

FE DE ERRATA

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

PARA CORREGIR ERROR INVOLUNTARIO CONTENIDO EN EL ARTÍCULO 4 DEL ACUERDO NO. 13-2020, PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DIGITAL NO. 29142 DE 26 DE OCTUBRE DE 2020, EL CUAL ESTABLECE LO SIGUIENTE:

DICE:

“ARTÍCULO 4. PROTECCIÓN AL CLIENTE BANCARIO. Las entidades bancarias deberán dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el presente Acuerdo y asegurarse de fortalecer los procedimientos, mecanismos y metodología de su sistema de atención de reclamos que le permita dar respuesta a todas las solicitudes, reclamos, quejas, inquietudes y controversias que presenten los clientes con respecto a la aplicación de los beneficios de las medidas de alivio financiero dispuestas en la presente norma y demás vinculadas con la materia, de conformidad con lo establecido en el artículo 206 de la Ley Bancaria.

Adicionalmente, la Superintendencia de Bancos mantendrá su Sistema de Atención al Cliente a disposición de los clientes y consumidores bancarios para que, a través de los distintos medios y canales de comunicación disponibles a nivel nacional, puedan elevar a la vía administrativa dichas reclamaciones, a fin de permitir velar por el adecuado cumplimiento de las anteriores disposiciones y garantizar la protección de los derechos de los clientes bancarios.

DEBE DECIR:

“ARTÍCULO 4. Se adiciona el artículo 6-A al Acuerdo No. 2-2020, así:
ARTÍCULO 6-A. PROTECCIÓN AL CLIENTE BANCARIO. Las entidades bancarias deberán dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el presente Acuerdo y asegurarse de fortalecer los procedimientos, mecanismos y metodología de su sistema de atención de reclamos que le permita dar respuesta a todas las solicitudes, reclamos, quejas, inquietudes y controversias que presenten los clientes con respecto a la aplicación de los

beneficios de las medidas de alivio financiero dispuestas en la presente norma y demás vinculadas con la materia, de conformidad con lo establecido en el artículo 206 de la Ley Bancaria.

Adicionalmente, la Superintendencia de Bancos mantendrá su Sistema de Atención al Cliente a disposición de los clientes y consumidores bancarios para que, a través de los distintos medios y canales de comunicación disponibles a nivel nacional, puedan elevar a la vía administrativa dichas reclamaciones, a fin de permitir velar por el adecuado cumplimiento de las anteriores disposiciones y garantizar la protección de los derechos de los clientes bancarios.