificación de los riesgos de los procesos, la medición y el establecimiento de las estrategias de mitigación y el monitoreo continuo.
- Se promueve una cultura de gestión de riesgos, y en este sentido se realizaron capacitaciones a todos los colaboradores del banco, así como se continuó con el programa de refuerzo a los GEROS.
- Se mantienen controles de revisión para garantizar la integridad de la base de eventos de riesgo operacional.
- Se incorporaron en el perfil de riesgo operacional aquellos riesgos asociados a temas de conducta.

A corte de diciembre de 2022, el perfil de riesgo operacional muestra su evolución para 436 riesgos identificados en los 135 procesos del Banco, con la siguiente valoración:

Gráfica 27 – Perfiles Riesgo Inherente y Residual



En total, al cierre del año 2022 se registraron y contabilizaron pérdidas brutas de riesgo operacional por valor de \$6.836 millones y recuperaciones por \$3.208 millones.

Las pérdidas clasificadas por cuenta contable se distribuyeron así: Pérdida por siniestros de efectivo y canje (26,30%), Siniestros asociados a maquinaria y enseres sin afectación en activos fijos (19,05%), Pérdidas por fallas en procedimientos (14,88%), Indemnización por demandas laborales (11,13%), Pérdida por siniestros Tarjeta crédito y dinero extra (8,54%), Indemnización por litigios en procesos ordinarios (6,85%), Indemnizaciones a clientes: por conciliación por demanda de clientes (4,32%), otras (8,93%).

De acuerdo con la clasificación de riesgo operacional dada por Basilea los eventos con pérdidas económicas corresponden al 96,6% por fraude externo y el 2% a ejecución y administración de procesos.

El VeRO (Valor de Exposición a los Riesgos Operacionales) reportó un valor de 81,82 miles de millones a corte de diciembre de 2022, consumiendo 88 puntos del nivel de solvencia del Banco.

Informe de Gestión

2022 AV Villas

GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

La estrategia de Seguridad de la Información y ciberseguridad del Banco AV Villas se mantiene alineada con las exigencias del cumplimiento normativo aplicable tanto de la Superintendencia Financiera como del marco legal vigente y de estándares internacionales como ISO 27001 y el marco de ciberseguridad de la NIST (Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de EEUU).

Durante el 2022, el Banco AV Villas como parte de su estrategia ha fortalecido y desarrollado nuevas capacidades de seguridad y ciberseguridad, orientadas a prevenir, mitigar y contener los riesgos asociados mediante el desarrollo de diferentes iniciativas que propenden por el fortalecimiento de la postura de seguridad en cada uno de nuestros servicios, productos, canales financieros e infraestructura tecnológica, manteniendo un enfoque de transformación e innovación continuo, para hacer que la seguridad sea parte de la experiencia del usuario, enfocada a brindar un acceso y consumo fácil, ágil y seguro manteniendo el cumplimiento del apetito de riesgo del Banco dentro de los lineamientos corporativos de Grupo Aval así como la normatividad vigente.

Dentro de las iniciativas más relevantes que se ejecutaron y trabajaron en materia de ciberseguridad e innovación en seguridad durante este año en el Banco AV Villas se encuentran:

A nivel de Seguridad de la información y Ciberseguridad:

- Fortalecimiento del equipo de seguridad de la información para monitorear el cumplimiento tanto a políticas internas como al cumplimiento normativo.

- Optimización de procesos y metodología para identificación y análisis de riesgos de seguridad de la información.
- Se fortaleció la cultura y sensibilización originando 39 campañas de ciberseguridad a nivel interno y 24 campañas dirigidas hacia nuestros clientes con las que se buscó reforzar el conocimiento y manejo sobre los riesgos y ataques más comunes, así como el buen manejo de la información sensible de la compañía.
- Se definió y actualizó la estrategia de seguridad en nube en busca de una mejora y evolución continua de las tendencias de ciberseguridad relacionadas con la industria que soporta los servicios en nube.
- Se optimizó el proceso y la capacidad para la gestión oportuna de las vulnerabilidades y se implementó un nuevo modelo de priorización alineado a la estrategia corporativa.
- Se aumentaron las capacidades técnicas entre ellas:
 - Se optimizó el acceso a la red interna del banco mejorando la movilidad y la seguridad en lo referente a los accesos remotos.
 - Optimización en la detección, respuesta y trazabilidad de los eventos de seguridad en tiempo real, que se puedan presentar sobre la infraestructura tecnológica.
 - Capacidad de resiliencia para la recuperación de estaciones de trabajo en caso de ataques cibernéticos.
 - Fortalecimiento en el seguimiento y control de cuentas privilegiadas.
 - Automatización de la respuesta y gestión de incidentes.

Informe de Gestión

2022 AV Villas

A nivel de iniciativas en Innovación de seguridad para la protección transaccional:

- Se fortaleció la seguridad del portal transaccional para el segmento Banca Empresas. Tras la adopción de mecanismos que complementan la higiene digital de seguridad sobre los equipos informáticos desde los cuales los clientes empresariales realizan sus transacciones.
- Se reforzó el proceso de validación de identidad de los clientes en oficinas, integrando nuevos mecanismos alternos de autenticación.
- Se fortaleció la seguridad del portal transaccional para el segmento Banca Personas, mediante la adopción de mecanismos que permiten generar un perfil adaptativo transaccional de nuestros clientes, con el fin de mejorar la efectividad de detección por suplantación.

RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.

En atención a los lineamientos normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Capítulo IV Título IV de la Parte I de la Circular Externa Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia el cual fue modificado por la Circular Externa 027 de 2020, relativa a la administración del riesgo de lavado de activos, de la financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, el Banco con el apoyo de la Junta Directiva y el Oficial de Cumplimiento, cuenta con un sistema de gestión que le permite identificar, medir, evaluar, controlar y monitorear los riesgos, los cuales se han administrado dentro del concepto de mejora continua, orientado a minimizar razonablemente su existencia y mitigarlos mediante la implementación de controles.

Dentro de la Gestión de la Unidad de Cumplimiento se continuaron robusteciendo los controles y requisitos en el conocimiento del cliente, los usuarios, las terceras partes intermediarias y el mercado, con la activa participación de la fuerza comercial, igualmente, se fortaleció el proceso de reporte de operaciones sospechosas (ROS).

En concordancia con lo anterior, se realizaron actualizaciones al Manual SARLAFT específicamente en lo referente a políticas, procesos, nuevos campos, entre otros; de la misma forma, se exhortó a todo el personal a tomar una capacitación básica y a realizar una continua para aquellas personas que tienen contacto directo con los clientes.

El Banco presentó oportunamente los informes y reportes externos a la Superintendencia Financiera de Colombia y a la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero); asimismo, se atendieron las solicitudes de investigación de las autoridades, dando respuesta a los requerimientos oficiales y proporcionando la información requerida.

Se dio cumplimiento a las obligaciones derivadas de las listas internacionales vinculantes para Colombia, en cuanto a la actualización de manera oportuna, monitoreo y reporte a la UIAF de cualquier operación que se presenta en relación con clientes de riesgo.

En general el Banco viene manteniendo en continuo funcionamiento el SARLAFT, aplicando las mejores prácticas para identificar, medir controlar y monitorear el nivel de exposición global del riesgo LAFT/FPADM (lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva); como resultado de esta gestión concluimos que el Banco cuenta con mecanismos de prevención, seguimiento y control adecuados, que, en consideración de la medición y monitoreo al SARLAFT, el perfil de riesgo residual continúe en un nivel de exposición bajo.

Informe de Gestión 2022 AV Villas

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 mayo y julio, según lo establecido en la normativa fiscal Resolución 060 y 078 de 2020 respectivamente expedidas por la DIAN.

El Banco realizó seguimientos a los indicadores de gestión de calificación de indicios de clientes, se ejecutó capacitación a la fuerza comercial del Banco, con el fin de fortalecer la identificación de los clientes y el proceso a seguir en cada uno de los indicios.

SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

El Soborno y la Corrupción son acciones que pueden afectar considerablemente la imagen y la reputación del Banco, por lo que se tiene definido un programa Antisoborno y Anticorrupción como mecanismo para impulsar el desarrollo de acciones coordinadas para prevenir, detectar, investigar y corregir los eventos de soborno y corrupción, promoviendo la transparencia en la gestión de la administración, incorporando las mejores prácticas internacionales y los lineamientos respectivos orientados desde Grupo Aval dando aplicación a lo dispuesto tanto por la regulación local en materia anticorrupción, como en la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos, ("FCPA" por sus siglas en inglés), en coherencia con el hecho de que Grupo Aval se encuentra listado en la Bolsa de Valores de Nueva York.

Como parte del seguimiento y monitoreo del programa ABAC (Anti Soborno y Anti Corrupción), por sus siglas en inglés, durante la vigencia 2022 se celebraron tres (3) sesiones

del Comité de Prevención del Riesgo de Soborno y Corrupción, en donde principalmente se presentó la gestión efectuada a los riesgos, de igual manera, las actividades de control y seguimientos efectuadas por la segunda línea de defensa, los resultados y planes de acción de las auditorías desarrolladas por los entes de control, entre otros.

El Banco está comprometido con la política de cero tolerancia frente a la corrupción, promoviendo una cultura de lucha contra el mismo, comprometiéndose con:

- Gestionar, de acuerdo con los principios establecidos y de una manera estructurada y estratégica los riesgos de corrupción.
- Promover continuamente una cultura ética como elemento indispensable para la prevención, detección, investigación y remediación de la corrupción.
- Prevenir los daños a la imagen y reputación a través de la adopción y cumplimiento de disposiciones que prohíben la realización de acciones constitutivas de corrupción.

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

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR – SAC

El Banco da cumplimiento a lo estipulado en la regulación aplicable a protección al consumidor financiero, garantizando la atención al marco de la normatividad SAC mediante estrategias que propenden por

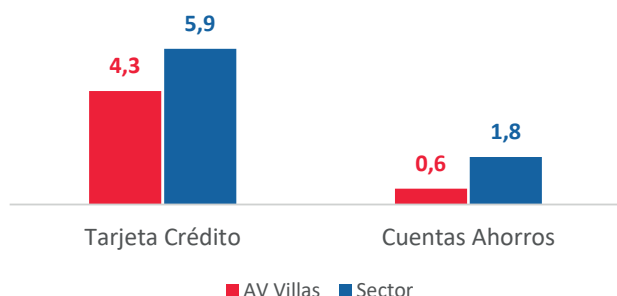
Informe de Gestión

2022 AV Villas

mejorar los procesos de gestión y servicio, disminuir las causales de reclamaciones y asegurar la apropiada atención a las solicitudes y derechos de los consumidores financieros.

En consecuencia, se definieron planes de acción que permitieron identificar y mitigar las causas generadoras de reclamaciones, de tal forma que en el indicador de reclamos (número de reclamos/ mil productos) calculado por la Superintendencia Financiera, el Banco obtuvo en la última medición publicada en el 2022 un índice de 4.3 para Tarjetas de Crédito y 0.6 para Cuentas de Ahorro, lo cual supera el resultado frente al Sector que presenta un índice de 5.9 reclamos por cada mil productos para Tarjeta de Crédito y 1.8 para Cuenta de Ahorro.

Gráfica 28 – Número de reclamos/ mil productos



De otra parte, se establecieron acciones orientadas a la gestión oportuna de las solicitudes presentadas por los clientes, contribuyendo a mantener la oportunidad global en la atención en un 97% y un tiempo promedio de ciclo de 5 días.

Por otro lado, se implementó la aplicación Smartsupervision para la Supervisión digital de la gestión de las quejas por parte de las entidades vigiladas y el Defensor del Consumidor Financiero mediante la analítica de la información, con el propósito de consolidar una cultura de trato justo.

Se mantuvo el Modelo de Experiencia de Cliente mediante el uso de la herramienta Customer Journey Map (Recorrido del Cliente) con la cual se realiza seguimiento a la Voz del

Cliente para identificar los principales puntos de mejora en los procesos de cara a este. Como resultado del monitoreo, se destaca la calificación global de Recomendación, la cual se ha mantenido estable en los últimos años, logrando para el 2022 una evaluación de 82 puntos. Finalmente, se destaca la alta calificación de los canales relacionales como Asesor (92 puntos) en Banca Personas y Gerente de Cuenta (96 puntos) en Banca Empresas.

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

Finalmente, con el propósito de brindar una mayor cobertura en la atención a nuestros clientes en condición de discapacidad, mujeres en embarazo y adultos mayores, se reforzó hacia la red de oficinas el procedimiento y los canales habilitados para dar una atención preferencial. Por otra parte, el Banco promocionó la realización del taller básico de lenguaje de señas en nuestra escuela de formación.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

En el año 2022 el Banco mantuvo la dinámica de fortalecimiento de los procesos estratégicos, misionales y los que soportan su operación. Estas acciones han contribuido a atender las expectativas de los clientes en tiempos de post pandemia, las de las partes interesadas al lograr mantener la oportunidad, calidad y seguridad de sus servicios, al igual que las de los colaboradores que integran la organización.

El Sistema de Control Interno del Banco soportado especialmente en un ambiente de autocontrol y en su gestión de riesgos refleja en los resultados de las evaluaciones

Informe de Gestión

2022 AV Villas

independientes realizadas por los entes de control externos e internos, la presencia y funcionamiento de los principios y componentes de un Sistema de Control Interno Efectivo, atendiendo además lo previsto Circular Externa 029 de 2014 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

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 2022 ATH presenta activos por \$14.616 millones y durante el año obtuvo utilidades por \$613 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 2022 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.



Informe de Gestión 2022 AV Villas

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 2023. El Banco ha adoptado 130 de las 148 recomendaciones que contiene el Código de Mejores Prácticas Corporativas; el reporte de implementación completo se encuentra publicado en la página web de AV Villas.

EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD

El Banco se propone crecer de forma orgánica, segura y sostenible a través de sus productos insignia y recuperar paulatinamente los niveles de margen y participación de mercado, sacando el máximo provecho a sus canales digitales dado el empeño puesto en su fortalecimiento.

HECHOS POSTERIORES

Los hechos posteriores se detallan en la Nota 32 a los Estados Financieros.

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBILIDAD

El 2022 fue un año de consolidación y puesta en marcha del Modelo de Sostenibilidad del Banco AV Villas, ya que se realizó un ejercicio de socialización y acercamiento con las áreas para el entendimiento de este y la apropiación de las iniciativas y programas. Asimismo, se avanzó en diferentes frentes, con la convicción de generar valor a los grupos de interés, desde la gestión y estrategia corporativa.

Modelo de Sostenibilidad

Gráfica 29 – Modelo de Sostenibilidad



Se obtuvieron los siguientes resultados con relación a las iniciativas, programas y compromisos asociados a los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés) en 2022.

Alianzas y membresías

Renovación del Protocolo Verde de Asobancaria:

En abril de 2022, reafirmamos la vinculación al Protocolo Verde de Asobancaria, mesa de trabajo gremial que desarrolla iniciativas en pro de la sostenibilidad en la banca colombiana, promoviendo prácticas que apuntan a construir un modelo de desarrollo respetuoso con las necesidades económicas, sociales y ambientales de las generaciones actuales y futuras. A través de esta vinculación el Banco ha desarrollado capacidades internas en ecoeficiencia, medición de huella de carbono y en temas relacionados con la diversidad, equidad e inclusión.

Re-Certificación Friendly Biz:

En octubre el Banco recibió por segunda ocasión la Certificación Friendly Biz, sello que lo acredita como una entidad libre de discriminación y respetuosa con los diferentes grupos poblacionales. Esta Certificación, otorgada por la Cámara de la Diversidad, se logró luego de cumplir con procesos de sensibilización, formación, auditoría y cliente incógnito.

Informe de Gestión

2022 AV Villas

Adhesión a los Principios de Banca Responsable de la ONU:

En diciembre de 2022 el Banco AV Villas, junto con Grupo Aval y los demás bancos de la holding (Banco de Bogotá, Banco de Occidente y Banco Popular) se adhirió a este Programa de las Naciones Unidas, con el objetivo de aplicar las normas rectoras del mundo para incorporar las finanzas sostenibles y lograr la transición hacia una economía baja en carbono. Este ejercicio, se debe desarrollar a través de 3 pasos que se deben llevar a cabo en los próximos 4 años: análisis de impacto, definición de metas y reporte. Este ejercicio y los compromisos adquiridos en la definición de metas se alinearán de manera coherente con el Modelo de Sostenibilidad de la entidad.

Balance de iniciativas del modelo de sostenibilidad

1. Cuidamos el entorno en el que operamos

1.1. Gestión de la huella de carbono:

a. Medición huella de carbono: por tercer año consecutivo se ha realizado el inventario, medición e informe de la huella de carbono corporativa, ejercicio que le ha permitido al Banco identificar oportunidades para reducir la emisión de gases de efecto invernadero. Para 2021 el resultado de la medición fue de **4.251,87 t CO₂e**, teniendo una variación de **-29,2%** con respecto al año base 2019.

Parte de esta reducción se debe a:

- **240 m³ de agua ahorrados**, gracias a la instalación de griferías ahorradoras en todos los aparatos sanitarios (lavaplatos, lavamanos y sanitarios) en cada uno de los proyectos nuevos o remodelaciones (10 oficinas y 6 sedes administrativas).
- **66% de ahorro en el consumo anual de energía** vs el consumo con sistema de iluminación fluorescente con la instalación de sistemas de iluminación Led de bajo consumo en los avisos exteriores en 10 oficinas y 4 cajeros satélites).

- **56% de optimización en el consumo de energía eléctrica por iluminación con la instalación de iluminación interna tecnología Led** en aperturas, remodelaciones, puestas a punto en la red nacional y sedes administrativas (10 oficinas, 6 oficinas administrativas y 4 cajeros automáticos satélites).

- **Medición de consumo de energía:** continúa el acompañamiento de la empresa Energy Master para monitorear y analizar mensualmente el consumo de energía de las oficinas o sedes administrativas, captar desviaciones en consumo, detectar errores de facturación, tomar correctivos y coordinar las reclamaciones correspondientes.

b. Alianza con la Fundación Puntos Verdes

Lito: a través de esta alianza, el Banco entregó 37,4 toneladas de residuos eléctricos y electrónicos, producto de la operación propia de la entidad y de campañas de recolección con los Colaboradores. Así, se garantiza que estos residuos tengan un posconsumo adecuado, evitando la contaminación de los suelos y fuentes hídricas y aprovechando materiales que tienen un segundo uso. A cambio, la Fundación Puntos Verdes Lito asignó 6'794.650 puntos, que serán destinados a una causa social o ambiental durante 2023.

c. Siembra Bosque AV Villas en la Amazonía: en concordancia con la iniciativa anterior, y gracias al material entregado durante el 2021, el Banco recibió, en 2022, 2'291.050 Puntos Verdes, que se destinaron para la siembra de 123 árboles en el Gran Resguardo Indígena en el Vaupés. Las especies sembradas fueron wasay y pataba. Esta siembra marca el comienzo de las acciones de mitigación de emisión de gases de efecto invernadero del Banco.

1.2. Cadena de suministro sostenible: en 2021 se creó la Comisión Corporativa de Compras (Aval y Bancos) para desarrollar e implementar la estrategia de sostenibilidad con proveedores y determinar su nivel de sostenibilidad basado en su modelo de gobierno, política

Informe de Gestión 2022 AV Villas

social-laboral y política ambiental. Dando continuidad a este ejercicio, en 2022 el Banco incluyó en la evaluación de sostenibilidad a los proveedores corporativos, como parte del proceso de análisis y selección. Además, se actualizó la lista de oferentes del Banco con nuevos proveedores de la Cámara de la Diversidad que hacen parte de la base desde 2021.

1.3. Compromiso con la sociedad: desde 2014, el Banco cuenta con una sólida estrategia de Responsabilidad Social Corporativa que ahora se integra al Modelo de Sostenibilidad, específicamente en el frente estratégico **Cuidamos el entorno en el que operamos.**

A continuación, relacionamos los logros de estas iniciativas que hoy siguen siendo parte de la interacción y relacionamiento del Banco con las comunidades:

a. Becas Solidaridad por Colombia: desde 2008, el Banco AV Villas apoya a la Fundación Solidaridad por Colombia con el objetivo de aportar a los diferentes Programas Educativos que esta maneja. En 2022, se financió la educación universitaria de 18 jóvenes solidarios, quienes recibieron la Beca Diana Turbay para continuar con sus estudios de Administración de Empresas, Arquitectura, Licenciatura en Educación Física y Deportes, Contaduría Pública, Comunicación Social y otras carreras, en Universidades como Uniminuto, Antonio Nariño, Unipanamericana, Pedagógica y algunas más.

Gracias a esta alianza, el Banco ha logrado beneficiar a más de 370 niños y jóvenes de comunidades vulnerables del país, generando un cambio en la sociedad, a través del progreso y formación de los becarios.

b. Programa Tapas para Sanar: en 2022 el Banco mantuvo su compromiso con la Fundación Sanar Niños con Cáncer, a través de la entrega de 15,4 toneladas de tapas plásticas, equivalentes a \$18'490.800, recursos que la Fundación invierte en la



detección temprana y el tratamiento contra el cáncer infantil y adolescente en el país. Este aporte se logró gracias a la participación constante de los Colaboradores, sus familias y los Clientes del Banco, quienes depositaron las tapas plásticas en las cajas recolectoras ubicadas en el 100% de la Red de Oficinas y sedes administrativas.

c. Programa de reciclaje en Dirección General: durante 2022 el Banco entregó 24.3 toneladas de residuos (papel de archivo, cartón, plegadiza, chatarra, envases pet) a la Fundación Sanar, equivalentes a \$11'344.040. Al igual que con las tapas plásticas, la Fundación vende este material para obtener recursos monetarios, necesarios para su funcionamiento y para los programas de atención a los niños y sus familias.

d. Entrega de kits escolares: a través de la gestión de la Red Comercial de todo el país, el Banco hizo entrega de 5.500 kits escolares a niños de comunidades vulnerables, apoyando así su proceso educativo.

e. Regalos de Navidad: durante las festividades de Navidad y Fin de Año, el Banco desarrolló una campaña de entrega de 4.660 juguetes a Clientes, tanto de Banca Personas como de Banca Empresas, con destino a niños entre 0 y 12 años de comunidades vulnerables. El objetivo fue motivar a los Clientes a realizar un acto de empatía con quienes más anhelan un regalo en estas fechas, multiplicando así el verdadero sentido de la Navidad.



Informe de Gestión

2022 AV Villas

f. Donación de mercados por parte de los Colaboradores: el 2022 fue sin duda un año golpeado por el cambio climático, especialmente por el Fenómeno de la Niña. Ante esta situación, los Colaboradores del Banco se unieron para realizar una donación de mercados para los afectados por la ola invernal que se presentó en Colombia durante todo el segundo semestre de este año. Gracias a la solidaridad de la Familia AV Villas, se entregaron 699 kilos de alimentos no perecederos, los cuales fueron repartidos por el Banco de Alimentos de Bogotá.

g. Aporte al CTIC: el Banco continuó realizando los aportes para la construcción y entrada en operación del Centro de Tratamiento e Investigación sobre Cáncer – CTIC – por un valor de \$8.500 millones durante 2022.

h. Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento Regulatorio: se conformó este Comité, integrado por 3 miembros independientes de la Junta Directiva y se aprobó su reglamento. Durante 2022, el Comité sesionó dos veces (una cada semestre).

2. Garantizamos la toma de decisiones íntegras y la seguridad de nuestras operaciones

2.1. Buen gobierno corporativo

a. SARAS: Durante el 2022 se realizó la licitación y contratación del consultor para la construcción del SARAS (Sistema de Administración de Riesgos Sociales y Ambientales). La consultoría comenzó en diciembre de 2022 y se ejecutará durante el 2023.

b. Encuesta Código País: en 2022 se acogieron 130 recomendaciones vs 124 acogidas en 2021, evidenciando una mejora en los resultados de la encuesta frente a años anteriores.

2.2. Gestión del Riesgo y Ciberseguridad:

a. Estrategia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad: durante 2022 se alineó la Estrategia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Banco con las exigencias del cumplimiento normativo de la Superintendencia Financiera y de estándares internacionales como ISO 27001 y el marco de ciberseguridad de la NIST (Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de EEUU).

b. Campañas de sensibilización: entendiendo que la prevención es clave para evitar los fraudes bancarios, durante 2022 se realizaron 39 campañas dirigidas a Colaboradores sobre ingeniería social, cibertips, políticas, recomendaciones, entre otras. Por su parte, se dirigieron 24 campañas a los Clientes, sobre temas como ingeniería social, vishing, smishing, recomendaciones de seguridad, OTP, entre otras.

c. Centro de Entrenamiento Antifraude en www.avillas.com.co/avillas/seccionseguridad: este espacio virtual cuenta con 8 diferentes secciones con recomendaciones y buenas prácticas para enseñar a los Clientes y usuarios cómo evitar caer en un fraude.

d. Información en medios:

- **Oficinas:** Pantallas de TV y Afiche.
- **Marketing Relacional:** Mail (63 campañas enviadas, 10.1 millones de impactos) y SMS (18 campañas enviadas, 5.2 millones de impactos). Se suman los mails enviados a todos los Empleados de empresas con convenio de nómina.
- **Pauta Digital:** redes sociales.
- **Webinars.**

Informe de Gestión

2022 AV Villas

3. Creamos oportunidades para el desarrollo de nuestra gente

3.1. Creación de oportunidades para todo nuestro talento:

a. Oferta de Valor al Colaborador: el Banco continuó entregando su Oferta de Valor al Colaborador, con el convencimiento de generar beneficios para cada integrante de la Organización, de acuerdo con su momento de vida. A continuación, se especifican las cantidades de beneficios entregados:

- 29,902 beneficios no convencionados.
- 9,509 auxilios convencionados.

b. Prácticas laborales: como parte de las iniciativas para atraer, retener y desarrollar al mejor talento, el Banco desarrolló diferentes programas, alineados con las mejores prácticas del mercado laboral y con las necesidades estratégicas de la Organización. A continuación, algunos resultados:

- **4.711 Colaboradores** recibieron formación y capacitación.
- **\$706 millones** (aprox) invertidos en capacitaciones a Colaboradores.
- **19,02% índice de rotación.**

c. Diversidad, Equidad e Inclusión: el Banco avanzó en 2022 con la socialización y el plan de implementación de la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión, que tiene por objetivo establecer los principios para promover una cultura organizacional incluyente, basada en el respeto y la valoración de las diferencias de las personas que integran los grupos de interés.

En consecuencia, se conformó el Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión, integrado por Colaboradores de diferentes áreas del Banco, contando con el apoyo de Líderes (sponsors).

- **100%** de los Colaboradores participaron de la socialización de la **Política de Diversidad e Inclusión AV Villas.**

- **95%** de ejecución del **Plan de Gestión de Cambio** para incorporar la Política DEI en los diferentes procesos, documentos, procedimientos o escenarios donde fuera requerido.

4. Crecemos e innovamos al lado de nuestros clientes

4.1. Experiencia del Cliente: la Estrategia Corporativa del Banco ubica al Cliente en el centro, por eso, en 2022 se dio continuidad al desarrollo de programas, mediciones y mejoras para generar en los Clientes una experiencia de servicio satisfactoria, que a su vez genere la recomendación del Banco. A continuación, se presentan algunos resultados:

- **Customer Journey Map:** a través de la medición Voz del Cliente se monitorea constantemente la percepción de servicio del Cliente en los diferentes momentos de interacción con el Banco, sus servicios y productos. El indicador de recomendación (Net Promoter Score) fue de 82 puntos.
- **Atención Prioritaria (SAC):** se reforzó a la Red de Oficinas el procedimiento y los canales habilitados para brindar atención preferencial a los consumidores financieros con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.

4.2. Educación financiera: el Banco mantuvo su compromiso con la generación de contenidos e iniciativas para educar al consumidor financiero, entendiendo su rol y responsabilidad dentro del sistema.

- Campañas internas para cumplir con el Manual Riesgo de Conducta SAC y procurar la debida atención y protección al Consumidor Financiero.
- 100% cumplimiento en actualización anual y semestral del SAC.

Informe de Gestión 2022 AV Villas

- 4 traductores de lenguaje de señas para Clientes. Se creó el taller básico de lenguaje de señas con participación de 41 Colaboradores.
- 100% de cubrimiento del programa de inducción al SAC para los nuevos Colaboradores.
- Campañas externas dirigidas a Clientes y usuarios, a través de diferentes canales de comunicación digitales y físicos.

NUEVAS DISPOSICIONES LEGALES

Entre las normas expedidas en 2022, relevantes para la actividad del Banco, se destacan las siguientes:

Ley 2220 de 2022 (junio 30). Por la cual se expide el Estatuto de Conciliación y se dictan otras disposiciones.

Ley 2277 de 2022 (diciembre 13). Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria para la igualdad y la justicia social y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1427 de 2022 (julio 15). Por medio de la cual se ordena el pago y traslado, a través de las entidades financieras, del aporte estatal del Programa Apoyo al Empleo Formal – PAEF.

Decreto 1459 de 2022 (agosto 3). Por medio del cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el leasing, el crédito de bajo monto, el contrato de uso de red y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1533 de 2022 (agosto 4). Mediante el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las normas para la identificación y gestión de las grandes exposiciones y concentración de riesgo de los establecimientos de crédito. Igualmente modifica las normas sobre cupos individuales.

Circular Externa 008 de 2022 de la SFC (abril 28). Imparte instrucciones relacionadas con la emisión de bonos vinculados al desempeño sostenible



Circular Externa 009 de 2022 de la SFC (abril 29). Imparte instrucciones para promover la reactivación crediticia de manera sostenible.

Circular Externa 011 de 2022 de la SFC (mayo 20). Modifica las instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo.

Circular Externa 012 de 2022 de la SFC (mayo 27). Imparte instrucciones relacionadas con el informe periódico de fin de ejercicio y el informe periódico trimestral.

Circular Externa 013 de 2022 de la SFC (junio 10). Imparte instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.

Circular Externa 026 de 2022 de la SFC (noviembre 29) Imparte instrucciones para la constitución de provisiones por riesgo sobre la cartera de consumo.

Informe de Gestión 2022

avillas.com.co

Línea Audiovillas:



Bogotá
(601) 444 1777

Medellín
(604) 325 6000

Cali
(602) 885 9595

Barranquilla
(605) 330 4330

Bucaramanga
(607) 630 2980

Resto del país
01 8000 51 8000

