



### **3. HECHOS DESTACADOS / HIGHLIGHTS**



## LA VERDADERA INNOVACIÓN CON ACCIONES PARA LAS PERSONAS

Convencidos de la evolución de los servicios financieros, estamos viviendo la el poder de la innovación orientada a las personas. El aprovechamiento de las nuevas tecnologías a partir de las necesidades de nuestros clientes y el convencimiento de generar verdadero valor en este proceso, es la visión de nuestro proceso de innovación.

Equipos comprometidos con nuevos esquemas, liderados por un comité de innovación de primer nivel y metodologías de trabajo alrededor de la

construcción de experiencia, nos han asegurado darle continuidad a la vivencia de la verdadera innovación como un pilar estratégico en nuestro ejercicio.

Acciones encaminadas a la optimización de procesos, la construcción de valores agregados para la nueva Banca e investigación y desarrollo y prospección en la banca del futuro, nos garantizan cubrir de punta a punta la gestión estratégica de la innovación y la estrategia digital.



### 1. OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS CON INNOVACIÓN

La utilización de metodologías ágiles para la optimización de procesos y el conocimiento del cliente como aspecto fundamental para la mejora de las experiencias con productos financieros y esquemas de servicio. Más agilidad, conveniencia y seguridad a partir de la vasta experiencia construida durante años, con cada una de nuestras entidades.

Puntos a destacar:

Nuevas funcionalidades de Banca móvil para el Banco de Bogotá, impulsadas desde la corporación que permiten a los clientes acceder a más opciones desde su teléfono móvil, como la descarga y consulta de extractos.



## 2. VALORES AGREGADOS PARA LA NUEVA BANCA

El conocimiento del cliente actual y potencial como punto de partida para el diseño de valores agregados de nuestros productos, empleando nuevas tecnologías, nuevos canales y una forma diferente de relacionamiento. Nos han permitido iniciar el camino para preparar nuestros portafolios para las nuevas generaciones con las que hemos iniciado un proceso de aprendizaje utilizando como argumento el entretenimiento y las experiencias.

### Puntos a destacar:

El lanzamiento de una plataforma propia de entretenimiento llamada Yei, robustece una de nuestras estrategias actuales en experiencias y entretenimiento logrando ampliar el espectro de uno de nuestros esquemas de fidelización, demostrándole al mercado actual y potencial la importancia de tener medios de pago Aval. Esta plataforma móvil nos

ha ayudado a entender y conocer una parte importante de nuestros nuevos segmentos (Millenials) estableciendo el insumo de varias acciones en trabajo a lanzar en la segunda parte del año.

Más de 15.000 usuarios en los primeros 3 meses de funcionamiento, acceso a mas del 80% de los conciertos más representativos para el 2015 y un nuevo canal de entrada de prospectos así como la disposición de casi toda la oferta de entretenimiento vinculada a los beneficios de ser tarjetahabiente de los Bancos Aval.

La salida de un nuevo esquema de pagos en el cual se conglomeran gran parte de los convenios de pago de servicios en Colombia con un botón de pagos virtual y una gran campaña para incentivar estos canales y al mismo tiempo generar valores agregados con el uso enfocado de la tecnología a partir de nuestro cliente.

### 3. BANCA DEL FUTURO

Nuestros esfuerzos a largo plazo, encaminados a reinventar nuestros productos y servicios y cada uno de nuestros canales a partir de laboratorios de innovación en las tendencias que ameritan exploración y que aseguran llevar a un nivel más alto nuestra estrategia digital. Con la participación de aliados estratégicos se viene construyendo desde ya la banca del futuro, preparando nuestro negocio para los desafíos de la convergencia digital y la omnicanalidad.

#### Acciones a destacar:

La implementación de varios laboratorios de innovación transformacional alrededor de las principales tendencias de la banca nos ha ayudado a ir creando las soluciones del futuro desde presente.

La creación de una plataforma de proyectos fintech, han consolidado una lista de próximos lanzamientos desde nuestras entidades y Grupo Aval.

La construcción de una estrategia digital a largo plazo y el levantamiento de un esquema de trabajo en los principales frentes que aseguran la evolución de productos y servicios para nuevos mercados. Acciones en involucramiento con el cliente, transformación, data analytics, arquitectura de la información, metodologías ágiles y talento.

#### Innovación en mercadeo

Llevar a una nueva dimensión las acciones de mercadeo e iniciar la construcción de una plataforma de



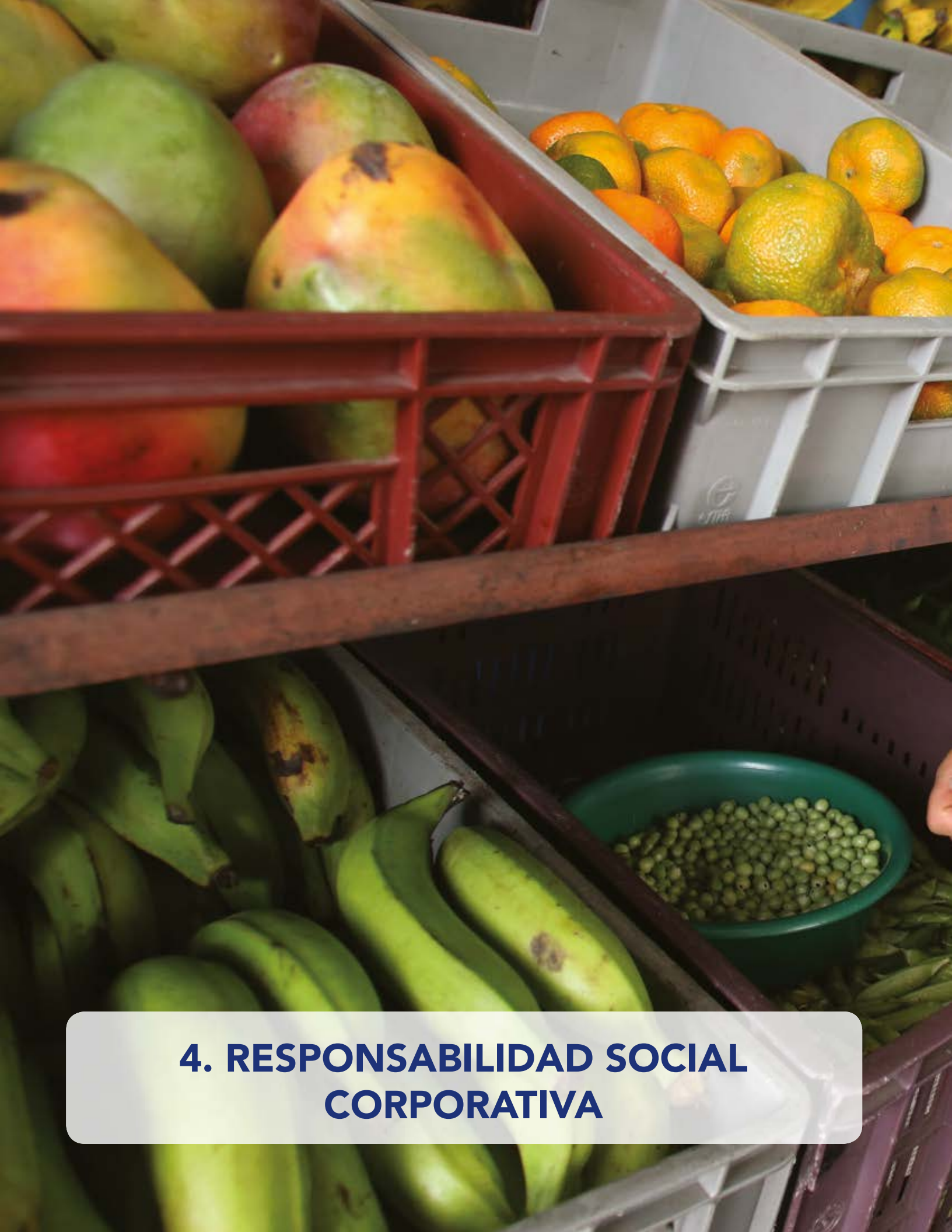
inteligencia de mercado entregando más opciones a nuestros clientes actuales y potenciales, no aseguran seguir innovando en estos esquemas al mismo tiempo que incentivando el trabajo de emprendedores digitales que se han vuelto aliados directos de estas acciones de mercado alrededor de nuevas startups.

En el 2015 continuamos con nuestra estrategia articulada, Experiencias Aval, que en su tercer año le ha permitido a más de 135.000 fans tener la opción de ver de cerca a sus artistas favoritos, esto nos consolida a como el principal promotor de la cultura y el entretenimiento del país.

Durante este primer semestre contamos con artistas internacionales, como Foo Fighters, Estereo Picnic, Circo del Sol, Imagine Dragons, Kiss, y hemos apoyado la cultura nacional a través del Teatro Colón y Delirio, entre otros.

“Nuestro propósito es traerle felicidad a la gente dándole muchas opciones en temas de diversión; para esto, nos hemos aliado con promotores reconocidos y de gran trayectoria, que nos garanticen una cartelera constante de eventos, que nos permitan cumplir el sueño de traer artistas de clase mundial a todos nuestros clientes y al país”.





## **4. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**





## SOSTENIBILIDAD / RESPONSABILIDAD

### SOCIAL CORPORATIVA

---

Si bien nuestra estrategia corporativa de sostenibilidad contempla la generación de valor social (en las dimensiones: económica, social, humana y ambiental) mediante la optimización y fortalecimiento de iniciativas lideradas desde las entidades subsidiarias, durante 2015, contribuimos directamente al desarrollo social y económico de los microempresarios en Colombia, a través de la Corporación Microcrédito Aval.

Esta iniciativa integrada y coherente con el foco del negocio, busca generar una oferta de productos y servicios microfinancieros diseñados con el objetivo de reducir la pobreza en Colombia y mejorar la calidad de vida y bienestar de 100.000 familias de muy bajos ingresos en el país. Su foco estratégico está orientado en la profundización organizada y responsable del microcrédito en Colombia.

## Ejes estratégicos

---



Fomentar la cultura de ahorro y crédito para contribuir a la materialización de los proyectos de vida



Promover el desarrollo de las habilidades a través de un portafolio integral de capacitación



Acompañamos a nuestros clientes en el desarrollo de sus microempresas con procesos de Educación Financiera



Microcrédito con bajas tasas de interés y modalidades de pago acordes a la dinámica económica y financiera de la microempresa

# \$30.000 millones

desembolsados a más de 29 mil microempresarios acumulados desde nuestro inicio de operaciones

## Oportunidad de crédito

Ofrecemos oportunidades de crédito orientadas a la financiación de actividades productivas de los microempresarios que normalmente no tienen acceso a fuentes eficientes y formales de financiamiento.

### ACCESO A CAPITAL DE TRABAJO

Mejorar y crecer inventario  
Adquirir materias primas  
Diversificar su oferta de productos



### PROGRESO DEL NEGOCIO

Mejoras locativas  
para crecer



### INVERSIÓN EN HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

Activos fijos para  
mejorar eficiencia





## **Anyela Manrique**

Microcrédito Aval  
Bogotá

### **ESCULPIENDO FUTURO**

- Una familia artesana, lleva a Anyela a encaminarse por el mismo camino pero con más proyección.
- El Porcelanicron no requiere horneado ya que se seca a temperatura ambiente.
- La masa pierde 15% a 20% del volumen actual después de su proceso de secado.

Con la convicción de sacar a su familia adelante y tener un mejor futuro, Anyela Manrique decide encaminar su vida en el arte de las artesanías, que con el deseo fiel y el amor puro por lo que ella llama una habilidad estupenda, la lleva a construir una micro empresa que sustenta su vida económica y sostiene parte de su familia.

El Microcrédito Aval llega a contribuir con este gran sueño de convertirse en empresaria y mejorar su tiempo de producción y de entrega de producto, que ella define como una gran ayuda; "Fue el primer escalón para iniciar este sueño, estoy eternamente agradecida con la entidad, es estupendo ver cómo estas empresas ayudan a personas como yo que no tenemos las mejores bases económicas pero si un deseo fiel por salir adelante". Concluye.

En la actualidad Anyela cuenta con maquinaria especializada en producción para artesanías, personal experto, que le ayuda en la realización de las piezas, y a futuro aspira a encontrar clientes más sólidos, encaminar su empresa en el mercado digital, y sabe que todo esto lo podrá lograr gracias a la colaboración de la Corporación Microcrédito Aval.



**Ana Rueda**  
Microcrédito Aval  
Bogotá

## CRECEN EN FAMILIA

- La resina polimérica es un material ideal para trabajar en el taller. Se trata de un compuesto formado por dos ingredientes, resina y catalizador.
- En Amarú se crean piezas en resina y porcelanicon.

Después de dictar clases como docente del adulto mayor y siempre enfocada al arte de las artesanías, Ana Rueda decide emprender su independencia y fundar un taller artesanal en su casa, Amarú, una empresa que crece de la mano de su familia y de su más grande colaborador el grupo Aval.

“Amarú nace de la idea de tener un negocio propio, una entrada que a medida del tiempo se ha consolidado cada vez más, esta es una empresa

que crece por el amor de familia ya que mi hija mi esposo y yo nos dedicamos a construir cada escalón de ella, pero todo esto gracias a una entidad que creyó en nosotros y en nuestro deseo de salir a delante, el Grupo Aval” Añade Ana Rueda.

En la actualidad Amarú tiene presencia en redes sociales, y es uno de los proveedores de piezas en resina para grandes panaderías como Los Hornitos, Madamia y Nicolukas. “Mi gran deseo es poder expandirme más, conseguí una inversión para mejorar las instalaciones locativas de mi empresa, y sé que podré contar con la ayuda del grupo Aval, una entidad que es de gran valor para personas que como nosotros queremos ser independientes y tener una mejor calidad de vida”. Concluye.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL GRUPO AVAL

En el Grupo Aval estamos comprometidos y buscamos siempre generar un impacto positivo para la comunidad. Es por esto, que dividimos nuestros esfuerzos en tres dimensiones:

- **Dimensión económica** buscamos lograr un crecimiento sostenible, que genere rentabilidad de forma transparente y sostenible, promoviendo la educación financiera en todo el país.
- **Dimensión social y humana** queremos mejorar la calidad de vida de la población, impulsamos el desarrollo individual y colectivo de nuestros empleados, proveedores y clientes.
- **Dimensión ambiental** velamos por controlar el impacto ambiental de las operaciones y de los empleados.



### DIMENSIÓN EDUCATIVA

#### BANCO DE BOGOTÁ

Cerca de 1,050 niños aprendieron por qué es importante cuidar el dinero y cómo generar el hábito de ahorrar desde pequeños a través de las jornadas orientadas a la formación en temas de finanzas personales se desarrollaron en el multiparque Divercity de las ciudades de Bogotá, Medellín y Barranquilla.

#### AV VILLAS

##### Currículo Básico

Desarrollado en asocio con la Fundación Junior Achievement Colombia, en este Programa han participado 949 colaboradores voluntarios quienes han enseñado a 30.028 niños de colegios de escasos recursos a nivel nacional cursos básicos de economía y finanzas.

#### BAC

##### Sitio web de Educación Financiera: 123 Cuenta

El Programa de Educación y Salud Financiera, a través del sitio [www.123cuenta.com](http://www.123cuenta.com) ha logrado posicionarse como una alternativa virtual, amigable y novedosa para aprender y poner en práctica conocimientos acerca de finanzas personales.

En lo corrido del 2015 el sitio ha recibido 158,107 visitas.

##### Programa de Fortalecimiento a Pequeñas y Medianas Empresas (PyME)

Se continúa con la capacitación en temas administrativos a diferentes PyME, para vigorizarlas y que puedan avanzar hacia formas cada vez más responsables de gestionar su negocio.



## DIMENSIÓN SOCIAL Y HUMANA

### Donaciones

Las entidades vinculadas a Grupo Aval han donado más de \$5,300 millones durante el primer semestre de 2015 para programas dirigidos a la promoción de la salud, la educación, la cultura, la religión, el ejercicio de la democracia, el deporte, la investigación científica y tecnológica, la ecología y protección ambiental, la defensa, protección y promoción de los derechos humanos, el acceso a la justicia y programas de desarrollo social.

Las entidades vinculadas a Grupo  
Aval han donado más de

# \$5,300

millones durante el primer semestre  
de 2015

### Tapas para Sanar

Los Bancos concretaron una alianza con la Fundación Sanar, a través de la cual se han venido recolectando toda clase de tapas plásticas en cajas distribuidas a nivel nacional; este material es vendido y la Fundación utiliza los recursos para brindar apoyo psicológico y social y en la detección temprana del cáncer infantil.



### BANCO DE BOGOTÁ

#### Voluntariado "Por los niños de Leticia"

Con el propósito de beneficiar a cerca de 132 estudiantes de la institución Francisco del Rosario Vela de la ciudad de Leticia (Amazonas), el 7 de marzo de 2015, el banco y la Alcaldía de Leticia realizaron la entrega de kits escolares y la donación de un parque infantil al interior del colegio.

#### Teletón

Por quinto año consecutivo el banco se sumó a la iniciativa de Teletón y gracias a la colaboración de las diferentes áreas de la entidad se realizó de manera exitosa éste evento donde el banco no solo estuvo presente con la participación de más de 400 colaboradores y su plataforma tecnológica para el recaudo, sino con una donación de \$520 millones.



### AV VILLAS

#### Pies en la Tierra

El Programa Pies en la Tierra, en conjunto con la Fundación CEA, busca beneficiar con prótesis a personas que han perdido alguno de sus miembros inferiores. Para ello, AV Villas está desarrollando un proyecto de depuración de archivo inactivo que es entregado a Kimberly Clark como materia prima para sus productos. El material es pesado y su valor en dinero es el aporte a la Fundación, a través del cual en el primer semestre de 2015 se han beneficiado 67 personas con 70 prótesis.

## PORVENIR

### Alianza con instituto Roosevelt

Se estableció una alianza con el Instituto Ortopédico Infantil Roosevelt con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de niños con discapacidad. Para ello, durante el primer semestre de 2015 cerca de 400 colaboradores de Porvenir han aportando cerca de \$30 millones que se destinarán para la dotación de un nuevo gimnasio para terapias de rehabilitación.

### Media Maratón

Porvenir ha apoyado la Media Maratón desde su inicio en el año 2000. Esta actividad constituye parte de la identidad de Bogotá ante el mundo, ya que es percibida como la carrera más importante en Latinoamérica con la participación de 45,000 atletas.

### CORPORACIÓN MICROCRÉDITO AVAL

A través de la Corporación Microcrédito Aval y con el apoyo de Grupo Aval, más de 150 microempresarias asistieron al Cirque du Soleil.

24 colaboradores de la Corporación iniciaron un proceso de formación como tecnólogos en gestión bancaria y de entidades financieras con énfasis en Microfinanzas a través del SENA.

### Bancarización

Continuamos ampliando la cobertura nacional al implementar nuestro modelo de microfinanzas en 90 nuevos municipios en el primer semestre, fortaleciendo el cubrimiento principalmente en los departamentos de Santander, Antioquia, Cauca, Chocó, Nariño y Magdalena. Nuestra atención ya alcanza 611 poblaciones, cubriendo cerca del 60% del total de municipios del país. Para atender los nuevos municipios, aumentamos un 9% la fuerza comercial para este segmento, frente al mismo periodo de 2014, contando así con un equipo de 375 asesores especializados en metodología microfinanciera, nativos de las poblaciones donde laboran.

Al cierre de junio, con nuestro modelo de bancarización, generamos inclusión financiera para más de 7,900 personas y atendimos alrededor de 76,000 familias, más del 50% lideradas por mujeres.



Desde 2007, cuando iniciamos el modelo de microfinanzas, desembolsamos más de \$348,000 millones en 135,000 microcréditos, con un promedio por crédito de \$2.6 millones, conservando un indicador de calidad de cartera vencida (ICC) de 4.4%, cifra inferior al promedio de la industria.

Es de anotar que el 50% de los créditos otorgados en el primer semestre de 2015 han sido para clientes nuevos. 12% de ellos accedieron por primera vez al sistema financiero; igualmente, 3,403 familias de zonas rurales han sido beneficiadas con más de \$ 11,100 millones para financiar sus actividades agropecuarias, gracias a la expansión geográfica alcanzada.



## DIMENSIÓN AMBIENTAL

### BANCO DE BOGOTÁ

#### Voluntariado Ambiental

El 30 de mayo de 2015, se realizó la primera jornada de voluntariado ambiental en la Reserva El Encenillo de la Fundación Natura, en Guasca (Cundinamarca). La Joranda contó con la participación de 200 voluntarios entre ellos colaboradores en compañía de sus familias y amigos, quienes plantaron el primer lote de 700 árboles.



### BANCO DE OCCIDENTE

#### Premio Nacional de Ecología

#### Planeta Azul Banco de Occidente

Programa estrella del Banco de Occidente que desde su primera versión hace 22 años (1993) ha recibido más de 2,740 proyectos dirigidos a la conservación y recuperación de los recursos naturales, en especial del agua. En la última convocatoria 2014-2015 se recibieron 242 proyectos. A la fecha, el Banco de Occidente ha entregado \$1,148 millones de pesos en premios a los ganadores de esta iniciativa.

### BAC

#### Quiero un planeta verde

En el 2012 el banco lanzó el sitio web de educación ambiental y consejos semanales, [www.quierounplanetaverde.com](http://www.quierounplanetaverde.com), en el que semanalmente se publica un consejo ilustrado, práctico, fácil de aplicar y relacionado con la mejora ambiental y el ahorro de dinero. Al 2015 el sitio web acumula 541,249 visitas y 7,388 personas reciben el consejo semanalmente en su correo electrónico.

