

RESOLUCIÓN NÚMERO 1604 DE 2019

( 29 NOV 2019 )

Por medio de la cual se acepta un impedimento

**EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR FINANCIERO Y TRANSPARENCIA (E)**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial, las que le confiere el artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO.-** Que el doctor NICOLÁS PAVEL CORTÉS ALONSO fue nombrado como Director de Protección al Consumidor Financiero mediante Resolución 0731 de 2019, cargo en el cual se posesionó. Como Director le corresponde desempeñar las funciones establecidas en el artículo 11.2.1.4.12. del Decreto 2555 de 2010, teniendo como responsabilidad la supervisión respecto del cumplimiento del régimen de protección al consumidor financiero por parte de las entidades vigiladas por la Superintendencia.

**SEGUNDO.-** Que mediante memorando radicado con el número 2019141044-000 el Director de Protección al Consumidor Financiero, doctor NICOLÁS PAVEL CORTÉS ALONSO, manifestó ante esta Delegatura su impedimento para conocer y pronunciarse sobre los temas relacionados con el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, en cumplimiento de la función de supervisión que tiene respecto de las siguientes entidades: BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A., FIDUCIARIA COLPATRIA S.A., AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA CAPITALIZADORA S.A. y COLFONDOS S.A. PENSIONES Y CESANTIAS y respecto de sus Defensores del Consumidor Financiero.

**TERCERO.-** Que el doctor NICOLÁS PAVEL CORTÉS ALONSO sustentó su impedimento en los siguientes términos:

**"Antecedentes:**

1. En forma previa a tomar posesión de mi cargo como Director de Protección al Consumidor Financiero de esta Superintendencia (13 de junio de 2019), me desempeñé como **Defensor del Consumidor Financiero Suplente** de las siguientes entidades vigiladas: BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A., FIDUCIARIA COLPATRIA S.A., AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA CAPITALIZADORA S.A. y COLFONDOS S.A. PENSIONES Y CESANTIAS, en adelante las "**Compañías Colpatria**", en virtud de las designaciones efectuadas por las Asambleas de Accionistas de cada una de dichas Compañías.
2. Para el desarrollo de mis funciones como Defensor del Consumidor Financiero Suplente de las Compañías Colpatria suscribí el 1º de julio y el 7 de septiembre de 2015, dos (2)



Por medio de la cual se acepta un impedimento

*contratos de prestación de servicios profesionales de abogado, así: (i) con el BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A. y (ii) con COLFONDOS S.A. PENSIONES Y CESANTIAS, respectivamente<sup>1</sup>. Conforme al objeto convenido, estos contratos fueron suscritos para desempeñarme, en calidad de abogado de la Defensoría del Consumidor de todas las Compañías Colpatría y como Defensor del Consumidor Financiero Suplente, una vez surtidos los trámites de posesión ante la SFC.*

*El contrato de prestación de servicios suscrito con el BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A. estuvo vigente hasta el 31 de marzo de 2019 y el de COLFONDOS S.A. PENSIONES Y CESANTIAS estuvo vigente hasta el 31 de mayo de 2019.*

3. *Las funciones como abogado de la Defensoría del Consumidor implicaban, respecto de todas las Compañías Colpatría, la evaluación, análisis jurídico y probatorio de las quejas y solicitudes de conciliación presentadas por los consumidores financieros de esas entidades que fueran asignadas por reparto, la sustanciación de todos los actos de impulso de su trámite, el control personal de las quejas asignadas y la asistencia a los diversos escenarios de discusión en los cuales la Defensora Principal lo solicitara.*

*Como Defensor del Consumidor Financiero Suplente, desempeñé las funciones establecidas en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009<sup>2</sup>, sus decretos y normas reglamentarias, remplazando a la Defensora del Consumidor Financiero Principal en sus faltas temporales y por supuesto, tomando las decisiones asumidas en conocimiento de esta función.*

4. *Es de reiterar que, al momento de tomar posesión de mi cargo como Director de Protección al Consumidor Financiero, los dos contratos de prestación de servicios previamente enunciados se encontraban terminados y debidamente actualizada en el Registro de la SFC la eliminación de mi designación como Defensor del Consumidor Financiero Suplente de todas las Compañías Colpatría, como consecuencia de la posesión de sus nuevos Defensores del Consumidor Financiero.*
5. *Al haberme desempeñado como abogado y Defensor del Consumidor Suplente de las Compañías en mención, tuve conocimiento de sus Sistemas de Atención al Consumidor Financiero, de sus políticas y de sus procedimientos de estructuración, comercialización de productos, gestión de PQR y cobranzas y en general para la prestación de sus servicios a los usuarios, clientes y potenciales clientes de esas entidades, tanto de manera directa como a través de terceros.*

<sup>1</sup> Con fundamento en los acuerdos de servicios convenidos entre las Compañías Colpatría, fui designado por cada una de sus Asambleas de Accionistas y me posesioné como su Defensor del Consumidor Financiero Suplente ante la SFC, suscribiendo solamente los dos (2) contratos de prestación de servicios a las cuales se ha hecho referencia.

<sup>2</sup> Artículo 13. Funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero. Las entidades vigiladas que defina el Gobierno Nacional, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero. La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes. El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN NÚMERO **1604** DE 2019  
Página 3

Por medio de la cual se acepta un impedimento

## **Solicitud:**

*Por las razones anteriores y dado que como Director de Protección al Consumidor Financiero, de acuerdo a lo establecido en el artículo 11.2.1.4.12 del Decreto 2555 de 2010, debo ejercer la supervisión sobre el Régimen de protección al consumidor financiero de las entidades vigiladas y sobre sus defensores del consumidor financiero, entre otras funciones, adelantando las investigaciones, practicando pruebas y tomando decisiones de fondo respecto de las Compañías Colpatria, considero que me encuentro impedido para conocer y/o pronunciarme sobre los temas mencionados en el anterior numeral 5, incluidos aquellos relacionados con los doctores José Guillermo Peña González y Carlos Alfonso Cifuentes Neira, en su calidad de Defensores del Consumidor Financiero actuales de las Compañías Colpatria, conforme a lo establecido en los numerales 2, 11 y 16 del artículo 11 del CPACA y, en esa medida, de manera respetuosa solicito el nombramiento de un Director de Protección al Consumidor Financiero Ad-Hoc para que conozca y se pronuncie respecto de estos asuntos mientras curse el término legal del impedimento.*

*Finalmente, es de anotar que desde la fecha de mi posesión como Director de Protección al Consumidor Financiero ante esta Superintendencia, el 13 de junio de 2019, en desarrollo de mis funciones, no he conocido ni me he pronunciado de fondo sobre asunto alguno relacionado las Compañías Colpatria. (...).*

**CUARTO.-** Que en el artículo 11 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo se dispone lo siguiente:

*"CONFLICTOS DE INTERÉS Y CAUSALES DE IMPEDIMENTO Y RECUSACIÓN. Cuando el interés general propio de la función pública entre en conflicto con el interés particular y directo del servidor público, este deberá declararse impedido. Todo servidor público que deba adelantar o sustanciar actuaciones administrativas, realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas podrá ser recusado si no manifiesta su impedimento por:*

*2. Haber conocido del asunto, en oportunidad anterior, el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral precedente.*

*11. Haber dado el servidor consejo o concepto por fuera de la actuación administrativa sobre las cuestiones materia de la misma, o haber intervenido en esta como apoderado, Agente del Ministerio Público, perito o testigo. Sin embargo, no tendrán el carácter de concepto las referencias o explicaciones que el servidor público haga sobre el contenido de una decisión tomada por la administración.*

*16. Dentro del año anterior, haber tenido interés directo o haber actuado como representante, asesor, presidente, gerente, director, miembro de Junta Directiva o socio de gremio, sindicato, sociedad, asociación o grupo social o económico interesado en el asunto objeto de definición"*

**QUINTO.-** Que al Director de Protección al Consumidor Financiero de la SFC le corresponde cumplir las funciones establecidas en el artículo 11.2.1.4.12 del Decreto 2555 de 2010, destacando entre otras las de ejecutar la supervisión respecto del cumplimiento de las normas de protección al consumidor financiero, habeas data, diseño y funcionamiento del SAC; funciones de los defensores del consumidor financiero de las entidades vigiladas; atender los derechos de petición y las quejas que se presenten contra las entidades vigiladas; practicar visitas de inspección, dirigiendo y coordinando la elaboración de los informes y proponer al delegado la adopción de medidas administrativas, así como ejecutar la facultad sancionatoria dentro del ámbito de



Por medio de la cual se acepta un impedimento

---

su competencia en relación con las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**SEXTO.-** Que en consecuencia, teniendo en cuenta las causales de impedimento previstas expresamente en los numerales 2, 11 y 16 del artículo 11 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo se considera que el doctor Nicolás Pavel Cortés Alonso estaría incurso en las causales de impedimento señaladas en el considerando cuarto de este acto administrativo respecto de las entidades BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A., FIDUCIARIA COLPATRIA S.A., AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA CAPITALIZADORA S.A. y COLFONDOS S.A. PENSIONES Y CESANTIAS y sus respectivos Defensores del Consumidor Financiero, en la medida que se desempeñó como abogado y como defensor de las mismas.

**SÉPTIMO.-** Que en aras de preservar la imparcialidad, la objetividad y la transparencia de los asuntos relacionados con las entidades vigiladas BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A., FIDUCIARIA COLPATRIA S.A., AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA CAPITALIZADORA S.A. y COLFONDOS S.A. PENSIONES Y CESANTIAS y sus respectivos Defensores del Consumidor Financiero, en lo que corresponde a las normas sobre protección al consumidor financiero, resulta necesario designar un Director de Protección al Consumidor Financiero Ad Hoc para que asuma el conocimiento de dichos asuntos.

**OCTAVO.-** Que en mérito de lo expuesto, este Despacho

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** ACEPTAR el impedimento manifestado por el doctor NICOLÁS PAVEL CORTÉS ALONSO, Director de Protección al Consumidor Financiero, para conocer y pronunciarse sobre todos los asuntos relacionados con la protección al consumidor financiero a cargo del BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A., FIDUCIARIA COLPATRIA S.A., AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA CAPITALIZADORA S.A. y COLFONDOS S.A. PENSIONES Y CESANTIAS y sus respectivos Defensores del Consumidor Financiero, hasta el 13 de junio del año 2020, por las razones señaladas en la parte motiva de esta Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** NOTIFICAR personalmente el contenido de esta decisión al doctor NICOLÁS PAVEL CORTÉS ALONSO, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que en su contra no procede recurso alguno, conforme a lo dispuesto en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO TERCERO:** REMITIR al Despacho del Superintendente Financiero para que se designe un Director de Protección al Consumidor Financiero Ad Hoc, para conocer y pronunciarse sobre todos los asuntos relacionados con la protección al consumidor financiero en el BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A.,

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**1604**

**RESOLUCIÓN NÚMERO**  
**Página 5**

**DE 2019**

**Por medio de la cual se acepta un impedimento**

---

FIDUCIARIA COLPATRIA S.A., AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA CAPITALIZADORA S.A. y COLFONDOS S.A. PENSIONES Y CESANTIAS y sus respectivos Defensores del Consumidor Financiero.

**NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C. a los

**29 NOV 2019**

**EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR FINANCIERO Y TRANSPARENCIA (E)**

**~~JOSÉ CAMILO TORRES DÚQUE~~**

