

## Transparencia de la información

Aunque “transparencia” es un término muy utilizado, no tiene un solo concepto y existen diferentes definiciones.

El Asian Development Bank (ADB), el equivalente al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) la definió como “la disponibilidad y claridad de información al público general acerca de reglas, regulaciones y decisiones”.

Por su parte, el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define “transparencia” como “de cualidad transparente”, es decir, “claro, evidente, que se comprende sin duda ni ambigüedad”. La transparencia es entonces un concepto amplio, que además de brindar acceso a la información tiene características de claridad y no de ambigüedad.

Finalmente, el Comité de Transparencia de la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD) la definió como “la información de las condiciones existentes de un producto o servicio para la toma de decisiones, de manera visible y entendible para el usuario”. Esta definición es considerada una de las mejores, pues toma en cuenta al usuario financiero y su derecho de estar informado y entender la información para tomar buenas decisiones.

Cuando se habla de “transparencia de la información” en el sistema financiero, se está haciendo alusión a los mecanismos que permiten a los usuarios y clientes de las entidades de intermediación financiera —como tú— a acceder a mejor información principalmente sobre:

- Tasas de interés.
- Comisiones.
- Obligaciones.
- Riesgos.
- Condiciones de los servicios financieros contratados.
- Mecanismos existentes para que puedan defender sus derechos como usuarios financieros.
- Situación financiera de la entidad.

Todo ello para asegurar que tengas la posibilidad de tomar la mejor decisión sobre una base más informada.

En ese sentido, la ley de Servicios Financieros N° 393 en su Art. 78 establece que “...las entidades financieras tienen la obligación de establecer relaciones de comercio transparentes, de ninguna manera las entidades financieras ocultarán a sus consumidores financieros la situación financiera y legal en que se encuentren”.

Para dar cumplimiento a lo establecido en dicha ley, las entidades de intermediación financiera como los bancos, publican semestralmente sus estados financieros. Asimismo, con carácter anual, publican una “memoria financiera”, que da cuenta de la situación financiera en la que se encuentran.

Además, los bancos, algunos de manera voluntaria, desde la gestión 2006 publican su Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, en la que dan cuenta de su impacto social, ambiental y económico.

Si quieres mayor información sobre estas memorias puedes ingresar a las páginas web de los distintos bancos.

## .RESPONSABILIDAD SOCIAL

En relación al tema destacamos lo siguiente para que lo tengas en cuenta:

- **Información de comisiones por servicios:** Las entidades financieras supervisadas deben mantener a disposición del público material de folletería con información sobre las tasas de comisiones por la emisión de cartas de crédito, avales, fianzas y boletas de garantía, por giros y transferencias, por cobranzas, por el alquiler de cajas de seguridad, por la emisión de tarjetas de crédito, por compra de divisas en el Bolsín y cargos adicionales por otros servicios; este material debe estar ubicado en las ventanillas de atención, escritorios y otros puntos de fácil acceso para el público al interior de la entidad supervisada.
- **Publicación de tasas nominales:** Las entidades supervisadas deben exponer, obligatoriamente al público, las tasas de interés anuales nominales vigentes activas y pasivas, mediante pizarras ubicadas en lugares visibles en cada una de sus oficinas.
- **Publicación de la Tasa de Interés de Referencia “TRe”:** Las entidades supervisadas deben exponer, obligatoriamente al público, en las pizarras donde informan sus tasas nominales y en sus respectivos sitios web —este último cuando corresponda—, la Tasa de Interés de Referencia (TRe) vigente por moneda.
- **Publicidad:** En la publicidad de los servicios ofertados por la entidad supervisada, ésta debe velar porque la información sea completa y exacta. Los productos promocionados deben guardar debida relación con las operaciones que se verifican cotidianamente, en especial cuando se trate de la difusión de tasas de interés, a fin de evitar la divulgación de ventajas parciales con porcentajes expuestos de manera inexacta o incompleta.



## Derechos del consumidor financiero relacionados al acceso de información



### El consumidor financiero tiene derecho a:

1

Recibir información de las entidades financieras sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen. La información que reciban debe ser:

- Fidedigna.
- Amplia.
- Integra.
- Clara.
- Comprensible.
- Oportuna.
- Accesible.



2

Efectuar consultas, peticiones y solicitudes.



3

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.



4

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



Aprende mucho más ingresando a:  
[www.descubre.bo](http://www.descubre.bo)

# Aprendiendo

con el BNB

### Acerca del Programa

En virtud al fuerte compromiso con sus clientes y con la comunidad en general, el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha estructurado el programa "Aprendiendo con el BNB", con el objetivo de mejorar la cultura financiera de los bolivianos, dotándoles de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias para que administren sus finanzas de forma responsable e informada, promoviendo de esta manera el uso efectivo y provechoso de todos los productos bancarios que se ofrecen en el sistema financiero.

### Datos de contacto

Para más información acerca del programa ingresa a [www.bnb.com.bo](http://www.bnb.com.bo) o escriba a [bnbrse@bnb.com.bo](mailto:bnbrse@bnb.com.bo).

Derechos reservados ©

Esta entidad es supervisada por la ASFI.

# 26

# Aprendiendo

con el BNB

### Programa de Educación Financiera

# BNB

Banco Nacional de Bolivia

Derechos y Obligaciones del Usuario Financiero

## TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN