



# ¿Envías dinero a tu familia en México?

Conoce quién te protege

**S**i envías dinero de Estados Unidos a tus familiares en México a través de alguna compañía de envío de dinero, banco o cooperativa es muy importante que conozcas tus derechos y sepas que institución te respalda en caso de surgir algún problema.

En 2013 la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (Consumer Financial Protection Bureau - CFPB) emitió una serie de normas que te protegen cuando envías dinero vía electrónica de Estados Unidos a otros países, las cuales debes conocer para hacer rendir más tu dinero y no dejarte sorprender.

## Antes de realizar el envío

Las compañías deben entregarte un recibo de pre-pago, con la siguiente información:

- La cantidad a enviar
- La tasa de cambio
- Los cargos e impuestos que cobra la empresa o institución financiera que realiza el envío
- Total a recibir (es decir, la cantidad que el destinatario en México recibirá, sin incluir los impuestos extranjeros o cargos que se le cobran a la persona que recibe el dinero)



**Considera que puedes cancelar una transferencia dentro de los 30 minutos siguientes a su envío, sin costo alguno.**

## Después de realizar el envío

Las compañías deberán entregarte un recibo o comprobante de pago, con la siguiente información:

- Fecha en que estará disponible el dinero
- Qué hacer en caso de un error
- Total para el destinatario
- Instrucciones sobre tu derecho a cancelar transferencias
- Cómo presentar una queja

## Cobertura

Las normas que te amparan, cubren la mayoría de los envíos de remesas, si son:

- Mayores a 15 dólares
- Realizadas por un consumidor en Estados Unidos
- Enviadas a una persona o empresa en otro país
- Realizadas por algún tipo de transferencia (electrónica, telegráfica, cuenta a cuenta, etc.)
- Enviadas a través de: bancos, cajas de ahorro, cooperativas de crédito, transmisores de dinero, corredores de bolsa, empresas de envío de dinero, etc.

## ¿A quién acudo en caso de tener un problema?

En caso de surgir algún problema con la transferencia, la empresa que elegiste para enviar la remesa deberá investigar la situación e informarte el resultado. En caso de que esta no lo haga puedes presentar una queja en:



Oficina para la Protección Financiera del Consumidor  
[www.consumerfinance.gov/es/](http://www.consumerfinance.gov/es/)  
o en teléfono (855) 411-2372



Procuraduría Federal del Consumidor  
Instituciones no financieras  
(empresas transmisoras de dinero,  
establecimientos comerciales,  
Correos de México)  
[www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)  
o en el teléfono  
011-52-5568-8722



Comisión Nacional para la  
Protección y Defensa de los  
Usuarios de Servicios Financieros  
Instituciones financieras  
(Bancos, Casas de Cambio,  
Cajas de Ahorro autorizadas)  
[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)  
o en el teléfono  
011-52-5340-0999



Secretaría de  
Relaciones Exteriores

Acércate a la oficina que te corresponda desde cualquier parte del mundo  
[http://directorio.sre.gob.mx/index.php/  
consulados-de-mexico-en-el-exterior](http://directorio.sre.gob.mx/index.php/consulados-de-mexico-en-el-exterior)




Instituto de los Mexicanos  
en el Exterior (IME)

<http://www.ime.gob.mx/>

## Toma nota

# Antes de enviar dinero a tu país



Recuerda que cada dólar que envíes es producto de un gran esfuerzo, por lo que antes de enviar dinero es importante comparar opciones, valorando diversos aspectos que influirán en la cantidad que recibirá tu beneficiario en México, como son:

**Comisión por envío.** Cargo que te realizará la empresa o institución financiera por hacer el envío.

**Tipo de cambio.** Es el valor al que tomarán los dólares que decidas enviar. Ten en cuenta que entre más alto sea este valor tu familiar en México recibirá más dinero.

**Tiempo de envío.** Se refiere al tiempo que tardará tu beneficiario en recibir el dinero. Regularmente los envíos inmediatos van acompañados de una mayor comisión.

**Límite en el monto.** Algunas empresas manejan un monto máximo para hacer envíos. Si la remesa que necesitas enviar rebasa dicha suma, tendrías que hacer un segundo envío, lo que te originaría un doble pago de comisiones.