
Grupo AVAL
Un año de cambios y crecimiento
INFORME DE GESTIÓN 2024
AV Villas
Juntos trabajando

Índice

1 Carta de nuestro Presidente 3

2 Junta Directiva 8

3 Comité de Dirección 11

4 Nuestro Propósito 14

5 Escenario Económico 16

5.1. Panorama Internacional 17
5.2. Panorama Nacional 18
5.3. Perspectivas 2025 22

6 Gestión 2024 23

6.1. Datos Significativos 24
6.2. Cifras Financieras 24
6.3. Principales Hitos 25
6.3.1. Emisión de Bonos Subordinados 25
6.3.2. Cambios de Estructura 25
6.3.3. Relanzamiento de Marca 26
6.3.4. Reconocimientos y Certificaciones 26

7 Gestión de Sostenibilidad 28

7.1. Gobernanza de la Sostenibilidad 29
7.2. Diversidad, Equidad e Inclusión 29
7.3. Ecoeficiencia Operativa 29
7.4. Compromiso con la Sociedad 32
7.4.1. Impacto Social 32
7.4.2. Presencia Cultural 34
7.4.3. Apoyo al Deporte 34

8 Gestión de Clientes 35

8.1. Cultura Centrada en el Cliente: Programas y Estrategias 36
8.2. Atención al Cliente: Innovación y Mejora Continua 36
8.3. Sistema de Atención al Consumidor Financiero 37
8.4. Métricas de Satisfacción y Compromiso de Mejora 37

9 Gestión de la Oferta de Valor e Innovación 38

9.1. Nuevos Productos 39
9.2. Nuevos Servicios 39
9.3. Evolución Canales 39
9.4. Evolución Oferta Digital 40

10 Gestión de Nuestro Talento 41

10.1. Incorporaciones y Promociones 42
10.2. Oferta de valor para Colaboradores 42
10.2.1. Calidad de Vida y Bienestar 42
10.2.2. Remuneración y Beneficios 43
10.2.3. Crecimiento y Desarrollo 43

11 Gestión Financiera y de Riesgos 44

11.1. Crecimiento y Calidad de Cartera 46
11.2. Evolución y Composición del Pasivo 50
11.3. Estructura Financiera y Resultados 51
11.4. Calificación de Riesgo 54
11.5. Impuestos 55
11.6. Administración de Riesgo 55
11.6.1. Riesgo Crediticio 55
11.6.2. Riesgo de Mercado y Liquidez 57
11.6.3. Riesgo Operacional 59
11.6.4 Seguridad 61
11.6.4.1. Seguridad de la Información y Ciberseguridad 61
11.6.4.2. Innovación en Seguridad para la Protección Transaccional 62
11.7 SAC 62

12 Gestión de varios y Normas 64

13 Indicadores Financieros 71

14 Estados Financieros Separados 75

15 Estados Financieros Consolidados 247

Capítulo 1

CARTA DEL PRESIDENTE

GERARDO HERNÁNDEZ



Estimados accionistas, colaboradores y clientes de **nuestro Banco AV Villas:**

Tengo el honor de presentar a ustedes el Informe de Gestión del Banco AV Villas correspondiente al ejercicio del año 2024. Este informe hace un recuento de la actividad de nuestro Banco en un año caracterizado por un moderado crecimiento de la economía colombiana (1,7%), reducción de la inflación (5,2%) y un sector financiero con indicadores adecuados de solvencia y liquidez. Al empezar el año, los principales analistas económicos esperaban un crecimiento mayor de la economía, así como la reducción más rápida de la inflación, lo que hubiera permitido un ajuste mayor a la baja de la tasa de intervención del banco central. La incertidumbre marcada de la coyuntura internacional y la difícil situación fiscal del país llevó a una reducción más lenta de las tasas de interés por parte de la Junta Directiva del Banco de la República y a una menor actividad de la inversión y el crédito.



Gracias al trabajo en equipo de todos nuestros colaboradores, de nuestra Junta Directiva y del apoyo del Grupo Aval, pudimos avanzar en los objetivos que nos hemos fijado de ser un banco innovador, centrado en nuestros clientes y adaptarnos a las nuevas exigencias del entorno económico y de un sistema financiero cada vez más digital y competido.

El nuevo Propósito de AV Villas

Como resultado de un cuidadoso trabajo de planeación nos fijamos como propósito que el Banco AV Villas sea el socio de los colombianos en todos sus frentes de trabajo. Por eso hemos relanzado nuestra marca para acercarnos más a nuestros clientes con la idea de hacer co-banking, lo que refleja el compromiso con una nueva forma de relacionarnos y atenderlos. Más que un proveedor de servicios financieros, aspiramos a ser un aliado cercano en el camino hacia el éxito y bienestar de cada uno de nuestros clientes. Queremos acompañarlos en cada uno de sus sueños e iniciativas trabajando de manera conjunta en solucionar sus necesidades. Desde nuestras oficinas hasta nuestras plataformas digitales, buscamos acompañar, apoyar y crear soluciones que hagan una diferencia en la vida de los colombianos.

Desempeño Financiero

A pesar de los desafíos de la economía colombiana logramos resultados que reflejan la confianza de nuestros clientes y la dedicación de nuestro equipo.

El crecimiento en activos y pasivos en el año muestra una gestión prudente y la visión estratégica establecida para el mediano y largo plazo. Los resultados del Banco muestran un importante crecimiento de la cartera apoyados por la capitalización de los accionistas por $150 mil millones. Con esta operación el banco fortaleció su patrimonio y aumentó su relación de solvencia. Esta estrategia de crecimiento seguida, en especial en el segundo semestre del año, nos permitió recuperar la dinámica comercial de manera rentable y la participación de mercado. Para el 2025 hemos diseñado nuevas estrategias que nos permitan avanzar en todos los productos de crédito y, en especial en el crédito de libre inversión y tarjetas de crédito, manteniendo un costo de riesgo bajo que ha caracterizado al banco desde su creación.

En 2024 el banco tuvo crecimientos por encima del consolidado de otros bancos, destacándose los productos de vivienda (30.3%), libranzas (6.6%), captaciones de CDT (25.3%) y de pasivos de persona jurídica (9.1%). Los productos de libranzas y factoring, por su parte, se ubicaron en el cuarto puesto entre el ranking de mayor participación de mercado lo que muestra el esfuerzo en la consolidación de estrategias comerciales orientadas a recuperar y ganar cuota de mercado.

El banco continúa trabajando en obtener el equilibrio en sus resultados manteniendo la optimización de recursos, alternativas de inversión y finanzas estructuradas para movilizar sus activos como titularizaciones, valoraciones y ventas orientadas a generar mejores resultados al cierre del año.

Compromiso con la Innovación, Transformación Digital y Excelencia Operativa

La innovación ha sido una de las características de nuestro Banco. En 2024 continuamos haciendo inversiones en tecnología de punta para ofrecer una experiencia bancaria superior a nuestros clientes. La transformación digital no solo ha optimizado procesos internos, sino que también ha abierto nuevas oportunidades para llegar a más personas y empresas. En este objetivo ha sido muy importante nuestro trabajo conjunto con ADL, laboratorio digital del Grupo Aval.

De esta manera y con el objetivo de ofrecer una oferta de valor competitiva en los diferentes segmentos, nuestro foco estuvo en incorporar y mantener productos competitivos en canales tradicionales y digitales. Lo anterior se apoyó en estrategias y campañas para facilitar la gestión comercial y fidelizar a los clientes de los diferentes segmentos, generándoles valor y diferenciación.

En el segmento de personas se desarrollaron proyectos que buscan facilitar la dinámica de venta de nuestros productos, con esquemas de aprobación en firme y mejoras en la experiencia cliente en proceso de legalización y desembolso. En el segmento de empresas, por su parte, se fortalecieron los procesos de las operaciones de factoring para operar dentro del sistema de factura electrónica, lo cual permitió hacer alianzas con plataformas de negociación de facturas y alianzas para ofrecer pólizas de seguros de crédito comercial, lo cual permitirá llegar a más Pymes.

2024, fue un año de avances significativos en la gestión de tecnología para AV Villas. Se destaca la implementación y habilitación de la tokenización de Tarjetas Débito y Crédito Mastercard en Apple Pay, el lanzamiento de las Tarjetas de Crédito Boomerang y Carroya y el lanzamiento de Tag AVAL, con llaves alfanuméricas para hacer transferencias y pagos inmediatos que se integrará al sistema de pagos inmediatos del Banco de la República (Bre-B) en el segundo semestre de 2025.

Compromiso con Nuestros Clientes

Poner a nuestros clientes en el centro de nuestros objetivos implica mejorar de manera continua nuestro relacionamiento y atención de sus necesidades y reclamos. Durante 2024, el Banco alcanzó en el último trimestre la mejor evaluación de NPS con un histórico de 54 puntos, superando el promedio de 2023 que fue de 51. Lo anterior, apalancado por la buena valoración de AV Villas App con un NPS de



57 puntos en ese mismo trimestre. La mejora de la experiencia del cliente permitió al Banco obtener un óptimo índice de reclamos en la medición de la Superintendencia Financiera, en el cual alcanzó el resultado de 3.4 por cada mil productos, muy inferior al promedio del sector, que fue de 11.

Compromiso con la Gestión de Riesgos

El Banco AV Villas ha sido reconocido por la fortaleza en su gestión de riesgos, la cual realiza con un enfoque integral apoyado por un gobierno corporativo fuerte y un sistema integral de administración de riesgos, acorde con los lineamientos y la declaración de apetito de riesgo definidos por la Junta Directiva y el Comité integral de Gestión de Riesgos.

Dado el bajo crecimiento de la economía se siguió un cuidadoso seguimiento al riesgo de crédito. La cartera de vivienda y comercial mantuvieron los ratios de rodamiento históricos, mientras que la de consumo, tuvo mayores niveles a los esperados en el primer semestre que se fueron reduciendo gradualmente en el segundo semestre, disminuyendo el costo de riesgo de la entidad. Para la cartera comercial el índice de cartera vencida (ICV) al cierre del 2024 estuvo en el 3,0% y el índice de cartera en riesgo (ICR) en el 6,1%, niveles considerados adecuados. Para el 2025 se proyecta conservar los indicadores dentro de los umbrales de apetito, manteniendo el seguimiento en los procesos de aprobación de crédito, cumplimiento de políticas internas y monitoreo en la evolución de las cifras financieras de los clientes.

Durante el año los indicadores primarios de Riesgo de Mercado y de Riesgo de Liquidez dieron cumplimiento a los límites normativos definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. No se presentaron cambios relevantes en el perfil de riesgo operacional, de forma tal que los indicadores se mantuvieron en niveles de apetito y límite de apetito dado el continuo monitoreo y la implementación de controles de mitigación.

En materia de seguridad y ciberseguridad, los indicadores de gestión estuvieron dentro del apetito y límite de apetito de riesgo establecido, con una postura alta de las capacidades y controles de seguridad vigentes.

En el año 2024 se inició la implementación del SARAS con un aprueba piloto en la regional Bogotá en la banca corporativa, la cual se espera extender a otras regionales en el 2025.

Compromiso con la Sostenibilidad

El Banco AV Villas sigue comprometido con la sostenibilidad y el impacto positivo en nuestras comunidades. Este año, hemos lanzado múltiples iniciativas para promover el desarrollo sostenible, proteger el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de las personas. Estos esfuerzos no solo demuestran nuestra responsabilidad social, sino que también contribuyen a un futuro más verde y equitativo para todos.

Compromiso con Nuestros Colaboradores

El Banco AV Villas mantiene su compromiso con sus colaboradores. Es gracias a ellos que podemos resaltar en este Informe importantes avances en una coyuntura muy retadora. Es por eso que seguimos empeñados en mejorar nuestro ambiente de trabajo, dando oportunidades para el crecimiento profesional y personal en un marco de equidad, diversidad, inclusión y oportunidades para todos.

Colaboración y Gratitud

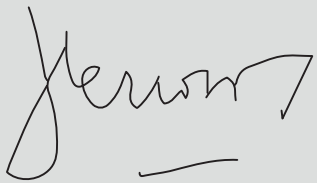
Este Informe de Actividades nos permite afirmar que el Banco ha tomado una adecuada senda de crecimiento y fortalecimiento patrimonial. Esto solo es posible gracias al esfuerzo conjunto de nuestros accionistas, la Junta Directiva, el Equipo Directivo y los colaboradores del Banco. Agradecemos la lealtad de nuestros clientes y la confianza de nuestros accionistas por su apoyo incondicional y su compromiso con nuestros valores y objetivos.

Mirando Hacia el Futuro

A medida que avanzamos hemos demostrado que, a pesar de los retos, AV Villas tiene fortalezas muy importantes que le permiten evolucionar y adaptarse a las necesidades de nuestros clientes. Seguimos enfocados en consolidar nuestra posición en el mercado, impulsar la innovación y contribuir al desarrollo económico y social de Colombia. Estoy convencido de que juntos trabajando, superaremos cualquier desafío y alcanzaremos nuevos niveles de éxito y excelencia, asegurando que seamos un aliado estratégico en el desarrollo financiero y personal de nuestros clientes.

Gracias por ser parte de esta extraordinaria jornada.

Con gratitud y optimismo,



Gerardo Hernández Correa
Presidente Banco AV Villas



Capítulo 2

Junta Directiva

Junta Directiva

Consejero: Luis Carlos Sarmiento Angulo

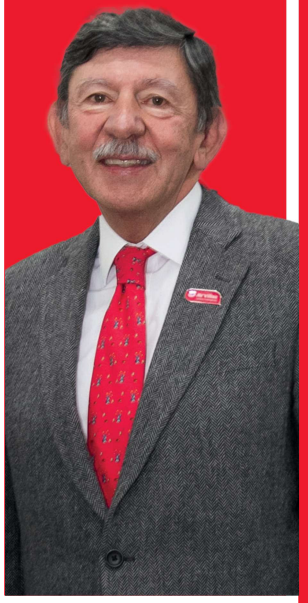
Pablo Casabianca Escallón*



María Ximena Cadena Ordoñez*



Fernando Copete Saldarriaga*



Pedro Ignacio de Brigard Pombo*



Luis Felipe Henao Cardona*



Junta Directiva









(*) Miembro Independiente



Capítulo 3

Comité de Dirección

Comité de Dirección



Gerardo Hernández Correa
Presidente



Rodrigo Correa Botero
Vicepresidente Desarrollo de Negocios e Innovación



Wilson Matheus Gómez
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología



María Luz Munévar Torres
Vicepresidente Jurídica



Carlos Fernando Nieto Martínez
Vicepresidente Analítica y Riesgos

Comité de Dirección



Jorge Eduardo Soto Pareja
Vicepresidente Financiero y de Gestión Corporativa



Hernando Osorio Vélez
Vicepresidente Comercial



David Alexander Escobar Linares
Contralor



Ricardo Alonso Garzón Chávez
Gerente Unidad de Cumplimiento



Sonia Mariana Mantilla Ferro
Gerente Nacional de Crédito

* Vacante: Vicepresidente de Servicios Corporativos



Capítulo 4

Nuestro Propósito

Nuestro Propósito

AV Villas es una marca con atributos de solidez y tradición muy fuertes, ampliamente reconocida por los colombianos. En 2024 afianzamos estos atributos a través de la definición de nuestro nuevo propósito de marca, alineado con el objetivo de ser el socio y compañero de los trabajadores colombianos, que les ayuda a lograr sus sueños y los de sus familias, trabajando hombro a hombro con ellos y haciendo co-banking.

AV Villas es el co-worker de los colombianos.

Ese es nuestro norte, nuestro compromiso con todos los stakeholders: los colombianos trabajadores, nuestro país, nuestros clientes, nuestros colaboradores, Grupo Aval y nuestros Accionistas.





Capítulo 5

Escenario Económico

Escenario Económico

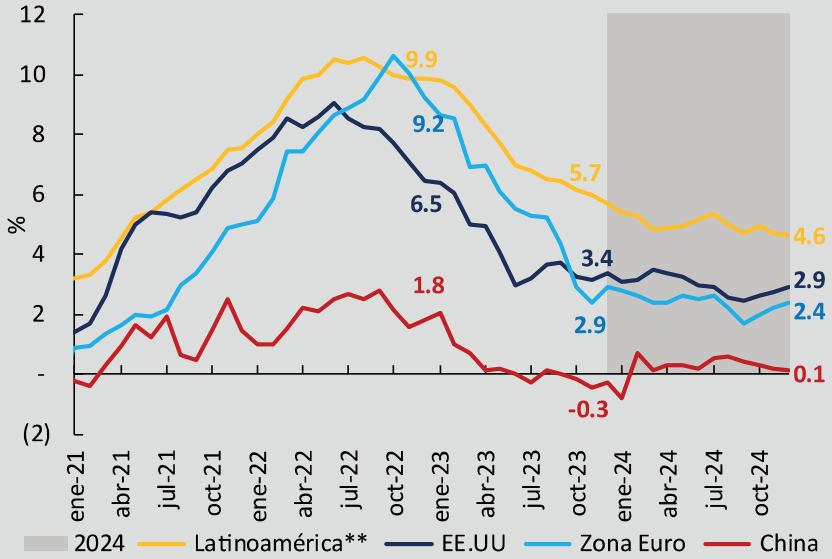


5.1. Panorama Internacional

El 2024 fue un año de transición para la economía global, marcado por las acciones para contener la inflación, la volatilidad geopolítica y una desaceleración económica moderada.

La inflación global continuó su descenso, aunque con diferencias regionales. En Estados Unidos, la inflación anual cerró en 2,9%, gracias a la estabilización de los precios de la energía y los alimentos. En la zona euro, la inflación se moderó a 2,4%, impulsada por la caída de los precios de la energía y la mejora en las cadenas de suministro. América Latina presentó un panorama inflacionario más complejo, con un promedio regional de 4,6%.

Gráfica 1 – Variación Anual IPC



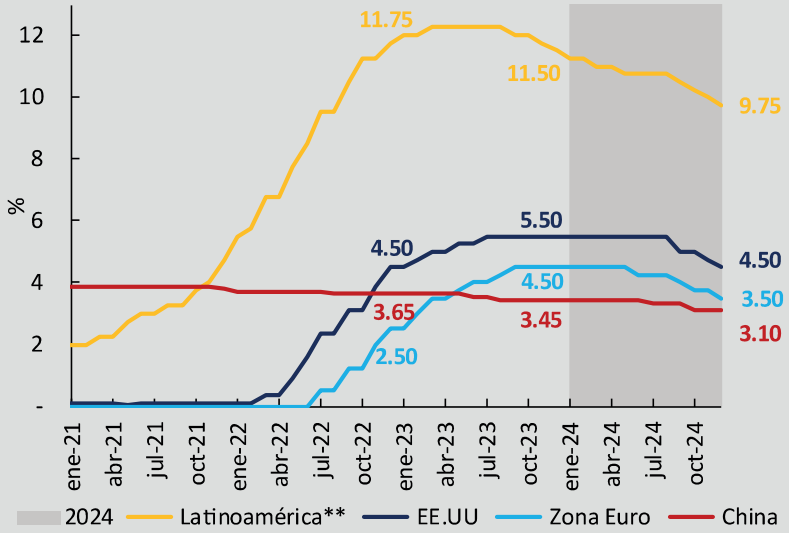
** Inflación promedio de Colombia, Brasil, Chile y México.
Fuente: Bloomberg.

Los bancos centrales adoptaron políticas monetarias diferenciadas. La Reserva Federal y el Banco Central Europeo implementaron recortes de 100 puntos básicos en sus tasas de interés. En América Latina, los bancos centrales adoptaron posturas divergentes, con algunos países reduciendo gradualmente sus tasas y otros aumentándolas.

El crecimiento económico mundial se moderó ligeramente a 3,2% según la más reciente estimación del Fondo Monetario Internacional. Estados Unidos creció un 2,8%, impulsado por un mercado laboral robusto y un consumo privado dinámico. La zona euro experimentó

un crecimiento del 0,7%, reflejando una recuperación gradual. China creció un 5,4%, impulsado por la inversión en infraestructura y el consumo interno. América Latina crecería un 2,3%, según cifras preliminares, enfrentando desafíos significativos.

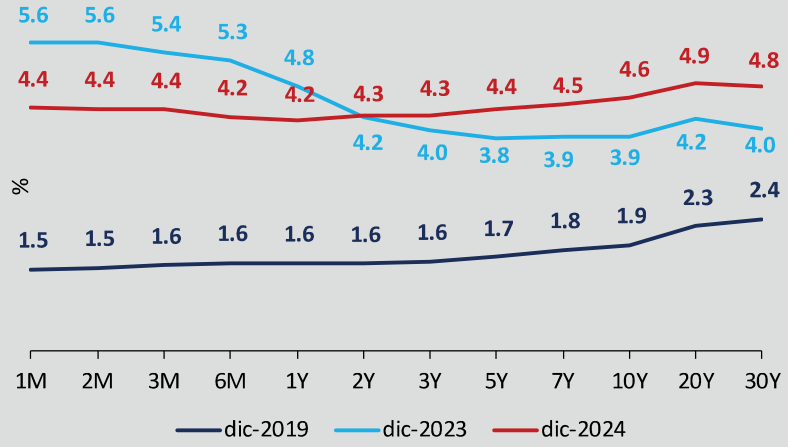
Gráfica 2 – Tasa de Política Monetaria



** Tasa de intervención promedio en Colombia, Brasil, Chile y México.
Fuente: Bloomberg.

La volatilidad marcó el ritmo de los mercados financieros globales, influenciados por las expectativas de recortes de tasas y las tensiones geopolíticas. La curva de rendimiento de los bonos del Tesoro de Estados Unidos presentó una configuración plana.

Gráfica 3 – Curva de Rendimiento Tesoros EE. UU.



Fuente: Departamento del Tesoro de los EE. UU.

5.2. Panorama Nacional

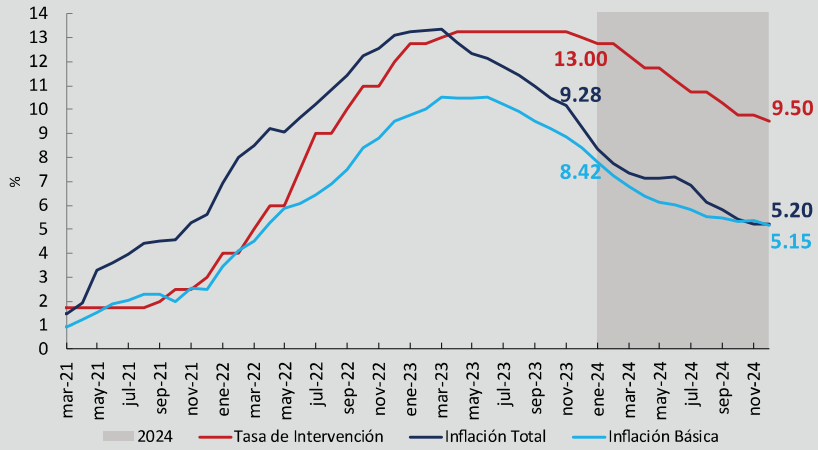
En 2024, la economía colombiana continuó su recuperación, con avances significativos en la lucha contra la inflación, pero con un crecimiento moderado y desafíos persistentes.

“La inflación se desaceleró a lo largo del año, cerrando en 5,20% en diciembre, una disminución importante frente al 9,28% en diciembre de 2023.”

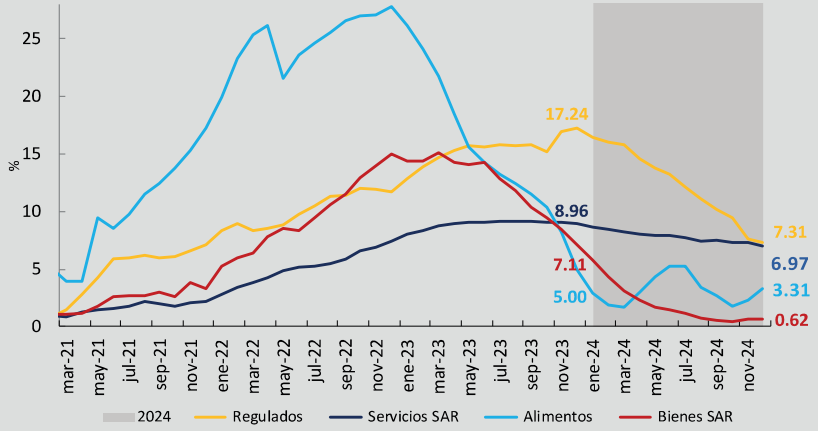
Sin embargo, la reducción no fue uniforme en todos los componentes. Los precios de los regulados se moderaron gracias a la estabilidad de los combustibles, los bienes reflejaron la débil recuperación del consumo privado y la apreciación del peso, los servicios descendieron moderadamente debido principalmente a la indexación de los arriendos, y los alimentos se estabilizaron, e incluso bajaron, debido a la disipación de los efectos del fenómeno del niño.

Gráfica 4 – Inflación y Tasa de Política Monetaria

Panel A. Inflación y Tasas



Panel B. Inflación por Componentes

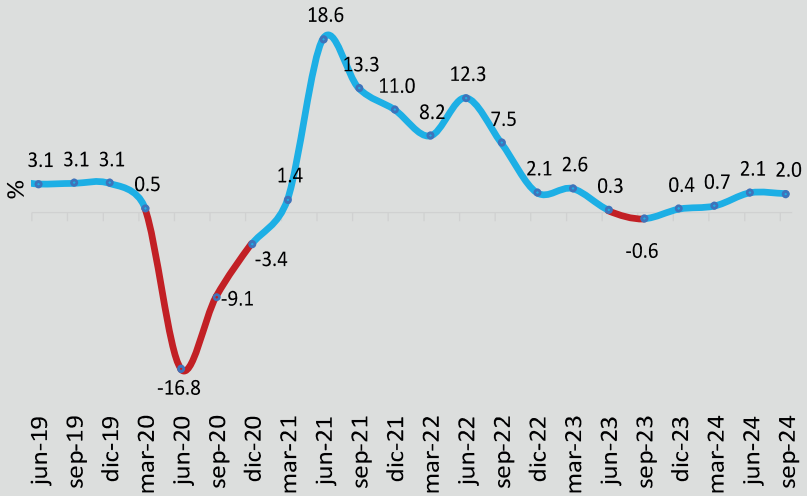


Fuente: Departamento Nacional de Planeación (DANE).

El crecimiento económico fue moderado, con un repunte tenue de la demanda interna. El PIB creció un 2,1% en el tercer trimestre de 2024, superando el -0,6% registrado en 2023, pero aún por debajo de su crecimiento potencial. El sector terciario y la agricultura lideraron la recuperación, mientras que sectores como la Industria manufacturera, el Comercio, la Construcción y la Exploración de minas y canteras tuvieron un desempeño negativo, como se detalla en la Tabla 1.



Gráfica 5 – PIB Real Trimestral - Variación Anual



Fuente: Departamento Nacional de Planeación (DANE).

La formación bruta de capital muestra una leve recuperación, pero aún se encuentra por debajo de los niveles prepandemia. En el tercer trimestre de 2024, la inversión fija creció un 4,0% anual, impulsada principalmente por las obras civiles.

Tabla 1 – Variación Anual PIB por Oferta Colombia (Periodo enero a septiembre)

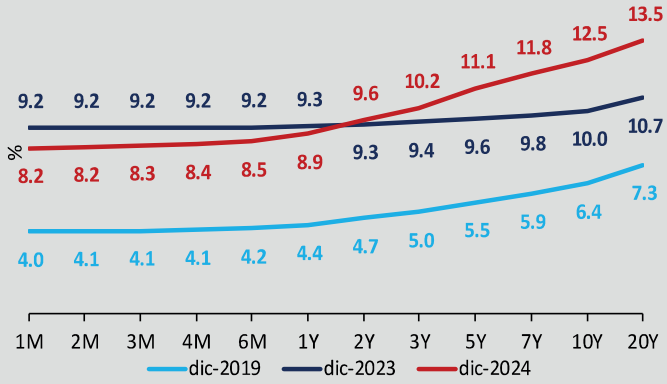
Sectores	2023 Q4		2024 Q3	
	Crecimiento	Contribución	Crecimiento	Contribución
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	6.0%	0.3%	14.1%	0.8%
Administración pública y defensa	5.9%	1.0%	2.1%	0.1%
Agricultura	1.1%	0.1%	10.7%	0.1%
Industrias manufactureras	-6.5%	-0.8%	-1.3%	0.1%
Actividades financieras y de seguros	1.4%	0.1%	4.4%	0.1%
Actividades inmobiliarias	1.8%	0.2%	2.0%	0.0%
Suministro de electricidad	2.6%	0.1%	1.0%	0.0%
Actividades profesionales	-1.2%	-0.1%	0.5%	0.0%
Información y comunicaciones	-1.2%	0.0%	0.8%	0.0%
Comercio al por mayor y al por menor	-4.9%	-0.9%	1.0%	-0.1%
Explotación de minas y canteras	4.2%	0.2%	-7.1%	-0.3%
Construcción	-8.5%	-0.4%	4.1%	-0.3%
Total	**-0.6%**	**-0.6%**	**2.0%**	**2.0%**

Fuente: Departamento Nacional de Planeación (DANE).

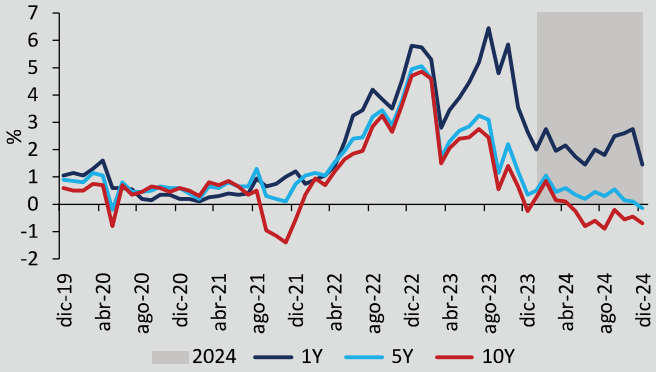
La curva de TES experimentó un empinamiento en 2024, influenciado por las expectativas de inflación, los recortes en la tasa de política monetaria, la situación fiscal y las disminuciones de la tasa de la FED. Este empinamiento se manifestó en una revalorización de 80 puntos básicos en la parte corta y una desvalorización de 190 puntos básicos en la parte media y larga de la curva. El diferencial entre la deuda corporativa y la pública se redujo significativamente en 2024, acercándose a los niveles prepandemia para el mediano y largo plazo. Sin embargo, en el corto plazo persiste un nivel elevado, lo que evidencia la fuerte presión sobre la liquidez.

Gráfica 6 - Renta Fija

Panel A. Curva de TES en Pesos



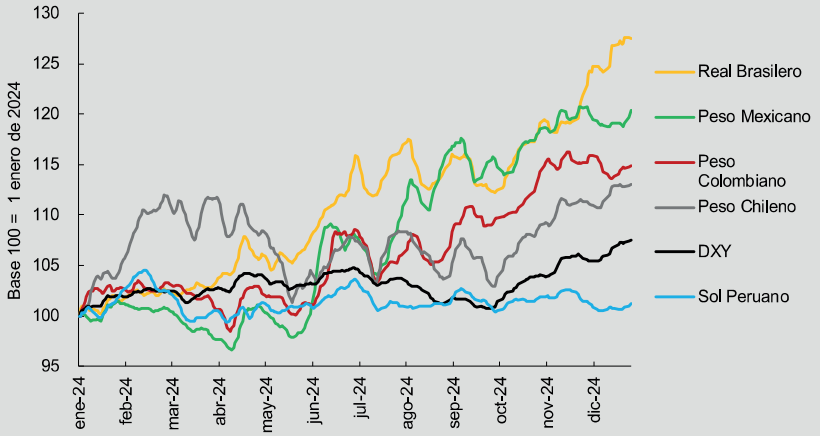
Panel B. Margen Deuda Privada vs Deuda Pública



Para estimar el margen, se calcula la diferencia entre la Curva en Tasa Fija de los Bancos AAA y la Curva TES en pesos para los diferentes nodos. Fuente: Precia.

El peso colombiano experimentó una fuerte devaluación frente al dólar a partir del segundo semestre de 2024, impulsada por la incertidumbre electoral en Estados Unidos, la caída en los precios del petróleo y las preocupaciones fiscales internas. La devaluación anual del peso colombiano (15,4%) fue menor a la observada en Brasil (27,2%) y México (22,7%).

Gráfica 7 - Mercado Cambiario



Fuente: Bloomberg.



5.3. Perspectivas 2025

El 2025 se presenta como un año de transición para la economía global, con economías avanzadas buscando equilibrar el control de la inflación y el estímulo al crecimiento, y economías emergentes enfrentando desafíos estructurales.

En Colombia, la economía se enfrenta a desafíos internos que amenazan su recuperación, incluyendo la persistente preocupación por la situación fiscal, las elevadas tasas de interés real, la potencial presión inflacionaria, el aumento del déficit en cuenta corriente y la incertidumbre política y social.

Externamente, la desaceleración global, las tensiones geopolíticas y la volatilidad del dólar plantean riesgos adicionales al comercio y la inversión.

En este contexto, las proyecciones económicas del Banco de la República, basadas en su encuesta de enero de 2025, sugieren un crecimiento modesto cercano al 2,6% anual para 2025, con una inflación cercana al 4,2% para el cierre del año (ver Tabla 2).

Tabla 2 - Proyecciones Encuesta Banco de la República (enero de 2025)

Variable	Escenario	2024	2025			
			Trim-I	Trim-II	Trim-III	Trim-IV
Inflación	Mínimo					3.66%
	Promedio	5.20%				4.21%
	Máximo					5.42%
Tasa de Intervención	Mínimo		8.50%	7.00%	6.25%	5.75%
	Promedio	9.50%	8.75%	8.00%	7.50%	7.00%
	Máximo		9.25%	8.75%	8.25%	8.00%
PIB Trimestral	Mínimo		1.25%	1.40%	1.70%	1.60%
	Promedio	2.27%	2.44%	2.40%	2.64%	2.74%
	Máximo		4.10%	3.00%	3.35%	4.39%
PIB Anual	Mínimo					1.80%
	Promedio	1.77%				2.58%
	Máximo					3.20%
Desempleo	Mínimo		9.74%	9.30%	8.75%	8.30%
	Promedio	9.48%	10.83%	10.32%	9.91%	9.67%
	Máximo		12.30%	11.00%	11.00%	10.70%
TRM	Mínimo					$ 4,000
	Promedio	$ 4,409				$ 4,337
	Máximo					$ 4,774

Capítulo 6

Gestión 2024



Gestión General 2024

6.1. Datos Significativos

4.348
colaboradores

1.113.929
Clientes activos

Más de
240
Oficinas

Más de
2.000
Corresponsales Bancarios

Presencia en
67 ciudades

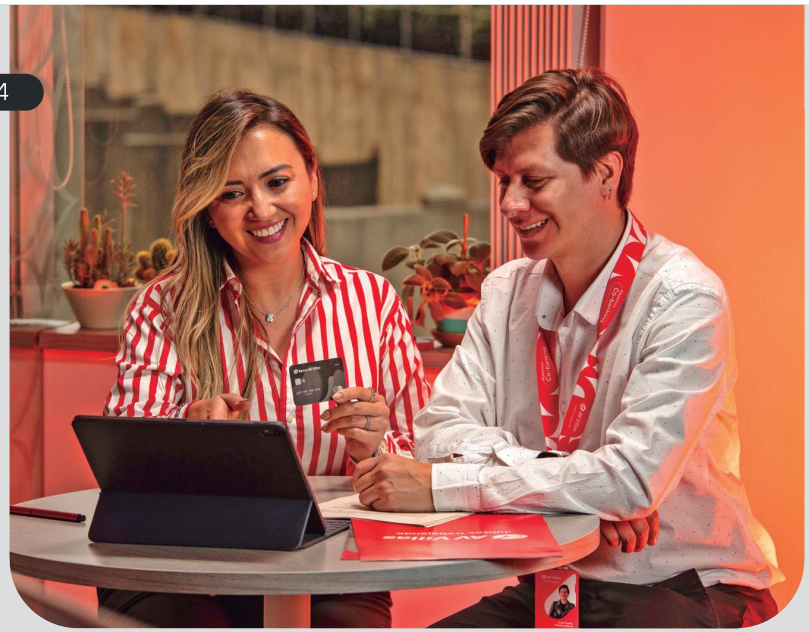
Más de
2.800
Cajeros de la Red Aval



6.2. Cifras Financieras

Concepto	2021	2022	2023	2024
Depósitos de Ahorro	8.855.687	9.152.907	7.781.762	7.547.070
Cert. de Depósito a Término	2.998.415	4.198.082	5.511.518	6.906.610
Cuentas Corrientes	1.545.282	1.481.641	1.559.294	1.567.500
Total Depósitos	**13.399.384**	**14.832.630**	**14.852.574**	**16.021.180**
Cartera Comercial y Microcréditos	2.687.742	3.062.137	3.010.957	3.310.070
Cartera de Consumo	7.619.856	9.067.994	8.477.796	8.400.888
Cartera de Vivienda	2.493.974	2.491.724	2.411.998	3.142.231
Cartera Constructor	26.244	50.015	100.833	76.591
Menos : Provisión de Cartera	646.688	641.362	532.604	566.044
Total Cartera*	**12.181.127**	**14.030.509**	**13.468.980**	**14.363.737**
Total Activos	17.231.079	19.372.497	18.786.114	19.045.437
Utilidades	**161.587**	**112.035**	**-117.126**	**-116.277**
Activos Productivos	15.873.383	17.978.837	17.229.983	17.617.392
Activos Improductivos	1.357.696	1.393.660	1.556.131	1.428.045
Total Activos	**17.231.079**	**19.372.497**	**18.786.114**	**19.045.437**
Calidad	*3,74%*	*3,24%*	*3,85%*	*3,93%*
Cobertura	*134,78%*	*134,95%*	*98,76%*	*96,54%*
Patrimonio	*1.669.130*	*1.622.336*	*1.614.725*	*1.569.708*
ROA	*0,94%*	*0,58%*	*-0,62%*	*-0,61%*
ROE	*9,68%*	*6,91%*	*-7,25%*	*-7,41%*
Índice de Solvencia	*12,92%*	*11,09%*	*11,61%*	*12,09%*

*No incluye cuentas por cobrar. Datos a cierre 2024. Cifras en millones de pesos.



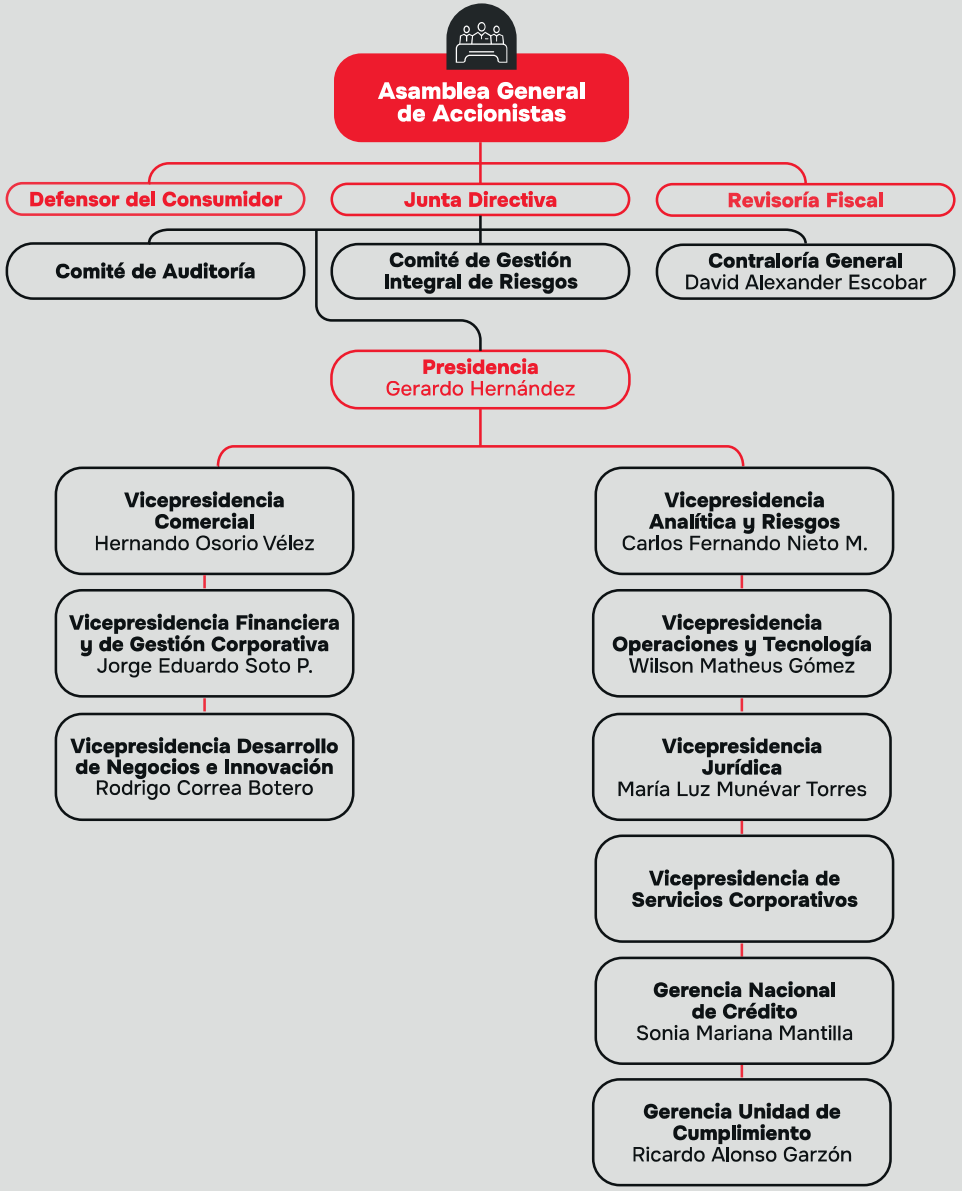
6.3. Principales Hitos

6.3.1. Emisión de Bonos Subordinados

Con el fin de fortalecer el crecimiento de la Cartera y así apoyar a los Clientes en el otorgamiento de mayores créditos en los sectores hipotecario, consumo y empresarial, en 2024 el Banco AV Villas anunció emisión de bonos subordinados por $150 mil millones. Los recursos obtenidos en esta operación serán muy importantes para aumentar la participación de mercado de la entidad financiera. Los bonos tienen un plazo máximo de 10 años contados a partir de la fecha de emisión y de suscripción.

6.3.2. Cambios en la Estructura

El 2024 se adoptaron cambios en la estructura de la entidad y del equipo de trabajo. La nueva estructura busca especializar a las distintas Vicepresidencias en sus actividades funcionales y facilitar la adopción de las estrategias para el crecimiento del banco, siguiendo las mejores prácticas de gobierno corporativo.



6.3.3. Relanzamiento de Marca

Con la definición del nuevo propósito de marca, en el segundo semestre del año AV Villas lanzó una campaña en medios de comunicación masivos y digitales con el fin de reposicionar su imagen y marca.

El 16 de octubre de 2024 se llevó a cabo el evento de lanzamiento interno en Bogotá, que reunió a más de 700 colaboradores AV Villas y contó con la presencia de la presidenta del Grupo Aval, doctora María Lorena Gutiérrez. Ese mismo día se inició al plan de medios que incluyó las principales cadenas de TV y radio del país.

Durante los siguientes meses llevamos también este lanzamiento a las ciudades de Cali, Barranquilla, Medellín y Bucaramanga, convocando un alto número de colaboradores, para afianzar el sentido de orgullo y pertenencia AV Villas.

6.3.4. Reconocimientos y Certificaciones

AAA

La calificación 'AAA' para AV Villas fue ratificada por BRC Ratings – S&P. La firma confirmó la calificación de deuda de largo plazo de AAA de la Emisión y Colocación de Bonos Ordinarios hasta por $500.000 millones. Por su solidez financiera y posicionamiento en el mercado BRC Ratings – S&P otorgó al Banco AV Villas la Calificación Triple A (AAA) para la Deuda de Largo Plazo, la mejor y la más alta en grado de inversión, así mismo la nota BRC 1+ para la deuda de corto plazo. Adicionalmente la firma confirmó la calificación de deuda de largo plazo de AAA de la Emisión y Colocación de Bonos Ordinarios hasta por $500.000 millones que se realizó en febrero de 2021.

Friendly Biz

La Cámara de la Diversidad otorgó la Recertificación Friendly Biz a Grupo Aval, incluido el Banco AV Villas, en donde estamos convencidos del valor de la diversidad, la equidad y la inclusión para promover la generación de oportunidades y el progreso de la sociedad.

Findeter

El Banco AV Villas recibió el reconocimiento de Findeter por su compromiso con la financiación sostenible. A lo largo de los últimos años, el Banco ha trabajado de la mano con Findeter para financiar proyectos en el sector energético y en otras actividades que generan valor económico y contribuyen a la protección del medio ambiente, la equidad social y la mejora de la calidad de vida en las regiones. Estas iniciativas incluyen, entre otros, la financiación de infraestructura, energías renovables y programas de inclusión social. De esta forma, AV Villas reafirma su compromiso y disposición de trabajar con las entidades financieras públicas con el



objetivo de seguir promoviendo la sostenibilidad como eje central de su estrategia empresarial, alineando sus operaciones y decisiones de inversión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y las necesidades de las comunidades colombianas.

Fintech Américas

AV Villas fue galardonado en los premios Fintech Américas 2025 con el Premio Plata en la Categoría de Experiencia de Cliente, por su proyecto "Optimización inteligente de conversiones", desarrollado junto a Aval Digital Lab, ADL. Esta solución ha permitido colocar al cliente en el centro de la estrategia, ampliando el conocimiento sobre sus preferencias y comportamientos de consumo, para crear una experiencia personalizada, rápida y eficiente.

Transunion

AV Villas recibió el Premio a la Calidad de Datos Transunion 2024 como reconocimiento por el manejo en la calidad de la información.

Revista Gerente 100 Marcas 2024

Banco AV Villas ocupa el puesto #6 a nivel nacional en TOP of Mind y puesto #9 en TOP of Heart en la Categoría Bancos según estudio realizado por la Revista Gerente 100 Marcas.



Merco Empresas 2024

Banco AV Villas ocupa el puesto #12 del Sector Financiero en la Medición de Reputación Merco Empresas Colombia 2024.

Ranking Brandvalorum 2024

La firma especializada Brandvalorum presentó su informe anual 2024 sobre las marcas más valiosas de Colombia. AV Villas ocupó el puesto 16 en la Categoría Marcas de Servicio US$100 y US$200 mil millones entre las cuales se encontraron 7 Bancos, Fondos de Pensiones y grandes superficies.



Capítulo 7

Gestión de Sostenibilidad

Gestión de Sostenibilidad



En 2024 y tomando como base el análisis de doble materialidad realizado al Modelo de Sostenibilidad del Banco, se continúa con la implementación del mismo, de acuerdo con los lineamientos y directrices establecidas, así como los índices y estándares globales en sostenibilidad relevantes para el sector y los exigidos en los marcos normativos y regulatorios del sector financiero en Colombia.

7.1. Gobernanza de la Sostenibilidad

La Junta Directiva, máximo órgano de gobierno del Banco, cuenta con nuevos miembros entre los cuales una directora tiene sólidos conocimientos en Sostenibilidad; esto ha permitido iniciar reuniones en conjunto para proyectos relacionados y demuestra la colaboración entre la Junta Directiva y los altos ejecutivos para asegurar la alineación de la Organización con los objetivos y su compromiso con la gestión de la sostenibilidad.

7.2. Diversidad, Equidad e Inclusión

Por tercera ocasión consecutiva el Banco recibió la Certificación Friendly Biz otorgada por la Cámara de la Diversidad. Este sello avala al Banco AV Villas como una empresa que trabaja con coherencia por la inclusión y equidad de los diferentes grupos poblacionales que conforman nuestra sociedad.

7.3. Ecoeficiencia Operativa

Continuando con el compromiso de gestionar la ecoeficiencia en sus operaciones y con el cuidado del medio ambiente, el Banco se esfuerza por adoptar prácticas responsables en la gestión de los recursos que usa y en aquellos que genera en sus actividades. De esta forma cumple con la responsabilidad ambiental y contribuye a la eficiencia operativa y a la

reducción de costos a largo plazo. Lo anterior le permite también mitigar los riesgos asociados con el cambio climático y la regulación ambiental, fortaleciendo su compromiso con un futuro más sostenible para sus clientes y comunidades.

Consumo Energético

AV Villas busca integrar prácticas eficientes y sostenibles en sus actividades que van desde la gestión de sus instalaciones hasta la implementación de tecnologías innovadoras; prioriza la eficiencia energética para lograr una reducción progresiva de la huella ambiental generando ahorros operativos significativos.

En 2024 se logró una reducción del consumo de energía frente a 2023, al igual que sucedió en el año anterior; esto se debió a la instalación de tecnología LED en oficinas y avisos exteriores, así como a la reducción en tiempos de encendido de luminarias.

Consumo de Agua

El agua consumida por el Banco AV Villas se toma directamente de los acueductos locales y es distribuida al interior de las sedes por instalaciones hidráulicas diseñadas y construidas técnicamente.

De igual forma, los vertimientos generados se dirigen a la planta de tratamiento de agua residual correspondiente por el sistema de acueducto y alcantarillado de



cada ciudad o municipio. Ninguna de las oficinas o sedes administrativas se encuentran en zonas de estrés hídrico.

Otras acciones implementadas complementan las prácticas de ahorro y uso eficiente de este valioso recurso como lo son la implementación de un sistema de griferías ahorradoras en los aparatos sanitarios (lavaplatos, lavamanos y sanitarios) de cada uno de los proyectos nuevos o remodelaciones, así como campañas internas de ahorro entre los Colaboradores.

Gestión de Residuos

Por la naturaleza de las operaciones, el Banco hace un alto uso de computadores, equipos de telecomunicaciones y periféricos; cuando por temas de funcionalidad disminuye su rendimiento de manera significativa, se retiran dichos equipos de la operación para no volverlos a usar, generando así residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES), los cuales son vendidos o entregados a un tercero experto en la disposición final de estos materiales según su naturaleza.

Programa RAEES

El Banco continúa con la alianza con la Fundación Puntos Verdes Lito, que inició en 2019, a través de la cual se da un tratamiento responsable posconsumo a los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos como cajeros, luminarias, computadores, periféricos, pin pad,

datáfonos, etc., producto de la operación y de campañas realizadas entre los Colaboradores. En 2024 se entregaron 101,8 toneladas de RAEES.

Programas de Reciclaje

16,5 toneladas de material reciclable (cartón, plegadiza, archivo, chatarra y plástico) recolectados en la Dirección General en Bogotá, se entregaron a la Fundación Sanar Niños con Cáncer, entidad que lo comercializa para obtener recursos económicos para su funcionamiento, es decir, para la atención de niños con cáncer en las diferentes etapas de su tratamiento.

Además, 1.618 toners vacíos, equivalentes a 1 tonelada, se recolectaron para su adecuada gestión posconsumo a través de Lexmark, proveedor de impresión del Banco. Después de la recolección, los suministros de impresión vacíos son enviados a plantas de tratamiento en Juárez (México) o El Paso (Texas), donde son fragmentados en partes y separados de acuerdo con el material que los compone (espuma, metal, etc.) y son reprocesados para reutilizarse o a su vez convertirse en nueva materia prima.

Huella de Carbono Corporativa

Desde 2019 el Banco ha medido su Huella de Carbono corporativa y para el año 2023 continuó con su compromiso de medirla para identificar y disminuir los niveles de contaminación de las emisiones que produce. El resultado de la medición para 2023 reflejó una importante disminución del 16,9% de las emisiones de GEI - Gases Efecto Invernadero provenientes de la operación del Banco frente a 2019.

Esto se ha presentado gracias a la gestión realizada en torno a las emisiones, la reducción de los consumos de fuentes generadoras de GEI y los programas enfocados a la reducción de la huella de carbono corporativa, demostrando el compromiso de la organización con el cuidado del medio ambiente y con los estándares más relevantes en esta materia.

Durante la elaboración de este informe, se está realizando la medición de huella de carbono del 2024; el resultado se publicará en la página avvillas.com.co una vez se realice la Medición.



7.4. Compromiso con la Sociedad

El Banco reafirma su compromiso con la generación de iniciativas de inversión social en línea con su Modelo de Sostenibilidad especialmente dentro del frente estratégico de:

> **“Cuidamos el entorno en el que operamos”.**

Con acciones enmarcadas en responsabilidad ambiental y compromiso con las comunidades en las que el Banco está presente, se busca construir un legado de responsabilidad social y ambiental. Algunas de ellas son:

7.4.1. Impacto Social

Tapas para Sanar

18,5 toneladas de tapas plásticas se entregaron a la Fundación Sanar en línea con el compromiso del Banco con el apoyo a la Fundación en sus programas de detección temprana y 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.



Bosques AV Villas

Gracias a la adecuada gestión de los RAEES - residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, el Banco recibe, a través del gestor ambiental Lito, puntos que representan un monto en dinero. Estos puntos se han destinado, desde 2022 a la Fundación Saving The Amazon, para la siembra de árboles nativos en la Amazonía de Colombia. Al cierre de 2024 se habían sembrado más de 975 árboles en el Gran Resguardo Indígena del Vaupés y en el Resguardo Indígena Yuri en Guainía.

Becas Solidaridad por Colombia

La Fundación Solidaridad por Colombia entregó un reconocimiento al Banco AV Villas, por su apoyo a la educación de niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad de distintas regiones del país, a través de la entrega de Becas Universitarias Diana Turbay que para 2024 fueron 10. Esta alianza se mantiene desde hace más de 30 años y refleja el compromiso del Banco por aportar a la construcción de una sociedad equitativa y próspera, a través del poder transformador de la educación.

Kits Escolares

En 2024 AV Villas entregó 4.844 kits escolares a niños de comunidades en condición de vulnerabilidad, principalmente en municipios de Boyacá, Casanare y Norte de Santander.

Educando para la Paz

El Banco apoyó la iniciativa Educando para la Paz, en Norte de Santander, con la entrega de 1.500 uniformes escolares confeccionados por madres cabeza de familia. Con esta iniciativa se beneficia tanto a los niños como a las familias y su entorno.

Mercados para familias vulnerables en Navidad

El Banco se unió a la celebración de la Navidad con un sentido solidario, entregando 1.500 mercados a familias vulnerables de diferentes regiones del país, a través de la gestión del Banco de Alimentos de Bogotá. Para organizar los mercados a entregar, se realizó una gran jornada de voluntariado en la que participaron Colaboradores de diferentes áreas del Banco.

Regalos para niños en condición de vulnerabilidad

Por tercer año consecutivo AV Villas realizó una campaña de entrega de 4.000 juguetes a Clientes, tanto de Banca Personas como de Banca Empresas, para que a su vez ellos los entregaran a niños entre 0 y 12 años, con vulnerabilidad económica y/o social. 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; estos regalos a los niños reemplazan los regalos que anteriormente el Banco enviaba a los Clientes. Adicionalmente se entregaron 9.000 regalos a niños de escasos recursos como parte del apoyo del Banco a las diferentes poblaciones del país en donde el Banco tiene presencia.

Kits y Mercados para familias vulnerables

El Banco entregó 500 Kits de alimentos para familias vulnerables en Cúcuta y 100 Mercados para el municipio de Tangua en Nariño.





Entrega de elementos hospitalarios

Entrega de sillas de ruedas, muletas, sillas sanitarias, caminadores para adultos mayores, en el municipio de El Retiro e implementos para el bienestar de personas con discapacidad en el municipio de Marinilla en Antioquia.

Parques Infantiles

Entrega de equipos, adecuación e instalación de parques infantiles en el municipio de El Retiro, Antioquia.

Parques Caninos

Suministro e instalación de parque para perros en el municipio de El Retiro, Antioquia.

7.4.2. Presencia Cultural

AV Villas, comprometido con las comunidades y sus tradiciones, ha patrocinado diversas fiestas tradicionales y populares del país durante el año:

- Festival del Bambuco
- Fiesta Nacional del Café
- Fiestas de Independencia de Cartagena
- Feria Bonita de Colombia en Bucaramanga

7.4.3. Apoyo al Deporte

Convencidos de la importancia del deporte en nuestro país, en 2024 AV Villas estuvo presente a través de diferentes patrocinios:

- Deportivo Pasto: por quinceavo año consecutivo dimos continuidad al equipo del Departamento de Nariño.
- Deportivo Tolima: en 2024 dimos inicio al patrocinio de este equipo.
- Carreras de atletismo: entregamos kits e implementos para la Carrera de la Mujer en el municipio de Soacha y en la Carrera Atlética de El Retiro.



Capítulo 8

Gestión de Clientes

Gestión de Clientes



Para el Banco AV Villas, el cliente es el centro de todas nuestras acciones. Cada interacción con clientes, ya sean empresariales o personas naturales, representa una oportunidad única para generar experiencias memorables que trasciendan y se conviertan en relaciones de largo plazo. Sabemos que un cliente satisfecho no solo vuelve, sino que también se convierte en un embajador de nuestra marca, recomendándonos con otros y fortaleciendo nuestro posicionamiento en el mercado. Durante 2024, trabajamos para ofrecer un servicio excepcional en cada punto de contacto, consolidando nuestra cultura centrada en el cliente y diseñando estrategias que garantizaran experiencias positivas y consistentes.

8.1. Cultura Centrada en el Cliente: Programas y Estrategias

Nuestro compromiso con la cultura centrada en el cliente se enmarcó a través del programa "SER Empático es SER AV Villas", el cual alineó a toda la organización bajo los atributos de servicio: Simple, Efectivo, Rápido y Empático. Este programa se apalancó en las siguientes iniciativas:

Programas de Cultura

El programa de cultura centrada en el cliente incluyó iniciativas clave como Prize Empresas y Prize Oficinas, Los cuales son programas orientados a evaluar y reconocer las mejores prácticas de servicio. Dichos programas ofrecen acompañamiento la fuerza comercial, reforzando los estándares de servicio en cada interacción con el cliente.

El Día de la Experiencia de Cliente 2024

El enfoque de reconocimiento, se materializó en el lanzamiento del Día de la Experiencia de Cliente 2024, destacando a personas, áreas y unidades comerciales con un desempeño superior en servicio, tanto en interacciones internas como externas. Aunque desde 2021 veníamos reconociendo a nuestros colaboradores a través de videos publicados, este evento se destacó por ser la primera vez que se realizó en un espacio virtual con una audiencia importante. Este éxito nos impulsó a continuar con esta iniciativa en 2025, proyectando aún mayor participación y relevancia.

Ecosistema de Medición

Además, desarrollamos un ecosistema de medición del servicio interno y la experiencia del colaborador, con la Medición Interna de Servicio (MIS) que viene desde 2012 y el Customer Journey Map del Empleado.

8.2. Atención al Cliente: Innovación y Mejora Continua

Durante el año fortalecimos nuestro enfoque en la atención al cliente con importantes avances. Implementamos la línea de atención de PQRS en WhatsApp. En el período comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2024,

nuestro indicador de satisfacción alcanzó un destacado 4,06 sobre 5, reflejo de la aceptación y comodidad de este nuevo canal. Adicionalmente, optimizamos nuestros procesos enfocados en la solución en primer nivel, trabajando en la capacitación continua del Contact Center para recibir con mayor calidad las solicitudes de los clientes y gestionarlas de manera eficiente. Gracias a estas iniciativas, logramos una disminución del 26% en las quejas que requirieron escalamiento al segundo nivel en 8 tipologías de PQRS. De igual manera, se mejoró el índice de reclamos generado por la Superintendencia Financiera, en el cual alcanzamos el resultado de 3.4 por cada mil productos, muy inferior al promedio del sector el cual es de 11. Finalmente, optimizamos nuestros tiempos de respuesta, alcanzando un promedio de 5.1 días hábiles con cumplimiento de la promesa al cliente de 99.2% de los casos.

8.3. Sistema de Atención al Consumidor Financiero

El Banco da cumplimiento a la regulación de Protección al Consumidor Financiero y Riesgo de Conducta, asegurando el cumplimiento normativo mediante estrategias que mejoran la gestión del cliente, desde el diseño y comercialización de productos y servicios hasta la atención posventa.

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.

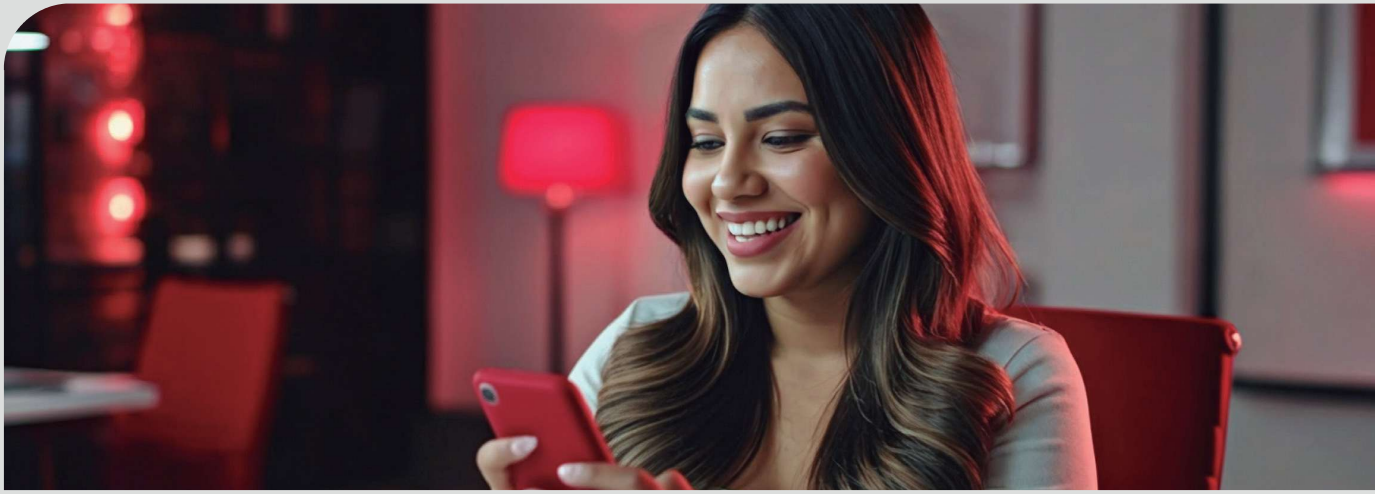
Con el propósito de brindar una mayor cobertura en la atención a los clientes con discapacidad, mujeres en embarazo y adultos mayores, se reforzó en la red de oficinas a través de herramientas y recomendaciones para dar una atención preferencial.

Por otra parte, el Banco promocionó la realización del taller básico de lenguaje de señas en la escuela de formación. Este taller es una parte fundamental de las políticas de inclusión del Banco, ya que garantiza que los colaboradores estén capacitados para comunicarse efectivamente con clientes sordos o con dificultades auditivas, promoviendo una atención inclusiva y accesible para todos.

8.4. Métricas de Satisfacción y Compromiso de Mejora

Nuestro desempeño en métricas clave refleja el impacto de nuestras acciones. El Net Promoter Score (NPS) se mantuvo estable en 51, igualando el resultado de 2023, lo cual es positivo considerando los desafíos del entorno financiero actual.

Se destaca el aumento de la satisfacción con el canal AV Villas App, que pasó de 86.3 en el 3Q a 89.8 en el 4Q, y la consistencia en la satisfacción del servicio de caja en las Oficinas, que se ha mantenido por encima de 90 puntos desde 2020.





Capítulo 9

Gestión de la Oferta de Valor e Innovación

Gestión de la Oferta de Valor e Innovación

En 2024 AV Villas robusteció su oferta de valor con el lanzamiento de nuevas tarjetas de marca compartida, servicios, canales y nuevos productos en la oferta digital.



9.1. Nuevos Productos

Tarjeta de Crédito Boomerang

Devuelve el 5% de cashback en la categoría que elija el cliente: Fan, Fashion o Food. Devuelve hasta $300.000 cada mes y permite cambiar la categoría del cashback mensualmente.

Tarjeta de Crédito CarroYa

Una Tarjeta pensada en los dueños y conductores de automóviles. Entrega el 10% de cashback en compras de combustible, compra del SOAT, FacilPass y CarroYa. Además, entrega el 1% de cashback en el resto de comercios aliados y descuentos en otros aliados. Devuelve hasta $500.000 cada mes.

9.2. Nuevos Servicios

Apple Pay

Implementación de la opción de pago a través de Apple Pay con las Tarjetas Débito y Crédito desde iPhone o Apple Watch, para hacer pagos prácticos, fáciles y seguros.

Tag Aval

Para el fin de año, de la mano de Aval, AV Villas lanzó Tag Aval, la llave alfanumérica para los clientes con Cuentas de Ahorros, con la que pueden recibir transferencias de manera inmediata y sin costo, preparando así la llegada del Sistema de Pagos, Bre-B.

9.3. Evolución de Canales

WhatsApp

Un nuevo canal de servicio para Clientes para que tengan el Banco a un clic de distancia y puedan conocer cómo consultar información y generar extractos, conocer información de productos, transacciones, canales de pago y otros.

Flujos cortos

Los flujos cortos son una versión acotada de los flujos de solicitud de producto en



canales digitales, a través de los cuales se optimiza la experiencia del usuario aprovechando el conocimiento del mismo dentro de la entidad y aumentando el éxito de la colocación. En 2024 se implementó la migración de flujos de venta a una arquitectura de microservicios, permitiendo integrar y embeber nuestros flujos de venta en diversas plataformas como portales bancarios, Banca Móvil, consejeros de venta, ecosistemas y aliados entre otros. Esto ofrece mayor flexibilidad, escalabilidad y eficiencia operativa, facilitando la adaptación a cambios del mercado y mejorando la experiencia.

Flujo asistido multioferta para vivienda digital

Experiencia de venta asistida integral para créditos hipotecarios y compra de cartera, destacando nuestra capacidad de ofrecer una multioferta personalizada que se adapta a las necesidades y objetivos específicos de cada cliente.

Modelo de autorización de transacciones de Banca Virtual por QR

Se integró el modelo de seguridad de QR a AV Villas App (antes eran dos apps independientes), lo que permite a un cliente realizar la autorización de transacciones que son retadas por el motor de riesgo en la Banca Virtual desde AV Villas App, utilizando un modelo de autorización innovador y con altos estándares de seguridad.

AV Villas App Empresas

Con el fin de brindar a los clientes del segmento empresarial la oportunidad de interactuar cómodamente con el Banco desde cualquier lugar y poder realizar operaciones relevantes, como autorización de transacciones masivas, realización de pagos y transferencias, y otras, durante 2024 se realizaron todos los desarrollos de esta nueva App y se dio inicio al piloto con 10 empresas para masificar en el segundo semestre de 2025.

9.4. Evolución de la Oferta Digital

Durante el año 2024, se lograron hitos clave en marketing digital, destacándose el lanzamiento de campañas para el producto de Vivienda Digital y la optimización del flujo para clientes de CDT, Cuentas de Ahorro y Vivienda Digital en Banca Virtual. Además, se llevó a cabo un piloto de captura de leads para Créditos de Libranza, logrando importantes desembolsos. Por otro lado, se logró una participación del 22,71 % en cuentas de ahorro digitales sobre el total del Banco, la más alta desde el inicio de este producto.

Así mismo, se capitalizó el tráfico generado por la campaña de marca de Juntos Trabajando hacia el portal público y se incorporó el uso de herramientas de inteligencia artificial para la creación de piezas gráficas, fortaleciendo la eficiencia y creatividad en las estrategias de comunicación.

Capítulo 10

Gestión de Nuestro Talento



Gestión de Nuestro Talento

10.1. Incorporaciones y Promociones

Total Colaboradores Diciembre 2024

Contrato	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	2.536	1.297	3.833
Fijo	4	1	5
Aprendizaje	77	42	119
Temporales externos	271	120	391
Total	**2.888**	**1.460**	**4.348**

Total Ingresos 2024

Contrato	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	250	146	396
Total	**250**	**146**	**396**

Total Promociones 2024

Contrato	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	166	82	248
Total	**166**	**82**	**248**

10.2. Oferta de Valor para Colaboradores

En 2024 el Banco cuenta con una oferta sólida y robusta para sus colaboradores, en 3 ejes:

10.2.1. Calidad de Vida y Bienestar

Pensando en tu Salud

Actividades Deportivas y Recreativas, Auxilio Medicina Prepagada, Auxilio Óptico, Consultorio Médico Famisanar Bogotá, Convenio Gimnasios, Convenio Odontología, Incapacidades, Traslado E.P.S.

Pensando en tu bienestar

Alianza Conectividad, Asesoría Psicológica, Bono Grado y Matrimonio, Casual Day, Fechas Especiales, Flex Time y modalidades de trabajo colaboradores staff administrativo, Licencia por Luto, Licencia por Matrimonio, Permiso por Grado, Programa de Pre-pensionados, Reconocimiento por Antigüedad, Cumpleaños.



10.2.2. Remuneración y Beneficios

Pensando en ti y en tu Familia

Auxilio de Defunción por deceso de familiares, Auxilio Educativo para Hij@s de Colaboradores (por cada año escolar), Auxilio por Nacimiento de Hij@s, Auxilio por Nacimiento de Hij@s, Caminatas, Día de la Familia, Club Chic@s AV Villas, Convenio Agencia de Viajes y Hoteles, Convenios en la plataforma Nuestra Pasión eres Tú, Convenio Teatro Nacional, Convenio Restaurante YMCJ, Emermédica Plan Familiar, Licencia por Calamidad Doméstica, Licencia por Maternidad y Paternidad, Programa de duelo, Vacaciones Recreativas.

Pensando en tus ingresos

Colección de Uniformes, Dotación de Calzado, Convenio Parqueadero DG, Crédito de Vivienda para Colaboradores, Libranza para Colaboradores, Exoneración de Cobros Financieros, Prima por Vacaciones, Prima Extralegal Semestral.

Pensando en tu Protección

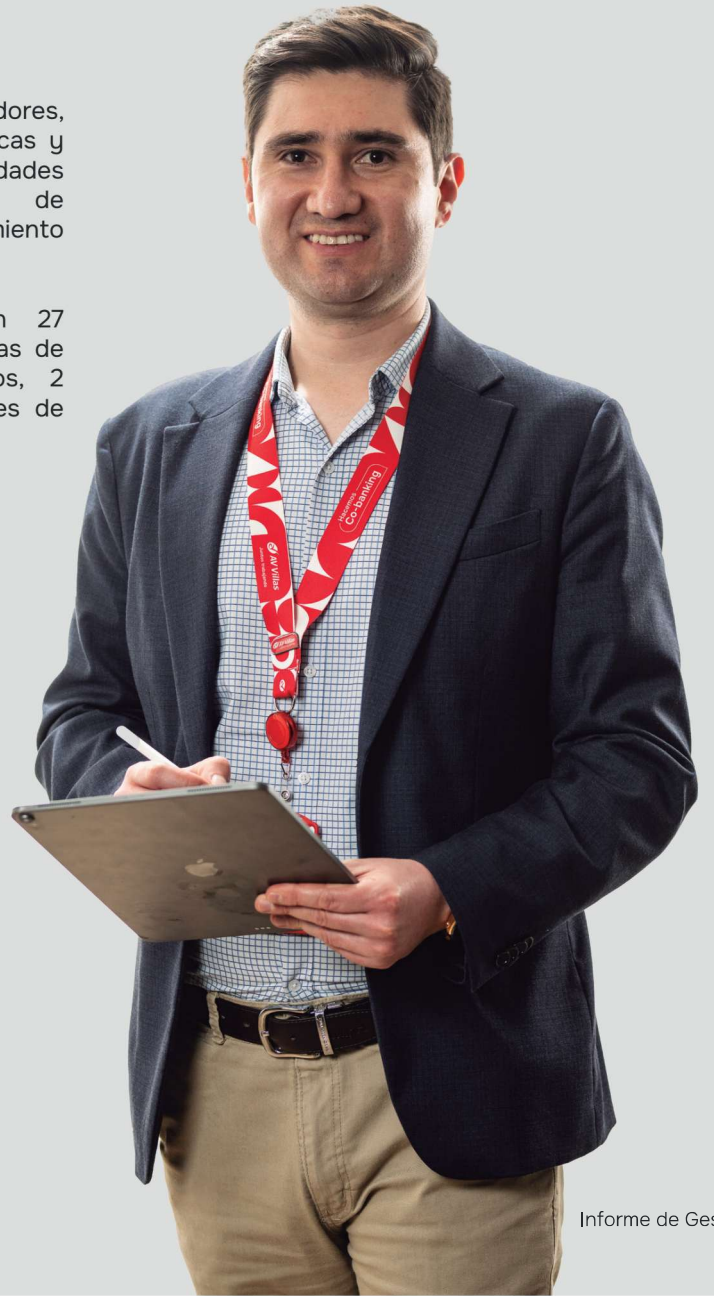
Auxilio Pensión por Vejez o Invalidez, Póliza Exequial, Seguro de Vida Colaboradores, Seguro de Vida Colaboradores, Seguros Voluntarios.

10.2.3. Crecimiento y Desarrollo

Pensando en tu desarrollo

Auxilios Educativos para Colaboradores, Convenio Sena para Carreras Técnicas y Tecnológicas, Convenios Universidades para Profesionalización, Planes de Desarrollo Individual y Talleres Crecimiento Personal.

Durante el año, contamos con 27 programas de formación, 20 jornadas de autoformación, 12 cursos externos, 2 grupos de semilleros SENA y Planes de Desarrollo Individual.





Capítulo 11

Gestión Financiera y de Riesgos

Gestión Financiera y de Riesgos

En medio del contexto macroeconómico registrado en el año 2024 que tras la fuerte desaceleración presentada en el año 2023 reflejó una recuperación moderada de la economía con una corrección a la baja en materia de inflación, aunque todavía ubicada por encima del rango meta del Banco de la República, una tasa de intervención levemente por debajo de los niveles históricamente altos registrados en el año anterior e índices de calidad de cartera relativamente elevados, similares a los observados en 2023; el sector financiero continuó enfrentando desafíos importantes en la dinámica de crecimiento de sus negocios y en los resultados de sus estados financieros.

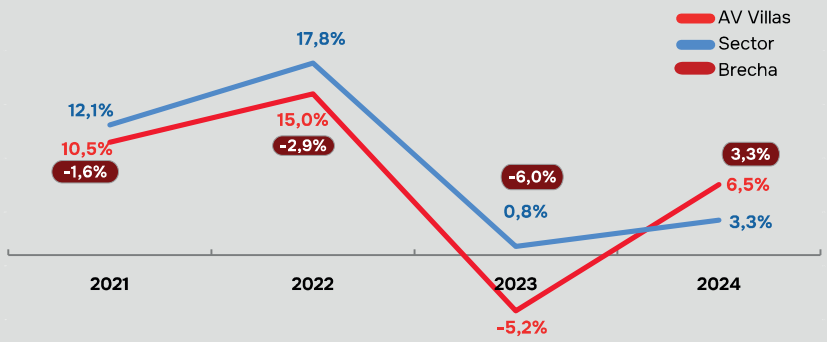
En el sector financiero el mayor impacto que generan estas condiciones se percibe en el margen financiero de las entidades, indicador que al recoger los efectos del año anterior y sin un ajuste relevante en la tasa de intervención durante 2024, continúa disminuido por la contracción de la brecha entre las tasas de la cartera de créditos y la tasa de fondeo de los recursos, debido al impacto que genera la diferencia de velocidades en el reprecio acelerado del pasivo frente al reprecio más lento de un activo atado en buena proporción a tasas fijas de mediano y largo plazo. Adicionalmente, el costo del fondeo se vio afectado por la mayor demanda de captaciones de mediano y largo plazo, que se generó con el fin de prepararse para las nuevas exigencias de los indicadores de liquidez que entrarán en vigencia en 2025. Para reducir en alguna medida este efecto, los Bancos, al igual que en 2023, continuaron haciendo la reversión de sus provisiones de cartera contracíclicas acumuladas durante los periodos anteriores.



11.1. Crecimiento y Calidad de Cartera

Luego de un 2023 en el que ante el deterioro generalizado de la cartera en el sector, el Banco como medida prudencial tomó la decisión de restringir los desembolsos, lo que lo llevó a registrar una reducción en los volúmenes de su cartera productiva, en 2024 AV Villas emprendió la reactivación de su dinámica comercial y al cierre de diciembre presenta un crecimiento anual del 6,5%, superior al del sector, que para el mismo periodo alcanzó un 3,3%.

Gráfica 8 - Evolución de la cartera productiva



Por su parte, las libranzas, línea de bajo riesgo que cuenta con una participación importante en la cartera del Banco y representa un pilar importante de la cartera de consumo, crece un 6,5% y aumenta su cuota de mercado respecto del año anterior, pasando del 8,17% al 8,36%.

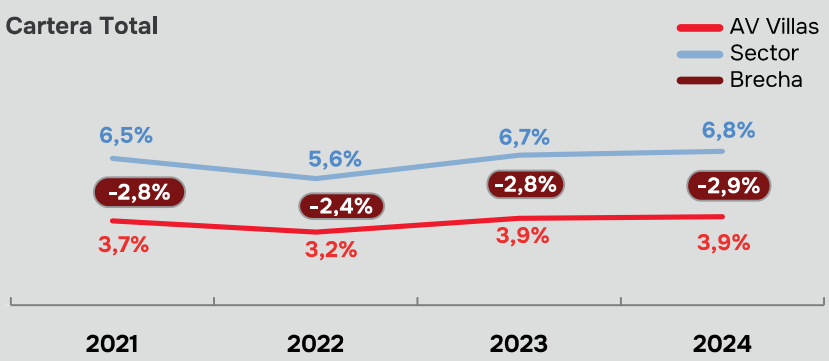
Tabla 3 - Evolución Cuota de Mercado Cartera de Consumo Libranzas

BANCOS	nov-24		24 Vs. 23	dic-23	
	Saldo	% Part.	% Var	Saldo	% Part.
BBVA	16.402	22,11%	3,7%	15.815	22,34%
BANCO POPULAR	14.051	18,94%	0,7%	13.955	19,71%
BANCO DE BOGOTÁ	6.626	8,93%	-1,4%	6.722	9,49%
AV Villas	**6.201**	**8,36%**	**7,2%**	**5.784**	**8,17%**
BANCO GNB SUDAMERIS	5.852	7,89%	5,8%	5.530	7,81%
DAVIVIENDA	5.501	7,42%	-5,2%	5.802	8,19%
BANCO DE OCCIDENTE	5.178	6,98%	13,9%	4.544	6,42%
BANCOLOMBIA	5.005	6,75%	7,6%	4.652	6,57%
BANCO CAJA SOCIAL	2.185	2,95%	18,2%	1.848	2,61%
OTROS	7.187	9,69%	16,8%	6.152	8,69%
TOTAL SECTOR	**74.189**	**100%**	**4,78%**	**70.804**	**100%**

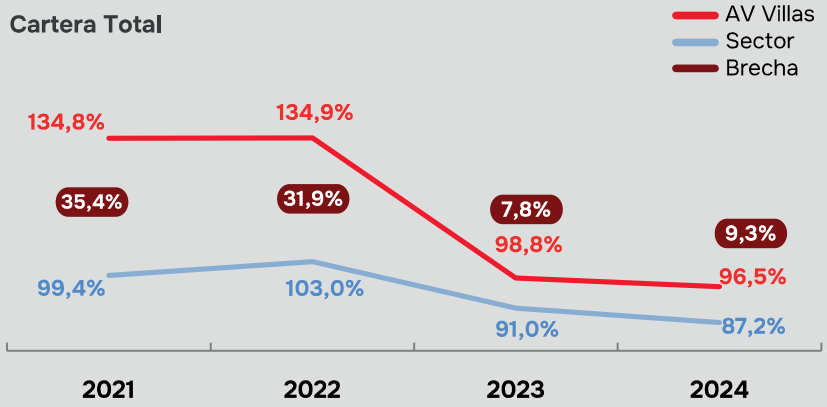
*Cifras en miles de millones de pesos

En cuanto al indicador de cartera improductiva total del Banco, este continúa estable frente al año anterior, situándose en el 3,9%, cifra muy inferior a la del sector, y con una brecha positiva de 290 puntos básicos.

Gráfica 9 - Evolución Calidad (Total Cartera CDE/Total Cartera Bruta)

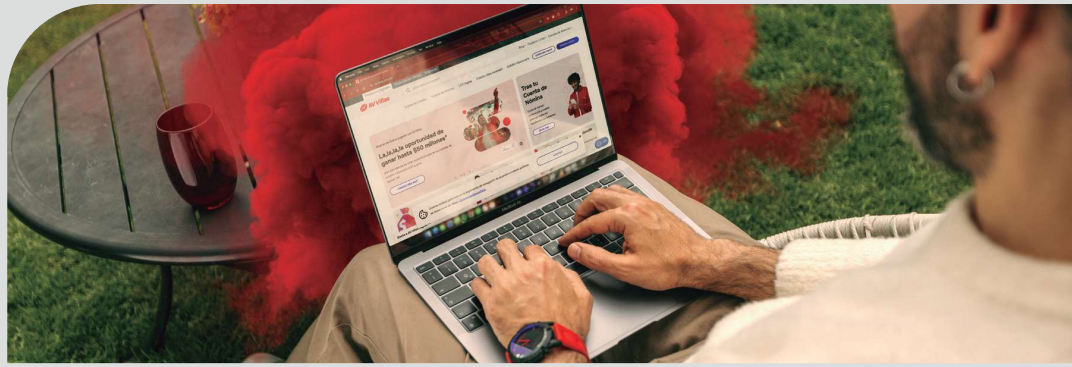


Gráfica 10 - Evolución Cobertura (Total Saldo Provisiones/Total Saldo CDE)

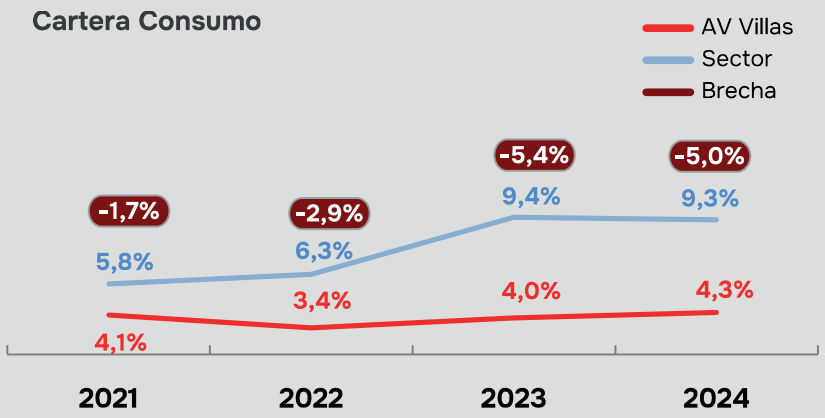


En 2024 el Banco continuó con la desacumulación de las provisiones contracíclicas iniciada en octubre de 2023. La ejecución de esta operación en 2024 conlleva a una reducción en la cobertura de la cartera pasando de un 98,8% a un 96,5%. De acuerdo con los compromisos asumidos ante la Superintendencia Financiera y atendiendo la normativa vigente, la reconstitución de estas provisiones se inició en enero de 2024, con ello el nivel de cobertura retornará a los niveles históricos que ha mostrado la Entidad. Frente al sector, con varias entidades que también realizaron la desacumulación de sus provisiones contracíclicas, la brecha favorable del indicador de cobertura de cartera se ubicó por encima de la observada al cierre de 2023. En el sector, la cobertura al finalizar el año fue del 87,2%.

En el Banco el indicador de calidad de la cartera improductiva de consumo registra un leve incremento frente al diciembre del año anterior, sin embargo, es una cifra visiblemente inferior a la que refleja el sector al mismo corte.

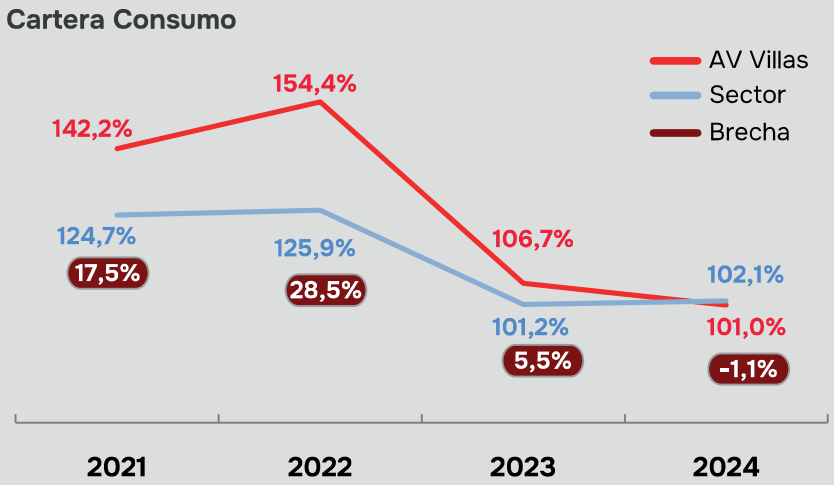


Gráfica 11 - Evolución Calidad (Cartera Consumo CDE/Cartera Bruta Consumo)

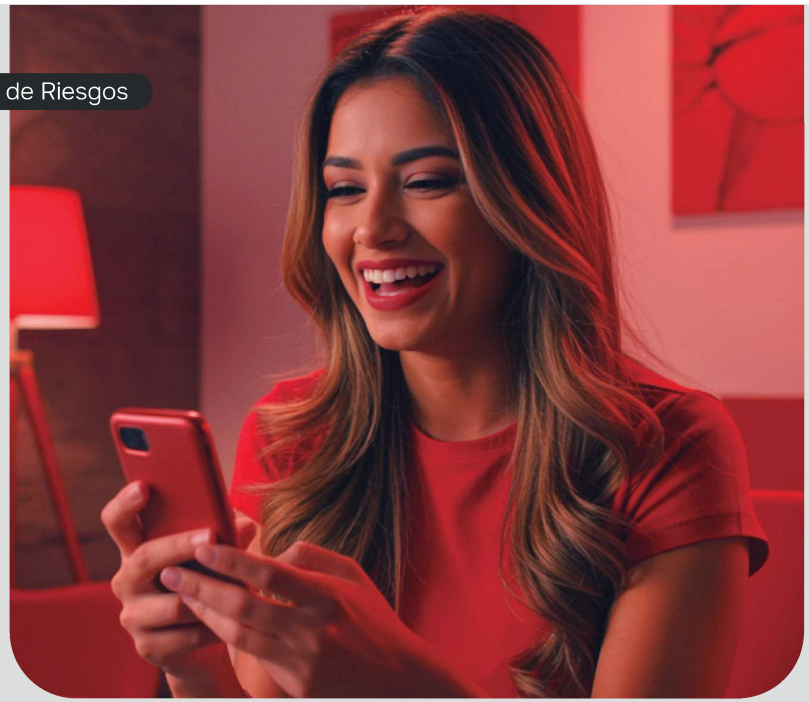


Con la desacumulación de las provisiones contracíclicas ya mencionada, la cobertura de la cartera de consumo pasa de 106,7% a 101,0% y cierra el año en niveles similares a los registrados por el sector en el año 2024.

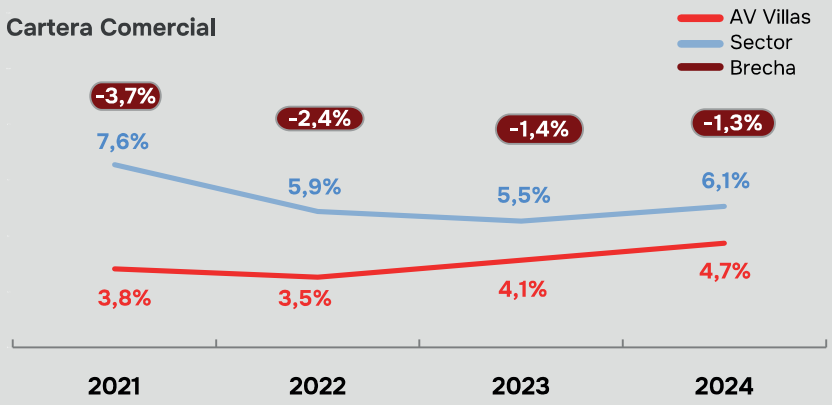
Gráfica 12 - Evolución Cobertura (Saldo Provisiones Consumo/ Total Saldo Consumo CDE)



En el Banco, el comportamiento de la calidad de la cartera comercial es similar a la que presenta el sector, por lo que al cierre de 2024 se mantiene la brecha en los mismos niveles registrados en diciembre de 2023.

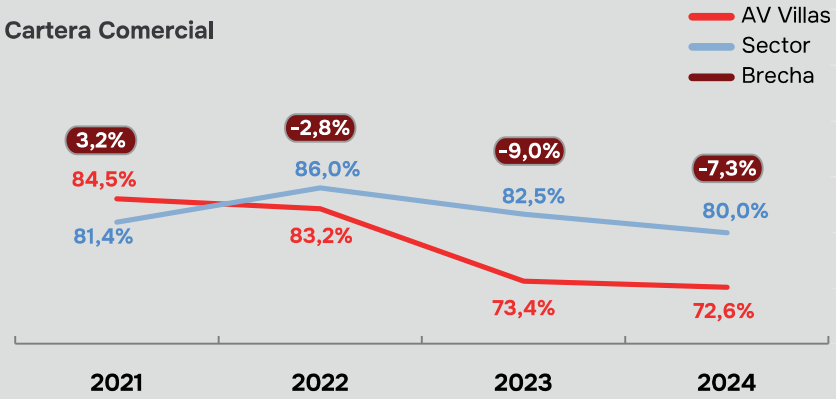


Gráfica 13 - Evolución Calidad (Cartera Comercial CDE/ Cartera Bruta Comercial)



En cuanto a la cobertura de provisiones de la Cartera Comercial, en el Banco se presentó una disminución de 80 puntos básicos respecto de 2023, viniendo del 73,4% y ubicándose en el 72,6%; situación también relacionada con la desacumulación de las provisiones contracíclicas realizada durante el año.

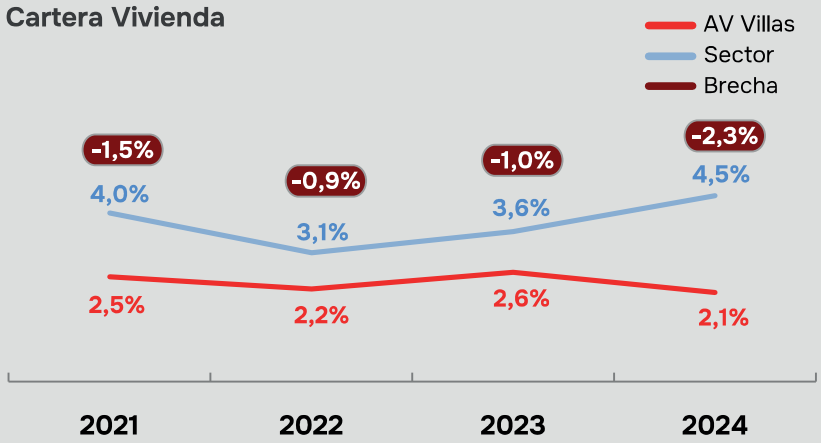
Gráfica 14 - Evolución Cobertura (Saldo Provisiones Comercial/ Total Saldo Comercial CDE)



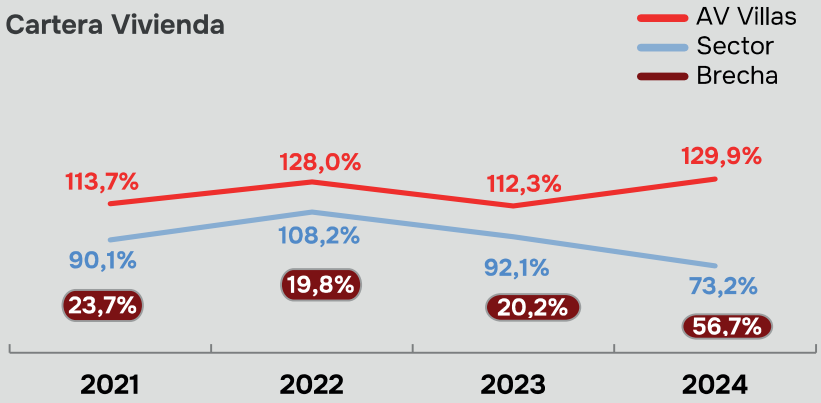
Por su parte, el indicador de cartera improductiva de vivienda en AV Villas muestra una mejoría, pasando del 2,6% en el 2023 a 2,1% en el año 2024; mientras que el sector evidencia un deterioro en el mismo periodo; de esta manera, la brecha positiva se incrementa frente al sector en 130 puntos básicos.



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



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

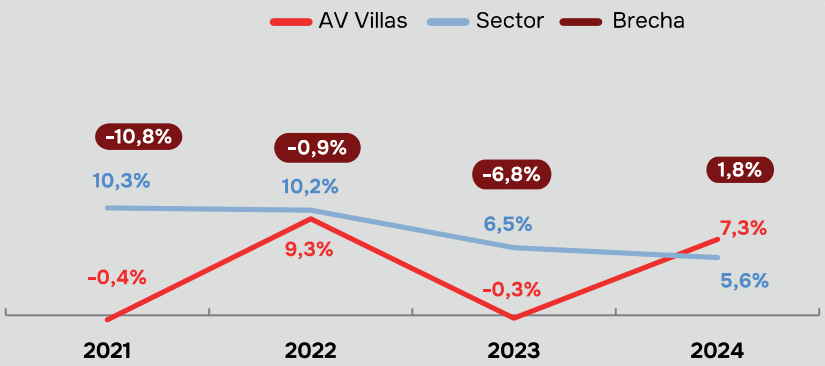


En cuanto a la cobertura en la cartera de vivienda, el indicador presenta un incremento notable pasando de 112,3% a 129,9%. Por su parte, el indicador del sector se ubica en 73,2% para el mismo cierre.

11.2. Evolución y Composición del Pasivo

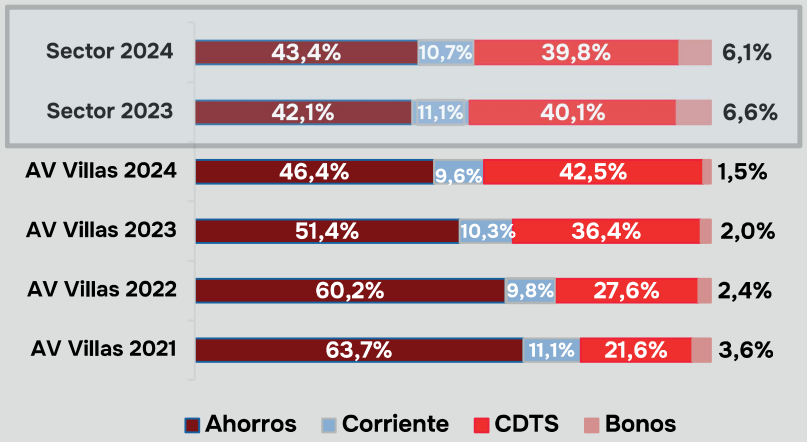
En línea con el aumento en los saldos de la cartera en el Banco durante 2024, los saldos del pasivo también presentan un incremento del 7,3%, frente al cierre del año 2023, superior al que se registra en el sector.

Gráfica 17 - Evolución de las captaciones (con bonos)



En la composición de las captaciones, continúa el incremento en la participación de los CDTs, crecimiento que se deriva del esfuerzo realizado para fortalecer el indicador del CFEN (Coeficiente de Fondeo Estable Neto) de cara a la próxima entrada en vigencia de las disposiciones que endurecen la exigencia de los límites normativos, buscando un mejor equilibrio del fondeo del activo de largo plazo con captaciones a mayor plazo.

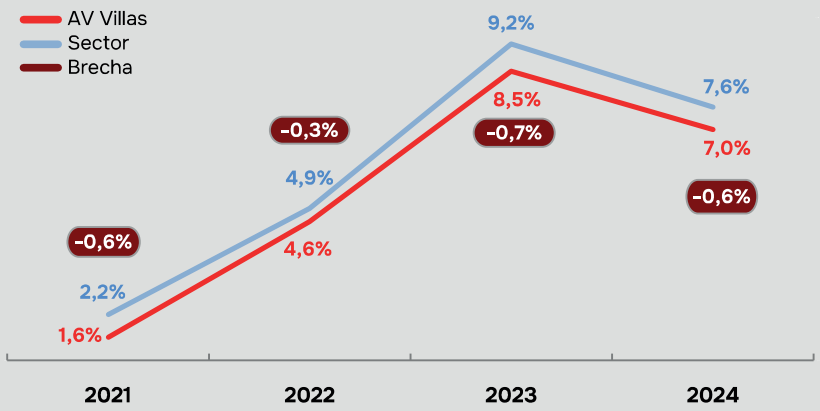
Gráfica 18 - Composición de Captaciones



11.3. Estructura Financiera y Resultados

Recogiendo el impacto de la disminución en las tasas de referencia, tanto en el Banco como en el sector el costo del pasivo presenta al cierre del año una baja similar, de alrededor de 150 puntos básicos; situación que se resalta en el Banco, teniendo en cuenta la recomposición de las captaciones, con una mayor participación de los CDT y la emisión de bonos subordinados por valor de $150 mil millones, realizada en septiembre de este año, con el ánimo de fortalecer su estructura patrimonial.

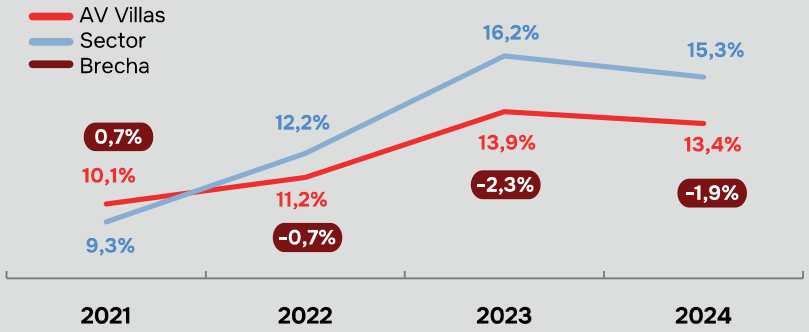
Gráfica 19 - Evolución Tasa Captación (con bonos)



De la misma manera, aunque en menor magnitud que en el pasivo, la disminución en las tasas de referencia genera una disminución en las tasas de la cartera; esta bajada es más directa en los productos de tasa variable que en los de tasa fija; por lo cual, la mayor participación que tienen la cartera de consumo y de vivienda en AV Villas frente al sector, conlleva a que dicha bajada se perciba menos en el Banco que en el sector. Es así como en 2024 la brecha negativa que presenta AV Villas frente al sector se reduce de 2,3% a 1,9%, frente al año anterior.



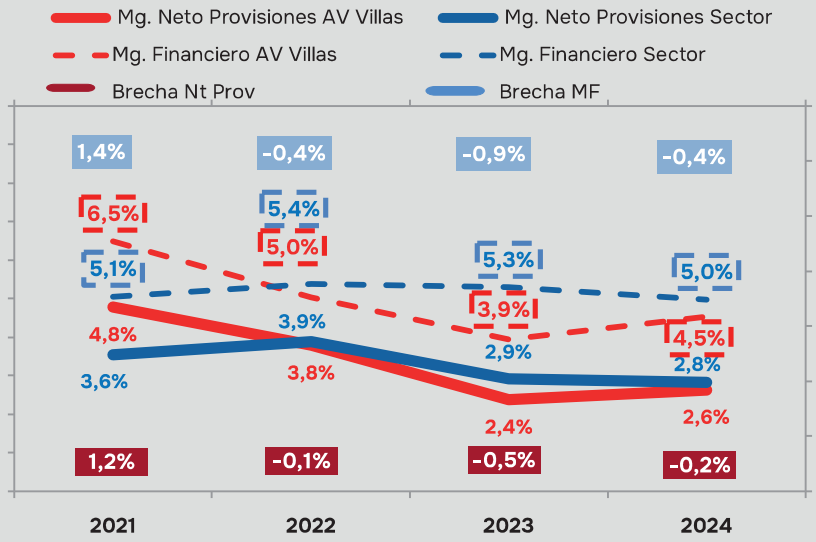
Gráfica 20 - Evolución Tasa Cartera



Con la combinación de los efectos obtenidos en las tasas de captación y de cartera, el margen financiero presenta una recuperación frente a 2023, pasando de un 3,9% a un 4,6%. En el sector, en cambio, este indicador disminuye al pasar de 5,3% a 5,0% lo que genera una reducción de la brecha negativa observada en 2023, llegando a 40 puntos básicos. Al restar en este indicador el gasto de provisiones, la brecha se reduce aún más y se ubica en 10 puntos básicos.



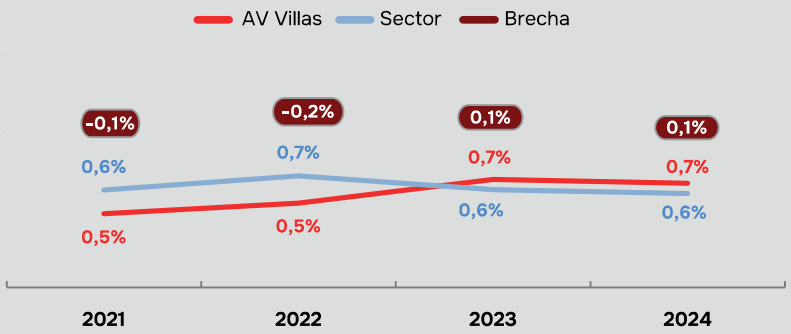
Gráfica 21 - Margen Financiero - Neto Provisiones.



Sector con corte a nov 2024

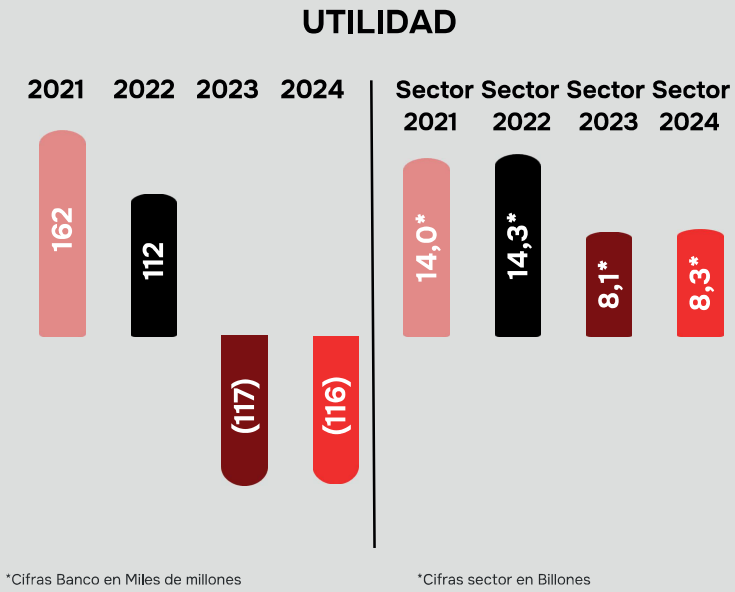
Por su parte, el indicador de ingresos por comisiones de servicios financieros en relación con el activo se mantiene igual al del año anterior y en niveles similares a los del sector, manteniendo la brecha en los mismos niveles.

Gráfica 22 - Comisiones Netas / Activos



Como resultado de la fuerte presión ejercida por las altas tasas de referencia en el margen financiero, además de la contracción de la dinámica comercial de sus negocios y el deterioro marcado de la cartera, los resultados del ejercicio en el año para el sector financiero en general fueron bastante regulares, apenas superando los discretos resultados del año 2023, frente a una expectativa inicialmente más optimista que se planteaba con base en los pronósticos macroeconómicos de los expertos. Para AV Villas, el resultado final fue una pérdida de $116 mil millones, similar a la del año anterior, pero con una evolución favorable observada durante el transcurso del año y una perspectiva positiva para 2025.

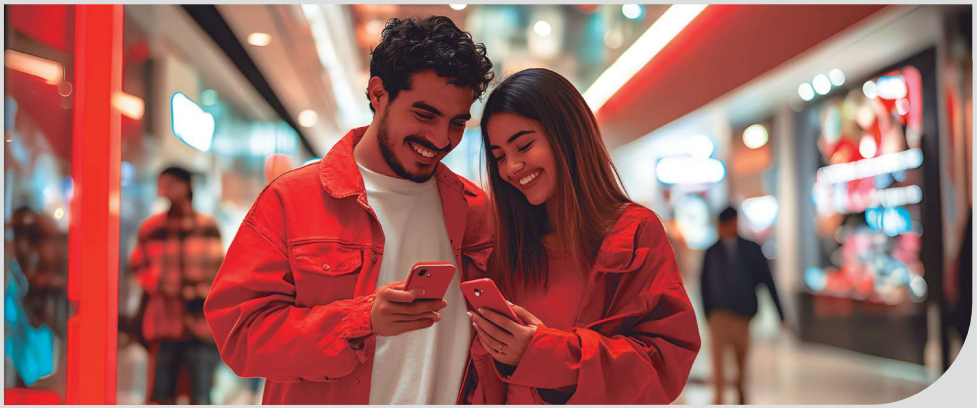
Gráfica 23 - Utilidad AV Villas – Utilidad Sector



Se resalta en este informe que a diciembre 31 de 2024, la relación de solvencia del Banco AV Villas se situó en el 12,09%, 159 puntos básicos por encima del 10,50% establecido como límite normativo, lo que confirma su solidez patrimonial.

11.4. Calificación de Riesgo

En 2024 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 calificaciones ponen de manifiesto la estabilidad que el Banco posee en términos de mínimo riesgo de 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, septiembre 2024.

Value and Risk Rating S.A.: 'AAA' para deuda de largo plazo, VrR 1+ para la Deuda de Corto Plazo.
Fecha de emisión, marzo 2024.

11.5. Impuestos

Teniendo en cuenta la pérdida generada en el año 2024, el Banco procede al registro de un impuesto a favor que será utilizado una vez el Banco genere utilidades. En la siguiente tabla se presentan los componentes de la tasa impositiva total, en donde se observa una disminución de la tasa, que pasa del 38,1% al 30,8%; variación que se explica principalmente por los diferenciales en el valor del impuesto de industria y comercio, el seguro de depósitos y el gravamen sobre las transacciones financieras.

Tabla 4 - Impuestos

CONCEPTO	dic-23	dic-24
Impuestos a las Ganancias (Corriente + Diferido)	-84,30	-88,33
Impuestos Indirectos	39,38	35,67
Industria y Comercio	37,54	34,06
Predial	1,69	1,27
Sobretasas y Otros	0,15	0,34
Contribución Superfinanciera	4,37	4,89
Seguro de Depósitos	49,40	53,65
Gravamen a los Movimientos Financieros	23,48	21,51
Total Impuestos y Contribuciones de Ley (A)	**32,33**	**27,40**
Perdida Neta del Periodo (B)	**-117,13**	**-116,28**
Tasa Impositiva Efectiva Impto. de Renta, Complementarios y CREE	**41,9%**	**43,2%**
Tasa Impositiva Total [A/(A+B)]	**-38,1%**	**-30,8%**

Cifras en miles de millones.

11.6. Administración de Riesgo

11.6.1. 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.

Durante el año 2024 la materialización del riesgo de crédito se refleja en una contabilización de provisiones netas de recuperación por $251.500 MM, cifra que en términos anuales equivale al 1.78% del saldo promedio de cartera, ligeramente menor al promedio histórico del Banco y una de los más bajas frente a las observadas en los bancos del sistema financiero colombiano.

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, modalidad de cartera, producto, entre otros; en segundo lugar el nivel de pérdidas esperadas, las cuales son estimadas mediante modelos de originación y seguimiento para facilitar la toma de decisiones en los procesos de aprobación de crédito y administración de cartera; finalmente, la 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, Financiera & de Gestión Corporativa y Operaciones & Tecnología.

El Sistema de Gestión de Riesgo de Crédito (SGRC) como parte del manual SIAR (Sistema Integral de Administración de Riesgos) incluye 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 las actividades relacionadas con la normalización y recuperación de cartera están a cargo de la Gerencia Nacional de Crédito.

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.

11.6.2. Riesgo de Mercado y Liquidez

La gestión de los riesgos de mercado, de liquidez y de tasa de interés del Libro Bancario durante el año 2024 fue fundamental a partir de la coyuntura económica observada en Colombia y de las presiones inflacionarias evidenciadas tanto a nivel mundial como local. En el Banco la exposición a los riesgos de Mercado, de Liquidez y de Tasa de Interés del Libro Bancario se gestiona 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 correspondiente, al Comité de Gestión Integral de Riesgos y a la Junta Directiva.

En el Sistema de Gestión de Riesgo de Mercado (SGRM) 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, en línea con lo definido en el MAR y en el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).

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 el VaR condicional de los portafolios negociables. Durante el año 2024 los dos 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 2024 así:



Tabla 5 - Indicadores Primarios Riesgo de Mercado

Indicador	Valor Mínimo	Valor Máximo
VaR Regulatorio sobre Patrimonio Técnico	*1,57%*	*4,07%*
VaR Condicional de los portafolios negociables	*$18,9*	*$847,9*

Cifras en monto en millones de pesos.

Por otra parte, la exposición al Riesgo de Liquidez se cuantifica a través del 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. Durante el año 2024, dado el momento coyuntural de movimiento de la tasa de intervención, el Banco gestionó el IRL a 30 días y el CFEN soportado en herramientas que permiten proyectar con precisión la liquidez del Banco, siempre velando por el cumplimiento de los límites regulatorios. Los indicadores primarios presentaron el siguiente comportamiento:

Indicador de Riesgo Liquidez a 30 días

El indicador se ubicó en promedio en 172,49%, durante el año 2024 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%. Al cierre de diciembre de 2024, el indicador se encontraba en 147,19%.

Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN)

Para el año 2024, el indicador se situó en promedio en 108,89% que, dando cumplimiento durante todas las fechas de corte al límite regulatorio establecido por la Superintendencia Financiera para el Grupo 2, debe ser igual o superior al 80%. El indicador se situó en 107,18% al cierre del 31 de diciembre de 2024.

Porcentaje de Activos Líquidos de Alta Calidad (ALAC)

Los ALAC se ubicaron en promedio en el 82,57% durante el 2024, la exposición se estableció en los niveles esperados, siempre superior al límite 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.

Por otro lado, a partir del 01 de diciembre de 2024 entró en vigencia la Circular Externa 025 de 2022 relacionada con la Gestión del Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario (RTILB). Al respecto, el Banco definió como indicadores primarios, el Margen Neto de Interés (MNI) y Valor Económico del Patrimonio (VEP) sobre la sumatoria del Patrimonio Básico Ordinario (PBO) y Patrimonio Básico Adicional (PBA). Al cierre del 31 de diciembre de 2024, los indicadores del RTILB se ubicaron en:

Tabla 6 - Indicadores Primarios Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario.

Indicador	Valor
MNI	*- $196.825*
ΔVEP/PBO + PBA)	*- 10.87%*

Cifras en monto en millones de pesos.

11.6.3. Riesgo Operacional

En el evento en que se incurra en pérdidas por 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 estos, el Banco se encuentra expuesto a la generación de pérdidas por materialización de riesgos operacionales.

El Sistema de Gestión de riesgo operación al (SGRO) como parte del SIAR (Sistema Integral de Administración de Riesgos) incluye la definición de políticas y procedimientos para la gestión de estos riesgos, así como para cumplir normativamente con una base de eventos de riesgo operacional de alta calidad.

La evaluación a la exposición a los riesgos operacionales se realiza bajo el 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 primarios son presentados al Comité de gestión integral de riesgos, desde el cual se genera reporte a la Junta Directiva para su conocimiento.

El VeRRO (Valor de Exposición a los Riesgos Operacionales) reportó un valor de $102.999 millones a corte de diciembre de 2024, consumiendo 129 puntos del nivel de solvencia del Banco.



La Gerencia de Riesgo operacional tiene a cargo el desarrollo y monitoreo de los riesgos operacionales, enmarcado en:

- El cumplimiento a la regulación establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia y las directrices establecidas por Grupo Aval y Junta Directiva.
- La aprobación por parte de la Junta Directiva de los recursos, la estructura y procesos asociados a la gestión del riesgo operacional.
- El monitoreo continuo al apetito por riesgo operacional y la toma de acciones en caso de identificar desviaciones.
- Las capacitaciones impartidas a los colaboradores del Banco respecto a la gestión de los riesgos operacionales.
- La identificación, reporte y gestión de los eventos de riesgo para garantizar la integridad de la base de eventos y la disminución de las pérdidas.

Durante el 2024 la materialización del riesgo operacional se refleja en la contabilización de eventos por valor de $15.348 Millones, un valor de provisiones contabilizadas por procesos ordinarios y laborales de $386 Millones; el cual refleja una reducción del 0.25% respecto a las pérdidas contabilizadas en el año 2023.

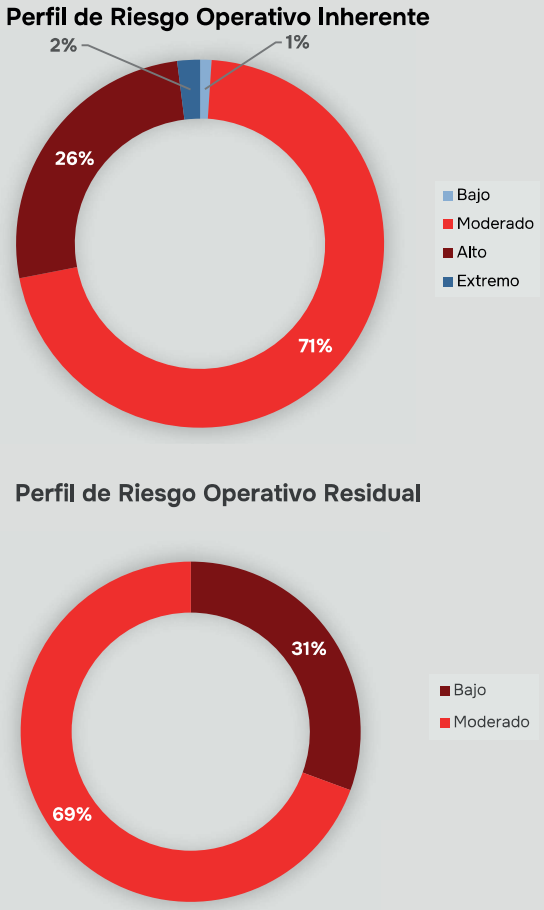
Las pérdidas clasificadas por tipología de riesgo operacional se distribuyeron así: Pérdidas por fraude externo del 92.8%, Fraude interno del 6.36% y 0.56% correspondieron a Daños en activos fijos.

Las pérdidas netas ascienden a $7.050 millones, cifra que en comparación con 2023 disminuye en un 48.1%. La pérdida de mayor cuantía registrada durante el 2024 corresponde a un fraude por suplantación en Portal Bancario y Banca Móvil por entrega de la fecha errada por parte de los operadores de telecomunicaciones para la validación de la portabilidad de la línea telefónica el cual representó el 36% del valor total de las pérdidas brutas contabilizadas. Se presenta reclamación ante la aseguradora y se recibe aceptación por $5.714 millones.

La evolución del perfil de Riesgo operacional en el Banco AV Villas es estudiado trimestralmente por el Comité de riesgo operacional, Comité de gestión integral de riesgos y Junta Directiva. Este perfil se genera como resultado del análisis de los riesgos en los procesos del banco y la medición y definición de controles de mitigación.

A corte de diciembre de 2024, el perfil de riesgo operacional muestra 465 riesgos evaluados en 139 procesos del Banco, con la siguiente valoración:

Gráfica 24 - Nivel de exposición Inherente y neto a corte de diciembre de 2024



11.6.4. Seguridad

Durante el año 2024, como parte de la estrategia y mejora continua de la gestión de seguridad y ciberseguridad; AV Villas ha venido fortaleciendo y optimizado las capacidades y controles orientados a la prevención, respuesta, contención, mitigación y recuperación ante riesgos de seguridad y ciberseguridad, a través de la actualización de sus políticas, procesos e implementación de diferentes iniciativas que propenden por el fortalecimiento de la postura de seguridad en cada uno de los servicios, productos y canales financieros; así como la identificación y gestión de nuevos escenarios de riesgos asociados a tecnologías emergentes, manteniendo el cumplimiento del apetito de riesgo, los indicadores corporativos del Grupo Aval y normatividad vigente.

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

11.6.4.1. Seguridad de la Información y Ciberseguridad

En 2024:

- Se optimizó el proceso de gestión de activos a través de la implementación de una herramienta para la gestión y automatización de activos de información.
- Se fortaleció e implementó nuevos controles asociados a tecnologías emergentes y dispositivos móviles que puedan impactar al Banco.
- Se actualizó la política general de seguridad y ciberseguridad alineándola a la normativa vigente y lineamientos corporativos.
- Se actualizaron políticas, procedimientos y metodologías, alineados a las buenas prácticas y normativas vigentes, las cuales son la base del sistema de gestión, como:
  - Gestión de activos de información
  - Gestión de incidentes de SI y CS
  - Pruebas de intrusión
  - Gestión de Vulnerabilidades
  - Capacitación y sensibilización
  - Línea base de software
  - Proveedores críticos
  - Lineamientos y controles de nube
- Se continuó el fortalecimiento de la cultura y sensibilización para los colaboradores y clientes, originando campañas de seguridad y ciberseguridad con temáticas enfocadas a los diferentes métodos de ataques más comunes como: ingeniería social, Phishing, Ransomware, entre otros, así como las buenas prácticas y medidas para prevenir estas amenazas, proteger y dar buen manejo a la información sensibles; a través de un contenido interactivo, charlas con especialistas y envió de piezas de comunicación.
- Se aumentaron las capacidades técnicas:
  - Actualización de la plataforma que soporta la entidad certificadora y el cifrado.
  - Migración y mejora de la plataforma de correlación de eventos de seguridad a una ambiente nube.
  - Se implementó la arquitectura tipo PurpleTeam que permite ejecutar campañas de emulación de adversarios.
  - Se actualizaron y optimizaron las plataformas y herramientas de seguridad y ciberseguridad de la Entidad enfocadas al control de Fuga de información, seguridad perimetral y control de accesos, antimalware, identificación de vulnerabilidades de código y detección y respuesta de eventos e incidentes.

11.6.4.2. Innovación en Seguridad para la Protección Transaccional

- Se habilitaron nuevos controles complementarios de seguridad para mejorar la autenticación de los clientes dentro de los flujos de onboarding para la apertura de productos digitales del pasivo y activo, contribuyendo a la estrategia de aumentar, mejorar la conversión, colocación de nuevos productos y mitigar los riesgos emergentes.

- Se avanzó en el fortalecimiento de la postura de seguridad transaccional para el segmento Banca Empresas ICBS. Modernizando los nuevos mecanismos de autenticación y autorización trasnacional que estarán integrados y a disposición de los clientes empresariales en la nueva Banca Móvil ICBS.

- Se aprovecharon capacidades instaladas que se tenía en canales tradicionales para llevar a cabo la identificación y autenticación de clientes en oficinas, mediante la digitalización de estos procesos permitiendo integrarlos a los canales de fuerzas largas para optimizar los procesos de venta asistida.

- Se finalizó el despliegue de la estrategia de fortalecimiento de detección de la biometría dactilar en el proceso de validación de identidad de los clientes en oficinas. De igual manera se avanzó en la definición e integración de la cascada de retos que ofrece nuevos mecanismos alternos de autenticación para flujos tanto del activo como del pasivo.

- Se avanzó en el fortalecimiento de la definición del perfil transaccional de los clientes en el portal transaccional segmento Banca Personas, mediante la optimización de reglas en motor de riesgo que permiten mejorar la efectividad en la detección de comportamiento inusuales para evitar fraude por suplantación.

- Se incorporaron nuevos mecanismos de autenticación en Banca Móvil bajo la estrategia de llavero digital para fortalecer la validación y autorización transaccional que realizan los clientes del segmento Persona Natural en los canales digitales.

11.7. Sistema de Atención al Consumidor – SAC

El Banco, de acuerdo con lo estipulado en la regulación de Protección al Consumidor Financiero y Riesgo de Conducta, garantiza el cumplimiento al marco normativo; lo anterior mediante estrategias que propenden por mejorar los procesos de gestión de cliente (desde el diseño y comercialización de productos y servicios, hasta la atención posventa), la mitigación de las causales de reclamaciones y la apropiada atención a las solicitudes y derechos de los consumidores financieros.



Lo anterior, ha permitido mitigar las causas generadoras de quejas, logrando que en el índice de reclamos por mil productos calculado por la Superintendencia Financiera para Entidades Bancarias, el Banco obtuviera un resultado general de 3,4; en comparación con el promedio del sector, el cual fue de 11,1 (promedio simple de los valores publicados por la Superfinanciera).

De igual manera el Banco ha implementado con éxito la línea de atención de PQRs a través de WhatsApp, brindando una experiencia de servicio más ágil y personalizada. Durante el período comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2024, se han atendido 59 mil interacciones de las cuales el 68% son del módulo de autogestión y el 32% adicional ha sido atendido por el agente de servicio.

Por otra parte, se adelantaron acciones orientadas a la gestión oportuna de las PQRs (Peticiones, Quejas y Reclamos) presentadas por los clientes, alcanzando un indicador global de cumplimiento del 99,2%, con tiempo promedio de respuesta de 5,1 días hábiles.

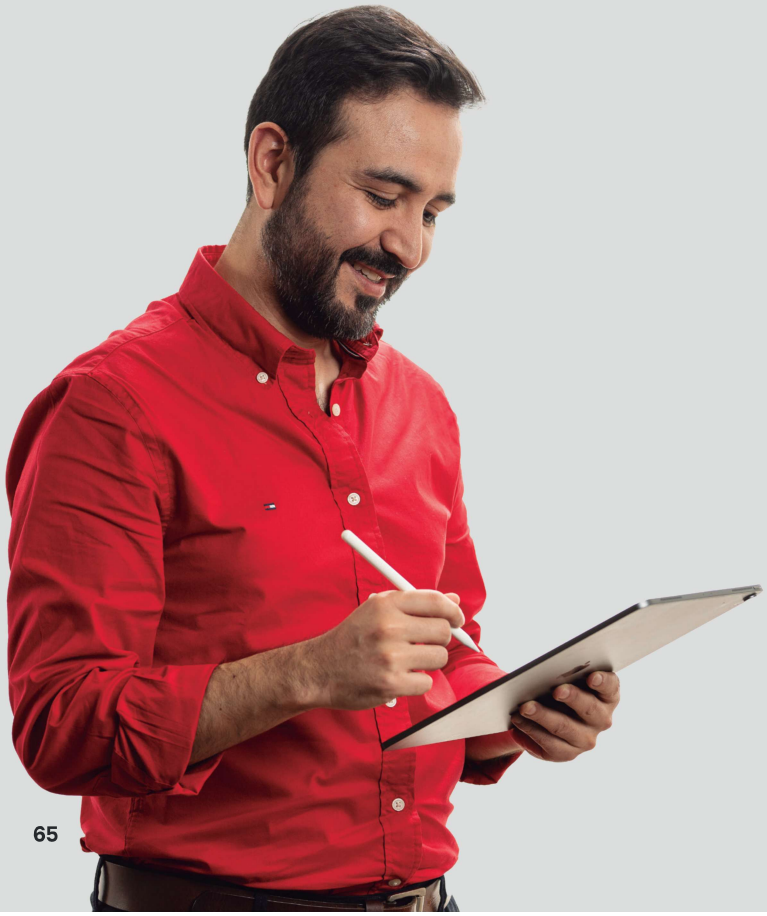




Capítulo 12

Gestión de Varios y Normas

Gestión de Varios y Normas



Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masivas

En atención a los lineamientos normativos establecidos en el Capítulo IV Título IV de la Parte I de la Circular Externa Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, relativa a la administración del riesgo de lavado de activos (LA), de la financiación del terrorismo (FT) y proliferación de armas de destrucción masiva (PADM), el Banco, con el apoyo de la Junta Directiva y el Oficial de Cumplimiento, ha definido y aplicado políticas y procedimientos robustos. Estas medidas garantizan la medición, evaluación, control y monitoreo efectivo de los riesgos inherentes a su actividad económica.

Como resultado del ejercicio integral de gestión de los riesgos llevado a cabo en los procesos del Banco, se identificaron y analizaron los factores de riesgo relacionados con la actividad de la entidad. Adicionalmente, se evaluaron los controles existentes, lo que permitió concluir que el nivel de riesgo residual de la entidad es bajo.

Esto fue posible gracias a la implementación de controles eficaces y el fortalecimiento continuo de las medidas de mitigación.

Este nivel de exposición refleja el compromiso del Banco con la gestión proactiva y preventiva de riesgos LA/FT y PADM.

En cumplimiento con la normativa nacional y las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), la Unidad de Cumplimiento del Banco fortaleció los siguientes controles:

- Conocimiento del Cliente: Se ajustaron las políticas, procesos y procedimientos de debida diligencia para mitigar los riesgos asociados a clientes con nivel alto y extremo.

- Evaluación de riesgos: Se optimizaron los controles relacionados con el monitoreo y la revisión de transacciones.

Para garantizar la adecuada implementación de las políticas actualizadas, se desarrolló una jornada de capacitación dirigida especialmente al personal comercial, con el objetivo de familiarizarlos con las actualizaciones y reforzar su conocimiento sobre las implicaciones del SARLAFT en la operatividad del Banco.

El Banco presentó de manera oportuna los informes y reportes requeridos por la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF). Además, participó en diversas sesiones de trabajo con la Superintendencia Financiera de Colombia, abordando la gestión de riesgos asociados a delitos contra la administración pública.

Finalmente, el Banco cumplió con las obligaciones relacionadas con las listas internacionales vinculantes para Colombia. Se implementaron controles automáticos

para la actualización de estas listas siendo obligatorio su consulta de forma previa antes de vincular a un cliente potencial. Conforme a la normativa vigente, la entidad no mantiene vínculos con clientes cuyos nombres figuren en estas listas internacionales vinculantes.

Normatividad Internacional

En cumplimiento de las normativas internacionales relacionadas con el intercambio de información con fines fiscales, específicamente la Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (FATCA) y el Estándar Común de Reporte (CRS), se llevaron a cabo las actividades establecidas en los meses de junio y agosto efectuando los reportes requeridos conforme a lo estipulado en las Resoluciones 060 y 078 de 2020, expedidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), cumpliendo con el objetivo de prevenir la evasión fiscal mediante el uso de cuentas financieras.

De la misma forma, se realizaron seguimientos continuos a los indicadores de gestión relacionados con la calificación de indicios de clientes, evaluando su efectividad en la identificación de posibles sujetos obligados al cumplimiento tributario internacional.

Se ejecutaron jornadas de capacitación dirigidas a la fuerza comercial del Banco, con el objetivo de fortalecer la identificación de clientes y el conocimiento del proceso a seguir en caso de detectar indicios fiscales relacionados con FATCA y CRS.

Programa Anticorrupción y Antisoborno

En alineación con las políticas corporativas de Grupo Aval, el Banco AV Villas ha establecido una política de cero tolerancia frente al soborno y la corrupción en cualquiera de sus modalidades. En este sentido, se ha implementado el programa Antisoborno y Anticorrupción (ABAC, por sus siglas en inglés), el cual promueve una cultura de lucha contra la corrupción, a través de la integridad y la ética permitiendo la conducción de los negocios y operaciones con altos estándares éticos y en estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes.

El programa ABAC se constituye como un mecanismo fundamental para impulsar el desarrollo de acciones coordinadas orientadas a la prevención, detección, investigación y remediación de eventos de corrupción, fomentando la transparencia en la gestión administrativa y el cumplimiento de normativas locales e internacionales, tales como el Estatuto Anticorrupción y la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA por sus siglas en inglés).

Así mismo, se han definido los responsables del proceso de gestión de riesgos, incluyendo la identificación de riesgos, diseño, implementación y evaluación de controles, así como las actividades de seguimiento y monitoreo continuo.

Durante la vigencia 2024, como parte del seguimiento y monitoreo del programa ABAC, se gestionaron diversas actividades orientadas a la identificación, medición, control y seguimiento al riesgo de corrupción, efectuados por la segunda línea de defensa. Estas actividades permitieron fortalecer los mecanismos de control interno y asegurar la eficacia del programa en la organización.

Además, se dio cumplimiento a las recomendaciones emitidas por los entes de control como resultado de las auditorías internas y externas desarrolladas durante el período. Estas recomendaciones contribuyeron a la mejora continua del programa, permitiendo la identificación de oportunidades para fortalecer los controles y gestión de riesgos asociados.

Con el objetivo de asegurar la implementación, interiorización, mantenimiento y sostenibilidad del programa ABAC, se llevaron a cabo acciones de comunicación y divulgación efectivas, enfocadas en sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia del programa y su rol en la prevención de actos de corrupción.

Entre las principales actualizaciones e implementaciones realizadas durante el periodo, se destacan:

- Emisión de la nueva política Anticorrupción para el Banco AV Villas, alineadas con las mejores prácticas internacionales y los lineamentos del Grupo Aval.

- Actualización de la Política Corporativa Anticorrupción, incorporando mejoras en los procedimientos de gestión de riesgo y control.

- Revisión y actualización de procedimientos e instrucciones del programa, asociadas al programa ABAC, con el fin de garantizar su vigencia y aplicabilidad en las diferentes áreas del Banco.

De la misma forma, se desarrolló un plan integral de capacitación y comunicación orientado a resaltar la importancia y existencia del programa ABAC, y

el compromiso del Banco AV Villas con la política de cero tolerancias frente a la corrupción.

Este plan incluyó jornadas de formación y sensibilización a través de herramientas de comunicación interna, a través de dicho plan se instruyó a los colaboradores sobre buenas prácticas a tener en cuenta, con el fin de que estas sean implementadas en la ejecución de los negocios día a día, evitando que se materialicen riesgos de soborno y corrupción, resaltando la relevancia de la ética en los negocios y el cumplimiento de las normas establecidas para el relacionamiento con las terceras partes intermediarias.



Evaluación del Control Interno

El Banco tiene implementado un sistema de control interno que proporciona una seguridad razonable sobre el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Actualmente, los órganos de gobierno y control, así como los funcionarios de la entidad aplican los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión apoyando el cumplimiento de los propósitos del sistema.

El sistema de control interno está basado en el modelo de las tres líneas de defensa lo que fortalece la creación de estructuras de gobierno y procesos que aportan al cumplimiento de los objetivos y la adecuada gestión de riesgos. Para 2024, los componentes del sistema de control interno funcionaron adecuadamente.

La Contraloría General, en su rol de tercera línea, al igual que los entes de control y supervisión, evalúan de forma independiente el sistema de control interno en cuanto a los principios y componentes, determinando su efectividad y cumplimiento con lo previsto en la Circular Externa 008 de 2023 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Durante el 2024, el Banco fortaleció los controles y la gestión de riesgos relacionados con los procesos estratégicos, misionales y operativos dando prioridad a un proceso de mejora continua con el fin de cumplir las expectativas de las partes relacionadas, reguladores y clientes sobre una base de confianza e integridad.

Inversión en Otras Entidades

El Banco AV Villas posee una participación mayoritaria, con un 40% de las acciones en circulación, en Aval Valor Compartido S.A. - AVC, antes ATH S.A., entidad cuyo objeto social es la prestación de servicios tales como la organización, conexión y administración de redes de cajeros automáticos, canales electrónicos y otros canales 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 2024 AVC (Aval Valor Compartido) presenta activos por $17.189 millones y durante el año obtuvo utilidades por $483 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 a las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF

A 31 de diciembre de 2024 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

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 2025. El Banco ha adoptado 144 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 continúa en su propósito de crecer de manera rentable, orgánica, segura y sostenible, optimizando su estructura de balance, para recuperar en el corto plazo sus niveles de margen financiero, utilidades, rentabilidad y participación de mercado, apalancándose en sus fortalezas digitales y de marca.

Hechos Posteriores

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

Nuevas Disposiciones Legales

Entre las normas expedidas en 2024, relevantes para la actividad del Banco, se destacan las siguientes:

Ley 2434 de 2024 (noviembre 8). Por la cual se reducen las barreras para la adquisición de vivienda, por medio de los créditos hipotecarios y leasing habitacional, se promueve la utilización de energías limpias para vivienda y se dictan otras disposiciones.

Ley 2439 de 2024 (diciembre 19). Por medio de la cual se modifica parcialmente el Estatuto del Consumidor y se crean medidas de protección a favor del consumidor de comercio electrónico.

Decreto 079 de 2024 (enero 30). Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las excepciones a la realización de la oferta pública de adquisición.

Decreto 263 de 2024 (marzo 5). Por el cual se adiciona el Decreto 1068 de 2015, Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, para establecer las reglas y condiciones para la creación de una línea de crédito de redescuento con tasa compensada dirigida a promover la Vivienda de Interés Social -VIS y Prioritario -VIP para el Desarrollo Regional (Urbano y Rural).

Decreto 268 de 2024 (marzo 5). Por el cual se modifica el Decreto 1068 de 2015, Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, en relación con la línea de crédito directo con tasa compensada de la Financiera de Desarrollo Territorial S.A.-Findeter, destinada a irrigar recursos de capital de trabajo y/o liquidez a las empresas distribuidoras y

comercializadoras de energía eléctrica de naturaleza oficial, mixta y/o privada, que hayan aplicado a la opción tarifaria regulatoria establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG.

Decreto 870 de 2024 (julio 8). Por el cual se modifica el Decreto 1068 de 2015, Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, que regula la línea de crédito de redescuento con tasa compensada destinada a financiar proyectos y capital de trabajo en el sector; y de crédito directo con tasa compensada a las entidades territoriales para la ejecución de proyectos energéticos viabilizados.

Decreto 1239 de 2024 (octubre 3). A través del cual se modifica el artículo 7.3.1.1.1, Numeral 2 del Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los instrumentos que contribuyen con la profundización y liquidez del mercado de valores.

Decreto 1358 de 2024 (noviembre 8). Mediante el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los criterios para determinar la calidad de vinculados a los establecimientos de crédito y los mecanismos para la identificación y gestión de las transacciones de estos con sus vinculados.

Circular Externa 003 de 2024 de la SFC (febrero 1). Imparte instrucciones para la gestión de los límites a las grandes exposiciones y concentración de riesgos de los establecimientos de crédito, y de los cupos individuales de crédito de las demás entidades vigiladas.

Circular Externa 004 de 2024 de la SFC (febrero 7). Imparte instrucciones relativas a las finanzas abiertas y comercialización de tecnología e infraestructura a terceros:

Circular Externa 006 de 2024 de la SFC (abril 3). Imparte instrucciones transitorias para la gestión de los microcréditos de deudores que se acojan a medidas de modificación.

Circular Externa 007 de 2024 de la SFC (mayo 22). Imparte instrucciones para la reglamentación de las cuentas bancarias establecidas en el artículo 26 de la Ley 2044 de 2020.

Circular Externa 008 de 2024 de la SFC (mayo 31). La cual imparte instrucciones relativas a la aplicación del procedimiento simplificado de conocimiento del cliente para certificados de depósito a término (CDT), certificados de depósito de ahorro a término (CDAT), créditos populares productivos rurales y urbanos y créditos productivos rurales y urbanos.

Circular Externa 014 de 2024 de la SFC (septiembre 30). Imparten instrucciones transitorias para la desacumulación y acumulación de las provisiones contracíclicas de las carteras de crédito comercial y de consumo.

Circular Externa 015 de 2024 de la SFC (noviembre 5). Modifica el numeral 6 del Capítu·10 I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica - Cláusulas y Prácticas Abusivas.

Circular Externa 019 de 2024 de la SFC (diciembre 20). Modificación de la proforma f. 1000-166 – Formato 411 Smart supervisión – Gestión queja o Reclamo que tengan como origen la ocurrencia de un fraude.



Capítulo 13

Indicadores Financieros

Indicadores Financieros

	Dic 2024	Dic 2023
RELACIÓN DE SOLVENCIA		
Patrimonio Técnico/Activos Ponderados	12,09%	11,61%
INDICADORES DE RENTABILIDAD		
RENTAB. K. PAGADO Y RESERVAS (PERIODO)		
Rentabilidad capital pagado, reservas y prima de colocación (período)	-7,62%	-7,30%
Rentabilidad Activo Total (período)	-0,62%	-0,61%
Utilidad Operacional/Ingresos Operacionales (período)	-3,86%	-3,58%
Utilidad Operacional/Activos (período)	-0,61%	-0,59%
INDICADORES DE EFICIENCIA FINANCIERA		
Margen Financiero Bruto del Período	56,82%	48,86%
Costo Promedio de Recursos Externos (período)	6,97%	8,58%
Rendimiento de las Colocaciones (período)	16,60%	16,84%
INDICADORES DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA		
Gastos no Financieros / Activos Totales (período)	6,20%	5,56%
Gastos Administrativos/ Activos Totales (período)	4,42%	4,02%
Gastos Laborales y Honorarios / Activos Totales (período)	2,08%	1,87%

Comentarios Indicadores Financieros

Diciembre 2024 – Diciembre 2023

En medio del contexto macroeconómico registrado en el año 2024 que tras la fuerte desaceleración económica registrada en el año 2023 presentó una leve recuperación, altos niveles de las tasas de interés de referencia así como de los índices de inflación; indicadores de calidad de cartera en el sector relativamente altos, similares a los observados en 2023; el sector financiero continuó enfrentando desafíos importantes con relación a su dinámica comercial y a los resultados de sus estados financieros, situación que también afectó los resultados del Banco AV Villas.

Es así como al cierre del año 2024 el Banco registró en sus estado de resultados números negativo, de lo cual se desprenden números rojos en lo referente a indicadores de rentabilidad, en donde el rendimiento sobre el patrimonio pasa de -7,30% en 2023 a -7,62% en 2024 y el rendimiento sobre activos presentó en igual sentido, una muy leve variación pasando de -0,61% a -0,62%, entre los mismos años.

En cuanto a los Indicadores de eficiencia financiera se observa un aumento en el margen financiero el cual pasa de 48,86% a 56,82%, mejoramiento que se explica principalmente por la tendencia a la baja, en el año 2024, en las tasas de referencia y por la gestión realizada desde la Gerencia para disminuir el costo de los pasivos.

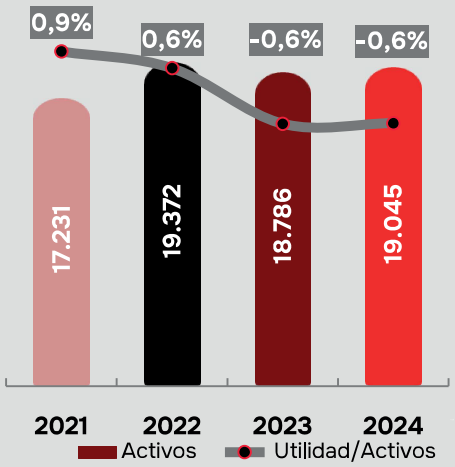
En referencia a los indicadores de eficiencia administrativa, éstos se mantienen relativamente estables respecto al año 2023, en gran medida por las estrategias de ahorro llevadas a cabo durante el año 2024.

A pesar de la situación macroeconómica que afronto el país durante el año 2024, en el Banco la relación de solvencia, al final del ejercicio 2024 se ubicó en 12,09%, manteniéndose muy por encima del mínimo nivel regulatorio y superando el cierre del ejercicio anterior (11,61%), reflejando su solidez patrimonial.

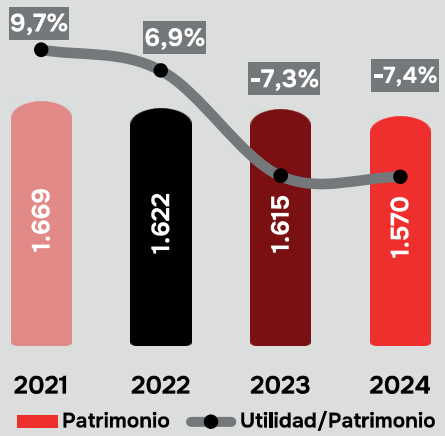
Gráficas

Cifras en miles de millones de pesos

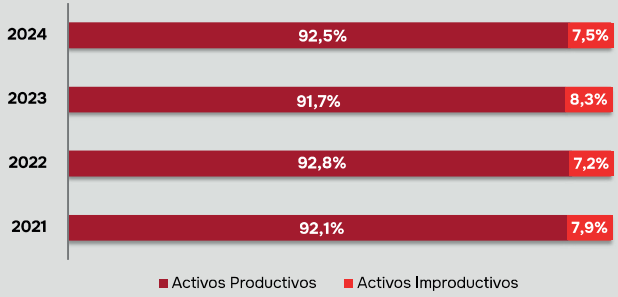
Activos



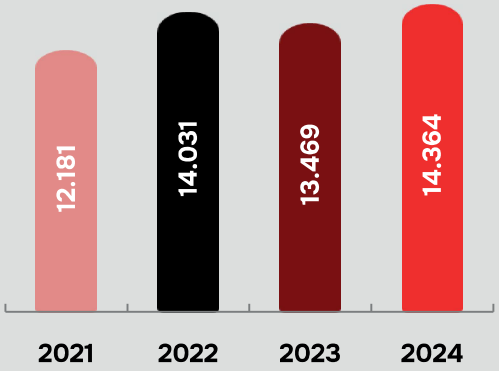
Patrimonio



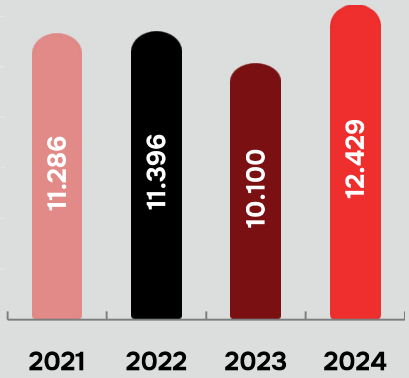
Activos Productivos e Improductivos



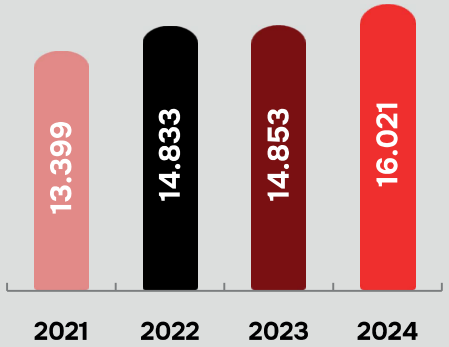
Cartera Neta



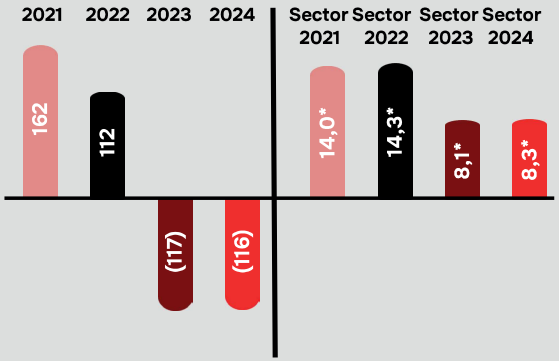
Desembolsos



Captación



Utilidad



*Cifras sector en Billones

Solvencia

