

27

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA GABRIEL RENE MORENO

FACULTAD DE AUDITORÍA FINANCIERA O CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA



"LA TRANSPARENCIA"

DOCENTE: - LIC. HUGO RODRIGUEZ VASQUEZ
- LIC. ROSA LIA ARANDIA ORELLANA

MATERIA: - LABORATORIO 1
- TEORIA DE VALORES

INTEGRANTES: OSVALDO FABIAN SEVERICHE ROJAS
RAQUEL IPAMO CHARUPA
FERNANDO CHURATA RIVERA.
VIDAL JUSTINIANO ROMERO

REGISTRO

213121743 ✓

209031931 ✓

217164986 } No estan

215157788 }

SANTA CRUZ - BOLIVIA
2018



INDICE

Introducción

Justificación

Objetivos

Objetivo general

Objetivos específicos

Desarrollo del tema

1. Transparencia, valor humano
2. La transparencia bancaria:
 - 2.1. una necesidad para el sector
 - 2.2. La transparencia bancaria hace referencia a las buenas prácticas de las entidades financieras con los clientes y los supervisores bancarios en cuanto a productos bancarios y balance de situación se refiere.
 - 2.2.1. Mayor regulación de los bancos
 3. Problemática de la transparencia bancario
 4. ¿qué pensaría si su banco le recomendase invertir los ahorros de su vida en convertibles o preferentes cuando tenían que aumentar sus ratios de capital?
 5. Derechos del cliente y usuario financieros
 - 5.1. el artículo 74 de la ley n° 393 de servicios financieros establece que los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:
 - 5.2. La recopilación de normas para servicios financieros en su libro 4°, título 1, capítulo i, sección 2, establece los siguientes derechos de los consumidores financieros:
 6. Autoridad de supervision del sistema financiero
 - 6.1. Misión
 - 6.2. Visión
 - 6.3. Asimismo la normativa de asfi establece las siguientes obligaciones para las entidades financieras:

Conclusion

Recomendación

Bibliografía

INTRODUCCIÓN

En Santa Cruz Bolivia desde que se dio a conocer que varias entidades financieras estaban en quiebra por el mal manejo administrativo y a causa de esto se logró el cierre de dichas entidades de las cuales tuvo consecuencias leves y perjudiciales a los ahorristas, desde entonces la gente a perdido credibilidad y confianza plena en las entidades financieras para su manejo de ahorros. Desde entonces las entidades financieras brindan servicios llamativos para poder ganar nuevamente la confianza de los clientes de las cuales vemos que varias entidades brindan un servicio de caja de ahorro con un cierto porcentaje de tasa de interés para el consumidor financiero este interés sube más al depositar grandes sumas de dinero. Pero los clientes aparte de conocer los servicios de las entidades financieras deben dar seminarios de formación respecto al uso correcto de los servicios financieros ya que un alto porcentaje de personas que no conocen dichos servicios incluso no conocen como deben realizar una apertura en una caja de ahorro en bolivianos.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se encargará de estudiar todo referente a la transparencia y la importancia que conlleva en las entidades financieras, el compromiso que tienen las mismas con sus clientes; ya que en estos últimos años se han visto en quiebra muchas entidades financieras y la misma población necesita tener seguridad para confiar y poder depositar sus ahorros en una entidad financiera que les brinde información permanente de todos sus movimientos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Describir a que se refiere con transparencia en las entidades financieras y si la población está informada de la misma en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Explicar que es la transparencia en entidades financieras.
- Investigar si hay alguna organización que se encarga de que las entidades financieras sean transparentes con sus clientes en Santa Cruz
- Estimar el porcentaje de la población tiene conocimiento sobre si las entidades financieras brinden información sobre su transparencia o si han participado de algún programa de educación financiera en santa cruz

DESARROLLO DEL TEMA

1. CONCEPTO:

1.1. TRANSPARENCIA, VALOR HUMANO

Practicar el valor de la transparencia es permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos enviando con nuestros planteamientos, con nuestras acciones, y que además perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos. Una persona transparente siempre está actuando y hablando claro. Ese tipo de personas genera la menor confusión posible, pero si mucha confianza.



Si decides practicar el valor de la transparencia, debes dejar a un lado la ambigüedad que da pie a la interpretación. No permitas que nadie te interprete, habla claro y actúa de esa misma manera. Habla y actúa con franqueza, no te prestes a rodeos. Manéjate con pulcritud. Revisa tú mismo permanentemente tus cuentas y tus acciones y asegúrate que todo camine por el sendero correcto, antes que los demás lo hagan.



Para practicar el valor de la transparencia, hay que asumir un gran reto. No basta con querer ser transparente o decir que lo somos. Hay que estudiar, investigar, informarse, actualizarse y prepararse. Pero sobre todo hay que exhibir una hoja de vida limpia, sin manchas y permitir que los demás perciban eso mismo. No genere dudas ni sospechas en su forma de ser y actuar. Genere confianza y sosiego en cada uno de los que le rodean.

Sea transparente. Si maneja recursos económicos o materiales, lleve todo organizado, presente informes claros y exactos. En la familia o la institución en que está vinculado, manéjese con claridad y cuidado. Su vida es privada, pero sus acciones y opiniones son el reflejo de esa privacidad. Hoy más que nunca hacen falta personas que impriman en los demás el sello indeleble de la transparencia. Sea claro como el agua.



Si desde los primeros años, los pequeños van aprendiendo con acciones el valor de la transparencia, cuando se conviertan en adolescentes o adultos; cuando ocupen una función en el Estado o cualquier estamento de la sociedad, tendremos mayores posibilidades de que este ser humano se maneje con mayor transparencia, genere más confianza en los demás y le ahorre traumas, incertidumbres y conflictos a la sociedad. Sea transparente.

2. La transparencia bancaria:

2.1. Una necesidad para el sector

La imagen de las entidades financieras y de los bancos se ha erosionado mucho debido a la mala prensa que el sector en su conjunto ha tenido en los últimos años, especialmente en la confianza de los ciudadanos. **No hay duda de que el sector bancario es clave para volver a potenciar la economía** en cualquier país, pero necesitamos recuperar la confianza perdida y que las cosas se hagan mejor.

2.2. La transparencia bancaria hace referencia a las buenas prácticas de las entidades financieras con los clientes y los supervisores bancarios en cuanto a productos bancarios y balance de situación se refiere.

En general, la transparencia bancaria va relacionada con los códigos de buenas prácticas que los bancos y otras entidades de carácter financiero están obligadas a implantar. Más aún, la transparencia bancaria mide el nivel de información dada por parte de la entidad bancaria en cuanto a su situación económica patrimonial se refiere, tanto con los supervisores y agentes interesados, así como el buen trato e información veraz de los productos y operaciones con sus clientes.

Estas buenas praxis son de obligado cumplimiento por parte de las entidades sujetas a la supervisión y gestión de los órganos encargados de ello, y suponen el establecimiento de obligaciones específicas en relación a los contratos, productos y procedimientos, informando de las condiciones y regulando criterios relacionados con la publicidad y actuación, para que todo ello no suponga una pérdida o perjuicio de los clientes.

También desde el otro lado, la transparencia bancaria va encaminada a ofrecer una información veraz, real y ajustada al tiempo de la situación de las entidades con los bancos supervisores, de tal forma que éstos puedan emprender acciones y anticiparse a determinadas circunstancias problemáticas que podrían ser sistémicas en caso de necesitar ayuda.

2.2.1. Mayor regulación de los bancos

Todas esas circunstancias han hecho que en la actualidad se requiera una mayor regulación del sector por parte de las instituciones y un mayor esfuerzo de cambio y de adaptación por parte de las entidades financieras para que las causas de la crisis no se vuelvan a dar de la misma manera, para que los balances de los bancos tengan más robustez, las repetidas pruebas de estrés, y la centralización a nivel europeo del control de la gestión de las entidades.

Pero la confianza no se va a recuperar solamente con una mayor regulación. Se van a necesitar mucho tiempo y muchos esfuerzos por parte de las entidades bancarias para que el público cambie la percepción que ahora tienen del sector. Y la única manera de hacerlo es con la transparencia. Esta vez deberán operar con menos secretismo y tendrán que mostrar una voluntad real de crear valor por encima de los beneficios a corto plazo. Sólo sosteniendo esta fórmula durante un período considerable de tiempo se podrá empezar a recuperar la confianza plena en los bancos que la pongan en práctica.

3. Problemática de la transparencia bancaria

En los últimos años se han dado numerosos casos de engaños masivos y fraudes en la información y documentación de buena parte de las entidades de todo el planeta, fruto de la competencia y las bajas rentabilidades o de inversiones en sectores ruinosos.

De ahí que se hayan producidos ofertas masivas de productos complejos y de alto riesgo a personas que no tienen un perfil financiero avanzado para saber en qué consistían, y que suponían saltarse las normas en los que a información y veracidad se refieren.

A la par de estas circunstancias, se han producido fraudes contables e información adulterada de los estados contables y financieros de los bancos con el fin de evitar el rescate y liquidación de éstos, o simplemente de alejar una crisis bancaria, si bien ha supuesto todo lo contrario, en una escalada de modificación de datos que han ahondado en la crisis y rescate y desaparición de numerosas entidades.

4. **¿Qué pensaría si su banco le recomendase invertir los ahorros de su vida en convertibles o preferentes cuando tenían que aumentar sus ratios de capital?**

Hoy las **entidades se encuentran en una situación más saneada** y pueden realizar ampliaciones de capital en los mercados mayoristas. El objetivo comercial principal ahora es otro, aumentar la rentabilidad. Para ello recomiendan productos que les dejen elevados márgenes o comisiones. Si el cliente les hace caso y no es sensible a precio ¿Por qué van a recomendar inversiones en los que el banco gane menos?

Pueden seguir centrándose en sus intereses en vez de en los de sus clientes, al contrario que las empresas del resto sectores, debido a la **elevada diferencia de información** existente entre quien oferta el producto financiero y quien lo adquiere. El comprador, sin **conocimientos financieros suficientes**, está indefenso.

En los países desarrollados surgen dos figuras independientes que defienden a los inversores, el regulador (CNMV) y los asesores financieros. La diferencia es que la CNMV protege a todos hasta donde pueda llegar y los asesores a partir de ese punto pero solo a quien pueda permitírselo.

En esta situación, es vital apoyar la labor de la CNMV para que pueda desarrollar su función lo mejor posible. Cuantos más recursos legislativos y económicos se le otorguen, mayor será su eficacia en la defensa de los intereses de los usuarios del sistema financiero. Deberá tener la fuerza suficiente para **hacer frente a las presiones de las entidades** más grandes incluso cuando actúen de manera concertada.

A las personas que decidirán cómo se transpone la directiva les debemos pedir que sean valientes. Si son tajantes y no permiten que las entidades con **mayor cuota de mercado hagan trampas** para incumplir los objetivos regulatorios, el sector adaptará muy rápidamente los productos y la manera de ofrecerlos a la nueva normativa. Apóyense mucho la transparencia y poco en la prohibición. El cliente debe conocer qué gana cada entidad o grupo financiero directa e indirectamente con cada producto (fondo, acciones, seguros, tarjetas, etc).

Solamente ganando la confianza de los ahorradores en los productos de inversión se podrá mejorar la **utilización del ahorro para financiar la actividad productiva**. Esto aumentaría el crecimiento económico, el empleo y estado de bienestar.

Juan Gómez Bada, director de inversiones de Advantage Fund

5. DERECHOS DEL CLIENTE Y USUARIO FINANCIEROS

a. El artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:

- a. Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- b. A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- c. 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.
- d. A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.
- e. 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.
- f. A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- g. A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

5.2. La Recopilación de Normas para Servicios Financieros en su libro 4°, título 1, capítulo I, sección 2, establece los siguientes derechos de los consumidores financieros:

- a. Recibir educación financiera;
- b. Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;
- c. Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros;
- d. 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;

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

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

6. AUTORIDAD DE SUPERVISION DEL SISTEMA FINANCIERO

ASFI es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y sujeta a control social.

El objeto de ASFI es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y sus entidades auxiliares.

Las actividades financieras y la presentación de servicios financieros deben ser realizadas únicamente por entidades que tengan autorización de ASFI, según los tipos de entidades definidos en la Ley N° 393.

6.1. Misión

“Regular, supervisar y controlar el sistema financiero, velando por su estabilidad, solvencia, eficiencia y transparencia, precautelando el ahorro y su inversión que es de interés público, en el marco de los principios constitucionales del Estado Plurinacional de Bolivia”.

6.2. Visión

“Ser una institución estratégica de regulación, supervisión y control de reconocido prestigio y credibilidad, comprometida con la transparencia, con recursos tecnológicos y humanos especializados, que preserva la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero y protege al consumidor financiero, en el marco de las políticas públicas, para el vivir bien de la población”.

6.3. Asimismo la normativa de ASFI establece las siguientes obligaciones para las entidades financieras:

- a. Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada;
- b. Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan;
- c. Suministrar información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados;
- d. Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos;
- e. Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros;
- f. Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia;
- g. Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente;
- h. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran, los cuales además, deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad;
- i. Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad;
- j. Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros;

- k. Difundir el contenido del presente reglamento tanto a sus funcionarios, como a los consumidores financieros;
- l. Responder oportunamente y en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros;
- m. Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- n. Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero;
- o. Brindar información transparente a sus clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro, clausuras por inactividad conforme a normativa vigente;
- p. Brindar orientación e información sobre los servicios y operaciones que el consumidor financiero pretende realizar en cajas y plataforma de atención, así como los cargos y comisiones asociados;
- q. Facilitar al consumidor financiero de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros;
- r. Permitir que el consumidor financiero elija al notario de fe pública que intervenga en las transacciones y operaciones financieras;
- s. Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo;
- t. Extender de forma gratuita la constancia de pago de la operación crediticia, así como la certificación de cancelación de la obligación;
- u. Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI;
- v. Proporcionar información sobre el método aplicado para el cálculo de las cuotas de sus créditos;
- w. Proporcionar información sobre los porcentajes de cobertura en el caso de los seguros de desgravamen.

ANEXO

Encuesta

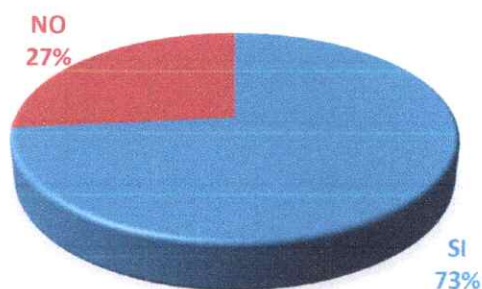
Sexo F M

Edad

1. Utiliza los servicios de alguna entidad financiera?
a) Si b) no
2. Confía usted en ellas?
a) Si b) no
3. De que manera le han demostrado que usted puede confiar en ellas?
a) Dándole a conocer las normativas que presentan
b) Dándole a conocer los servicios y beneficios que brindan
c) Informándole cada cierto tiempo de su funcionamiento
d) otros
4. Cree que su entidad financiera es transparente con usted?
a) Si siempre
b) Casi siempre
c) A veces
d) nunca
5. Usted cuenta con algún programa de educación financiera que le brinde su entidad?
a) Si b) no
6. Ha participado en estos programas de educación?
A) Si b) no
7. Como le ha parecido?
a) Muy beneficioso
b) Beneficioso
c) Nada beneficioso

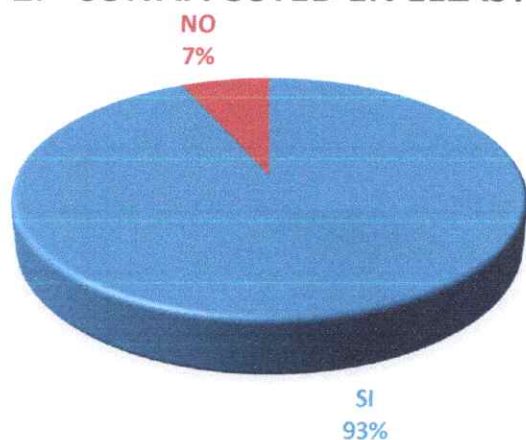
RESULTADO DE LAS ENCUESTAS

1. UTILIZA LOS SERVICIOS DE ALGUNA ENTIDAD FINANCIERA?



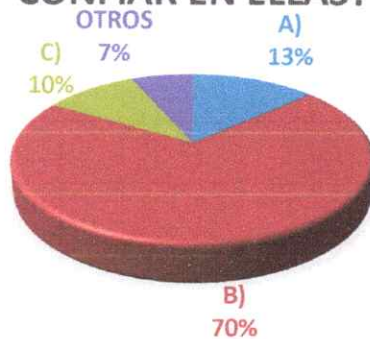
Una gran mayoría de la población encuestada si utiliza los servicios de alguna entidad financiera

2. CONFÍA USTED EN ELLAS?



El 93 % de la población si confían en sus entidades financieras

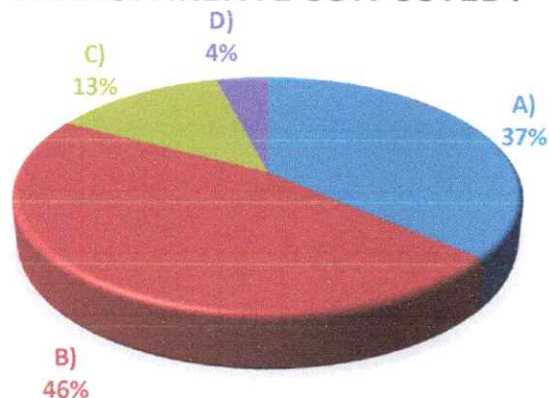
3. DE QUE MANERA LE HAN DEMOSTRADO QUE USTED PUEDE CONFIAR EN ELLAS?



- A. Dándole a conocer las normativas que presentan
- B. Dándole a conocer los servicios y beneficios que brindan
- C. Informándole cada cierto tiempo de su funcionamiento
- D. Otros

Las entidades financieras han demostrado a la población que pueden confiar en ellas dándoles a conocer los servicios y beneficios que ofrecen con un 70% de la población encuestada

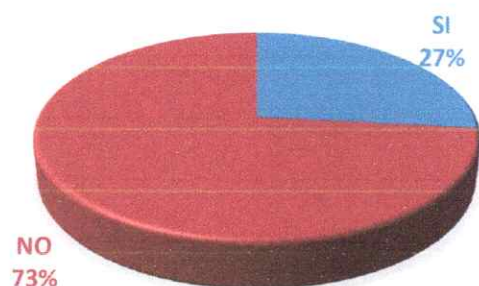
4. CREE QUE SU ENTIDAD FINANCIERA ES TRANSPARENTE CON USTED?



- a) Si siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) nunca

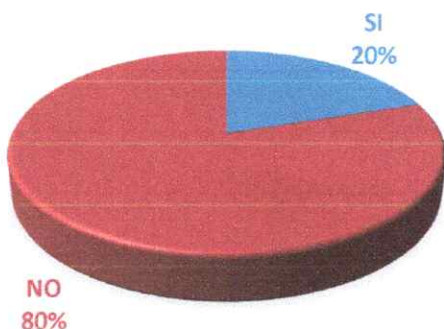
Un 46% de la población dice que creen que casi siempre las entidades financieras son transparentes con ellos

5. USTED CUENTA CON ALGÚN PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA QUE LE BRINDE SU ENTIDAD?



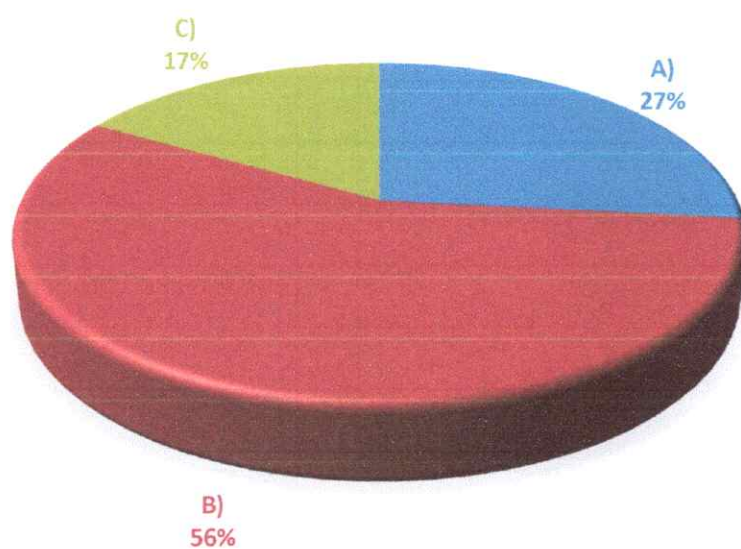
un 73% asegura que no cuenta con algún tipo de programa de educación financiera que le brinden

6. HA PARTICIPADO EN ESTOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN?



Solo un 20% de la población ha podido participar de estos programas

7. COMO LE HA PARECIDO?



- a) Muy beneficioso
- b) Beneficioso
- c) Nada beneficioso

Para la mayoría de la población que asistió a los programas de educacio si les pareció beneficiosos

CONCLUSION

Objetivo general

la transparencia bancaria va relacionada con los códigos de buenas prácticas que los bancos y otras entidades de carácter financiero están obligadas a implantar. Y sólo una pequeña población cuenta con información acerca de los programas de educación financiera.

Objetivos Específicos.

En general, la transparencia bancaria va relacionada con los códigos de buenas prácticas que los bancos y otras entidades de carácter financiero están obligadas a implantar. Más aún, la transparencia bancaria mide el nivel de información dada por parte de la entidad bancaria en cuanto a su situación económico patrimonial se refiere, tanto con los supervisores y agentes interesados, así como el buen trato e información veraz de los productos y operaciones con sus clientes.

El objetivo de ASFI es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y sus entidades auxiliares.

Un 73% asegura que no cuenta con algún tipo de programa de educación financiera que le brinden, solo un 20% ha participado de los mismos

RECOMENDACIÓN

Recomendamos que las empresas tomen la idea de fomentar el valor de la transparencia mediante seminarios internos en la empresa y así se podrá lograr un cambio positivo entre la relación de empresa y cliente no solo los funcionarios deben aprender el valor humano de lo que es la transparencia si no los clientes mismo.

BIBLIOGRAFIA

<http://claroipelao.blogspot.com/2013/01/transparencia-valor-humano.html>

<https://www.ecrowdinvest.com/blog/la-transparencia-una-necesidad-en-el-sector-financiero/>

https://www.google.com/search?q=la+transparencia+en+entidades+financieras&rlz=1C1RLNS_esBO752BO752&oq=la+transparencia+en+entidades+financieras&aqs=chrome..69i57j69i60.34476j1j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8#

https://blogs.elconfidencial.com/mercados/tribuna-mercados/2015-10-25/miedo-de-las-entidades-financieras-a-la-transparencia_1069580/

<https://www.asfi.gob.bo/index.php/defensoria/derechos-consumidor.html>