



**Banco de la
Nación Argentina**

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS



Banco de la
Nación Argentina

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

CONSUMIDOR FINANCIERO

Cliente Financiero

Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos

Usuario Financiero

Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, sin que medie la suscripción de contratos

“Esta entidad es supervisada por ASFI”



Banco de la
Nación Argentina

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

EDUCACIÓN FINANCIERA

Proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, con el objetivo de que éstos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras;

“Esta entidad es supervisada por ASFI”



Banco de la
Nación Argentina

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Facultades reconocidas a los consumidores financieros por la Ley de Servicios Financieros, disposiciones legales y el Reglamento de protección del consumidor de servicios financieros, en sus relaciones con las entidades financieras.

“Esta entidad es supervisada por ASFI”



Banco de la
Nación Argentina

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS Art.74

Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.

A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.

A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.

A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.

Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.

A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.

A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.



Banco de la
Nación Argentina

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
DIFUSION DE INFORMACION

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

RECOPIACION DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Recibir educación financiera.

Ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.

Ser informado sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros.

Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones.

Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.

Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.

Solicitar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos que mantengan las entidades financieras, con la sola presentación del certificado de nacimiento o la cédula de identidad resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SERECI).