



SFC Superintendencia Financiera de Colombia
Radicación 2019036853-018-000
Fecha: 07/10/2019 09:19 AM Sec. Dia: 182
Trámite: 240-AA APERTURA O CIERRE OFICIN Anexos: No Salida
Tipo Doc: 39-RESPUESTA FINAL E Folios: 3
Aplica A: - Encadenado: NO
Remite: 324000 DIRECCION LEGAL DE IN Solicitud: 1328
Destinatario: 79938714 CAMILO GANTIVA HI Teléfono: 594 02 00
Carro: Ent: Caja: Pos: 07/01/2020

RESOLUCIÓN NÚMERO **1328** DE 2019

(07 OCT 2019)

Por medio de la cual se autoriza el cierre de la Oficina de Representación en Colombia de BANESCO (Panamá) S.A.

EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

En uso de sus atribuciones legales y, en especial, de las que le confiere el literal c), numeral 1º del artículo 326 y el artículo 94 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), en concordancia con el numeral 18 del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, y

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que corresponde a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC o Superintendencia) autorizar el establecimiento en el país de oficinas de representación, así como la inspección y vigilancia de las oficinas de representación de entidades financieras del exterior.

SEGUNDO: Que, de acuerdo con el numeral 1º el artículo 94 del EOSF, concordante con lo dispuesto en el numeral 18 del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, al corresponder al Superintendente Financiero autorizar el establecimiento de oficinas de representación en Colombia, procede, por consiguiente, autorizar el cierre o clausura de las mismas.

TERCERO: Que mediante Resolución No. 1375 de septiembre 4 de 2012, la Superintendencia autorizó la apertura de una oficina de representación en Colombia de BANESCO S.A., hoy BANESCO (Panamá) S.A.

CUARTO: Que el numeral 1.9., Capítulo II, Título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica (CBJ) de esta Superintendencia, en relación con el cierre o clausura de las oficinas de representación, señala que:

"1.9. Clausura de las oficinas de representación y finalización de la actividad de representación o corresponsalía

La clausura de las oficinas de representación requiere autorización previa de esta Superintendencia. Para este efecto, cuando una institución del exterior proyecte clausurar su oficina de representación en Colombia, el representante de la misma o el representante legal de la institución del exterior debe informar tal hecho a la SFC, remitiendo el documento en el cual conste la decisión adoptada por el órgano o el funcionario competente de la entidad extranjera, por lo menos con 1 mes de anticipación a la proyectada clausura..."

(...)

Por medio de la cual se autoriza el cierre de la Oficina de Representación en Colombia de BANESCO (Panamá) S. A.

Sin perjuicio de la información o documentación que solicite la SFC para los efectos del presente numeral, deben informarse los mecanismos de comunicación que se implementarán para que los clientes de las entidades del exterior que, al momento de la clausura de la oficina, de la finalización de la actividad de representación o la terminación del contrato de corresponsalía, mantengan vínculos con la institución del exterior puedan presentar peticiones o reclamaciones y cuenten con información relacionada con la institución del exterior”.

QUINTO: Que mediante comunicación No. 2019036853-000 del 19 de marzo de 2019, el apoderado especial de la entidad del exterior BANESCO (Panamá) S.A. solicito a la SFC, la autorización para llevar a cabo el cierre de la misma.

En la documentación allegada a esta Entidad, se observa la Certificación suscrita por la Secretaria de BANESCO (Panamá) S.A. del 5 de febrero de 2019, en la que consta la decisión adoptada por la Junta Directiva de la entidad financiera del exterior de “...Autorizar la clausura de la oficina de representación de Banesco S. A. en Colombia la cual se encuentra legalmente constituida y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución 1375 de 2012”.

SEXTO: Que en la comunicación antes referida (complementada mediante comunicación No. 2019036853-014 del 10 de septiembre de 2019), se indicó que BANESCO (Panamá) S.A. contaba con 100 clientes en Colombia, para quienes la entidad del exterior pondrá a su disposición, para continuar obteniendo información general de esa entidad, de sus productos y canales, y presentar peticiones, quejas y/o solicitudes, los siguientes mecanismos y canales de atención, de conformidad con lo dispuesto en el inciso final del numeral 1.9., Capítulo II, Título II, Parte I de la CBJ:

“En primera medida, para la obtención de información general acerca de la entidad, los clientes podrán acceder al portal web durante las 24 horas del día los 7 días de la semana en el link www.banESCO.com.pa. Dicho canal les permite, entre otras cosas, realizar solicitudes de productos y tener acceso a la banca. Además, cuenta con un servicio de chat de 7am a 9pm (horario Panamá), que les permite presentar inquietudes en tiempo real. Por otro lado, Banesco pondrá a disposición de sus clientes el correo electrónico acliente-pa@banESCO.com para atender solicitudes, inquietudes, o consultas, que se responderán en la medida de lo posible, en la menor brevedad de tiempo.

(...) si las solicitudes de los clientes son más específicas y puntuales, podrán comunicarse con un asesor a la línea de atención telefónica disponible de lunes a sábado de 7am a 9pm (horario de Panamá) a los números +50 72822013 y +50 78001300. Por dicho medio, habrá una comunicación más directa en donde podrán solicitar información precisa como lo referente a sus cuentas, productos y servicios de la entidad, entre otros. Adicionalmente, Banesco habilitará un número telefónico con WhasApp, el cual constituye un canal muy amigable y de fácil acceso para los clientes, que propicia inmediatez y practicidad para la satisfacción de los intereses de los mismos.

Finalmente cabe mencionar que, en el transcurso del último tiempo Banesco ha venido informando a los clientes que una vez se efectúe la clausura de la Oficina de Representación en Bogotá, se le asignará a cada uno un asesor o un oficial de cuenta determinado que quedará a su entera disposición para la atención de consultas e inquietudes. Dicho canal de comunicación se creará con el propósito de brindar una atención más personalizada al materializar un vínculo concreto entre el asesor y un cliente. Esto aumentará la efectividad del servicio prestado en la medida en que, el primero conocerá las circunstancias y condiciones del segundo, lo cual lo llevará a proponer una solución que se adapte a las necesidades concretas del cliente. Banesco ya ha asignado un oficial de cuenta para cada uno de sus clientes (...).”

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 1328 DE 2019

PÁGINA 3

Por medio de la cual se autoriza el cierre de la Oficina de Representación en Colombia de BANESCO (Panamá) S. A.

SÉPTIMO: Que en comunicación No. 2019036853-009 del 10 de julio de 2019, el apoderado especial de BANESCO (Panamá) S.A. informó que la fecha prevista en la cual se realizará la clausura de la Oficina de Representación en Colombia será pasados los 15 días hábiles siguientes a partir de la fecha en que la SFC expida la autorización del cierre de la misma.

OCTAVO: Que en la actualidad, esta Superintendencia no registra ninguna queja en contra de la Oficina de Representación en Colombia de BANESCO (Panamá) S.A.

NOVENO: Que una vez analizada la documentación pertinente, se encontró que la solicitud se ajusta a los requerimientos exigidos por las disposiciones que rigen la materia, razón por la cual esta Superintendencia estima viable acceder a la solicitud de cierre de la Oficina de Representación en Colombia de BANESCO (Panamá) S.A.

En virtud de lo anterior, este Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: AUTORIZAR el cierre de la Oficina de Representación en Colombia de BANESCO (Panamá) S.A., por las razones expuestas en la parte motiva de esta Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR al apoderado especial de la Oficina de Representación en Colombia de BANESCO (Panamá) S. A. la publicación de un aviso en un diario de amplia circulación nacional, informando acerca del cierre de la Oficina, así como los mecanismos y canales dispuestos para efectos de atender potenciales peticiones, quejas o reclamos. El original de la página completa del periódico, en el que se aprecie el nombre del diario, la fecha, el número de la página y el aviso publicado, deberá ser remitido a esta Superintendencia dentro de los 5 días hábiles siguientes a su publicación.

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR la cancelación de la inscripción del doctor Jesús Benedicto Díaz Durán y Carlos Alberto Escotet Alviares, Representantes para Colombia Principal y Suplente de la Oficina de Representación en Colombia de BANESCO (Panamá) S.A., a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: ORDENAR la publicación de esta Resolución en el Boletín del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia.

ARTÍCULO QUINTO: REMITIR copia de esta providencia al Grupo de Registro de esta Superintendencia, para los fines pertinentes.

ARTÍCULO SEXTO: ORDENAR que, por conducto de la Secretaría General de esta Superintendencia, se notifique al doctor Camilo Gantiva Hidalgo, en calidad de apoderado especial de la Oficina de Representación en Colombia de BANESCO (Panamá) S.A., el texto de la presente Resolución, entregándole copia de la misma,

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 1328 DE 2019

PÁGINA 4

*Por medio de la cual se autoriza el cierre de la Oficina de Representación en Colombia de
BANESCO (Panamá) S. A.*

advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición que deberá interponerse ante el Superintendente Financiero, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los **07 OCT 2019**

EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO,


JORGE CASTAÑO GUTIERREZ

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 1328 DE 2019

PÁGINA 5

*Por medio de la cual se autoriza el cierre de la Oficina de Representación en Colombia de
BANESCO (Panamá) S. A.*

324000

Doctor
Camilo Gantiva Hidalgo
Apoderado Especial
Oficina de Representación de BANESCO (Panamá) S. A.
Avenida Calle 92 No. 11-51 Piso 4
camilo.gantiva@garriques
Bogotá

Trámite: 2019036853-000
Entidad: Oficina de Representación de BANESCO (Panamá) S. A.
Elaborado por: Gloria Tibocha Forero
Revisó: Jorge Mendoza Duque
Juan Carlos Bonilla Bretón



Superintendencia
Financiera de Colombia
Grupo de Correspondencia

DOCUMENTO ORIGINAL RETIRADO A LA MANO
POR: [Firma]
FECHA: 07/10/15

