

ANTES DE USAR EL SERVICIO. ¡COMPARE LAS OPCIONES QUE TIENE Y ESCOJA LA MEJOR PARA USTED Y SU FAMILIA!

Servicio confiable.- ¿Puedo confiar en la opción que estamos escogiendo? ¿Qué opinan mis amigos y familiares sobre esta empresa? ¿La conocen? ¿Es seria? ¿Conozco a alguien que la utiliza?

Transparencia.- ¿Informan con claridad el costo de comisiones, el tipo de cambio que ofrecen y el tiempo en que se podrá cobrar el dinero?

Conveniencia.- ¿Cuál es la opción más cercana para cobrar mi dinero y evitar altos costos de transporte? ¿La opción que escogí tiene varias sucursales cerca de mi casa en donde puedo cobrar mi dinero? ¿Cuáles son los horarios de atención? ¿Son cómodos para mí? ¿Puedo disponer de mi dinero en cajeros automáticos?

Tiempo de entrega.- ¿En cuánto tiempo recibiré mi dinero? En algunos casos el costo o comisión puede variar de acuerdo al tiempo de entrega. Normalmente puede ser: Para cobrar el mismo día, al siguiente o en un par de días. Pregunte por el costo de estas opciones.

Seguridad.- ¿Puedo depositar mi dinero en una cuenta de ahorro? ¿La empresa está lejos y corro el riesgo de que me roben al transportarme con mi dinero en efectivo cuando lo cobro? Su dinero puede estar más seguro en una cuenta de ahorros y puede disponer de su dinero a través de su tarjeta de débito en cajeros automáticos o pagando en comercios que acepten el pago con tarjetas. Evite llevar o guardar dinero en efectivo para evitar el riesgo de que se lo roben.

Costo.- ¿Qué opción tiene la mejor combinación de seguridad, comisión baja y mejor tipo de cambio?

ATENCIÓN: Cuando vaya a cobrar su dinero, su familiar debe haberle dicho con anterioridad:

- La cantidad que le envió en dólares convertidos a pesos, la fecha en que hizo el envío y su tipo de entrega (inmediata o al día siguiente) para saber cuándo puede cobrar.

- El número que aparece en el recibo del envío. De esta manera usted podrá exigir el pago exacto y puntual de su remesa!

ALGUNAS VECES HAY PROBLEMAS PARA COBRAR EL ENVÍO.

- . Puede ser que quieran cobrarle otra vez la comisión para pagarle su dinero.
- . Que se nieguen a pagarle todo el dinero el día en que quedaron.
- . Que no le quieran dar recibo.
- . Que quieran cobrarle más por darle su dinero en pesos.

¡PERO TAMBIEN HAY SOLUCIONES!

La empresa o banco está obligada a resolver el problema o corregir el error, pero para ello es necesario que su familiar conserve su recibo de envío porque es el comprobante de la operación que hizo.

Si el error fue de la institución en los Estados Unidos, pida a su familiar que reporte el problema a la empresa mediante la que hizo el envío. En caso de que esta institución no resuelva la queja, pida a su familiar que la presente ante la “Federal Trade Commission” y no vuelva a usar los servicios de esa empresa.

En caso de que la falta sea cometida por la institución en México, pida a su familiar que le mande una copia del recibo para hacer la reclamación y reporte el problema al gerente de esa compañía. En caso de que el envío se haya pactado para recibir en México a través de algún banco y llegara a tener algún problema puede llamar a CONDUSEF, en caso de que haya acordado recibir el dinero en México a través de alguna tienda o empresa comercial puede llamar a PROFECO. Consulte los números telefónicos al final de este folleto para presentar su queja.

¡Exija que respeten sus derechos!

RECOMENDACIONES GENERALES.

Para comunicarse con su familiar sin que le cueste mucho dinero busque las formas más económicas, como Internet o las tarjetas telefónicas de larga distancia prepagadas. Antes de enviar la remesa, su familiar debe revisar y conocer con claridad las condiciones del envío y cobro del dinero. Todo lo que usted haga para cobrar su dinero, es confidencial; no le dé información a nadie que se la pida, aunque diga que es para ayudarle.

Información útil en México:

Para conocer el tipo de cambio oficial consulte:
<http://www.banxico.org.mx/>

Para quejas en México:
CONDUSEF Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
01 800 999 8080 y al 53 400 999 desde el Distrito Federal www.condusef.gob.mx

Para conocer información comparativa sobre precios por comisión y por tipo de cambio, al realizar envíos:
www.remesamex.gob.mx

PROFECO Procuraduría Federal del Consumidor.
01 800 468 8722 y al 55 688 722 desde el Distrito Federal. www.profeco.gob.mx

“¿Quién es quién en el envío de dinero?”

“Directo a México” Puede consultar los datos de las Instituciones Financieras participantes.
www.directoamexico.com

Para conocer los diversos servicios dirigidos a sus familiares que viven en el exterior, consulte:
www.ime.gob.mx

Para que su familiar presente una queja en los EUA:
Federal Reserve Consumer Help (Reserva Federal)
www.federalreserveconsumerhelp.gov/index_sp.cfm

Federal Trade Commission
Línea de ayuda al consumidor: 1 877 382 4357



Appleseed México y Mercy Corps agradecen a la Fundación Western Union por el apoyo otorgado para el diseño y la impresión de este folleto. El contenido de este folleto fue desarrollado y redactado por Appleseed México y Mercy Corps.

Una guía para
recibir remesas en
México



SU DINERO
SU FAMILIA
Y SU FUTURO

Seguramente las remesas le ayudan a mantenerse pero ¿ha pensado alguna vez cómo podría sacar más provecho de su dinero?

¿Cómo puedo mejorar mi vida con las remesas?

Piense antes de recibir el dinero cómo lo podría utilizar mejor. Calcule cuánto necesita para los gastos cotidianos como: alimentación, luz y agua. Dentro de esos gastos trate de ponerse metas de ahorro y de inversión. Por ejemplo: el dinero ahorrado puede servirle en casos de emergencia como una enfermedad o cuando su familiar no pueda enviarle remesas durante un tiempo o para reparar su vivienda. Las remesas bien usadas le ayudarán a tener una vida mejor.

Un primer paso para empezar a ahorrar es **abrir una cuenta de ahorros**, para lo cual tiene varias opciones en México de instituciones financieras **seguras** en su municipio o localidad. En general, lo más seguro es tener una cuenta de ahorros donde pueda recibir y guardar sus remesas.

Si tiene una cuenta de ahorro donde depositar sus remesas, puede dejar en ella lo que no necesite por el momento.

Haga un plan sobre la forma en que gastará el dinero de la remesa, si es posible deje una parte para ahorrar o para invertir, aunque sea en pequeñas cantidades. Lo importante es tratar de que no se lo gaste todo.

La inversión puede ser en su salud y la de su familia, atendiendo o previniendo enfermedades (visitando al médico o al dentista); en la educación de sus hijos, en conseguir asesoría para empezar un pequeño negocio, en la construcción o reparación de su casa o en lo que usted más necesite.

¿Cómo puedo asegurarme que recibiré el dinero que me mandan de manera rápida y segura?

Hay muchas formas de recibir dinero del extranjero (remesa), por ejemplo: a través de bancos, micro-financieras, o uniones de crédito (siguiendo sus lineamientos para ser miembros) así como en tiendas, supermercados, oficinas de telégrafos (Telecom), casas de cambio, etc. Todas estas empresas están asociadas con compañías internacionales desde las cuales se origina el envío de dinero, en cada caso existen ventajas y desventajas, por eso es importante saber qué es lo que cada opción le ofrece para escoger la que más le convenga.

No dude en ir a preguntar qué le ofrecen y que le aclaren sus dudas. Recuerde que estas empresas **¡están para servirle!** porque usted es el cliente.

Lo primero que tiene que hacer, es ubicar las opciones que existen para recibir remesas cerca de su hogar y escoger junto con su familiar, el más seguro y conveniente para ambos.

Para tomar la mejor decisión pregunte lo siguiente:

1. ¿Cuánto cuesta mandar y recibir el dinero? ¿Qué es la comisión? Las comisiones (llamadas tarifas o importes) son los cobros que hacen las empresas o bancos por mandar dinero a México. Pida a su familiar que siempre pregunte por el costo de la comisión y compare diferentes opciones para encontrar la más segura y económica pero que sea una empresa o banco serio y conocido.

2. ¿Me pueden cobrar otra comisión en México? Si su familiar pagó la comisión al enviarle el dinero **¡no deben cobrársela otra vez al recibirlo en México!** Es importante que sepa que se cobra una comisión por cada envío, si le mandan el dinero en pequeñas cantidades muy seguido, les puede costar más dinero en comisiones (cada envío cuesta).

3. ¿Envío inmediato o para el día siguiente? Recibir dinero de manera inmediata, muchas veces resulta más caro (pago de mayor comisión) pida que su familiar pregunte por la diferencia del costo y si no se trata de una urgencia, que se lo envíe para cobro al día siguiente.

4. ¿Qué es el tipo de cambio? El tipo de cambio es la cantidad de pesos que le darán por cada dólar que le envían. Es muy importante que su familiar pregunte cuántos pesos va a recibir. Tome en cuenta que el tipo de cambio puede variar de un día a otro. Compare el tipo de cambio que le ofrecen con otras instituciones o establecimientos. **CUIDADO:** Un mal tipo de cambio puede ser peor que la comisión.

Este es un ejemplo de cómo funcionan las comisiones y de cómo afecta el tipo cambio para que reciba más pesos:

Dólares enviados	Comisión	Dólares enviados menos comisión	Tipo de cambio	Pesos Recibidos
300	10 dólares	290	12.10	3,509.00 pesos
300	10 dólares	290	12.50	3,625.00 pesos
300	10 dólares	290	12.98	3,764.20 pesos

Note que por una pequeña diferencia entre el primer y el tercer tipo de cambio. ¡Usted perdería \$255.20 pesos mensuales y al año \$3,062.40 pesos!

Mientras menor sea la comisión y mayor sea el tipo de cambio, más pesos recibirá.

5. ¿Cuáles son los datos necesarios para el envío de dinero? Hay que asegurar que su familiar dé el nombre completo de la persona que recibirá el dinero tal como aparece en sus documentos de identificación (por ejemplo: credencial del IFE) y que le dé el número de confirmación de la transacción (guía o referencia) que viene impresa en el recibo de envío.

6. ¿Cuánto dinero le mandó y cuándo lo recibirá? Pregunte a su familiar si lo va a recibir en pesos o dólares; en ocasiones pueden intentar ofrecerle productos o mercancía en lugar de su dinero, pero recuerde que si no lo desea, no está obligado a aceptar. Asegúrese que le paguen la cantidad completa.

7. ¿Qué otros servicios o beneficios pueden tener con esa empresa/banco o cooperativa? Algunas empresas ofrecen beneficios a sus clientes frecuentes como descuentos, premios o servicios adicionales como cuentas de ahorro, venta de seguros o asesoría para iniciar pequeños negocios.

¿Qué opciones puedo encontrar en el mercado para que me envíen dinero a México?

Algunas de las opciones más representativas son las siguientes:

Operadores de envíos de dinero (empresas remesadoras): Este tipo de empresas ofrecen principalmente servicios como giros de dinero, tarjetas prepagadas, en efectivo o transferencias a cuentas en México.

Bancos, entidades de ahorro y crédito popular, uniones de crédito, cajas populares, micro financieras: Ofrecen varios servicios de envío de dinero entre ellos: transferencias, envío cuenta a cuenta (es decir de una cuenta de Estados Unidos a una en México) y el envío en efectivo (sin necesidad de tener una cuenta en México). Pregunte por otros servicios financieros que estas instituciones pueden ofrecerle. (En el caso de uniones de crédito tendrá que seguir sus lineamientos para ser miembro).

Programa creado para el envío de dinero entre Estados Unidos y México: Programa "Directo a México". Este programa es conveniente para transferencias de dinero de cualquier cuenta de Estados Unidos a cualquier cuenta bancaria en México. Este sistema permite tener un tipo de cambio muy competitivo y comisiones más bajas ya que son los Bancos de la Reserva Federal de Estados Unidos y el Banco de México quienes lo operan y regulan. Generalmente las comisiones son en promedio de 3 dólares sin importar el monto de dinero que se envíe. La disponibilidad de los fondos en México es al día siguiente del envío en los Estados Unidos.