



Información sobre las normas de transferencias de remesas

▪ ¿Qué es una transferencia de remesa?

Muchas personas usan la palabra “remesa” para referirse al envío de dinero desde los Estados Unidos a otros países. Las transferencias de remesas se conocen comúnmente como “transferencias internacionales”, “transferencias internacionales de dinero” o “remesas”. La ley federal define que las “transferencias de remesas” incluyen a la mayoría de las transferencias electrónicas de dinero realizadas por los consumidores en los Estados Unidos a destinatarios en otros países a través de “proveedores de transferencias de remesas”. Estos destinatarios pueden incluir amigos, familiares o empresas.

▪ ¿Qué es un proveedor de transferencias de remesas?

Bajo la ley federal, un proveedor de transferencias de remesas es una empresa que, en el transcurso normal de negocios, transfiere dinero de manera electrónica de consumidores en Estados Unidos a personas y empresas en otros países.

Los proveedores de transferencias de remesas incluyen a muchos transmisores de dinero, bancos y cooperativas de crédito, y posiblemente otros tipos de empresas de servicios financieros.

La ley federal no se aplica a las compañías que proporcionan constantemente 100 o menos transferencias de remesas por año.

▪ Transferencias que cubre la ley

Las medidas de protección de la nueva ley federal sólo se aplican a las transferencias que califican como remesas y que son enviadas por proveedores de transferencias de remesas. Por ejemplo:

	Una transferencia de dinero enviada a alguien en Estados Unidos a través de un proveedor de transferencias de remesas no estaría cubierta porque la transferencia no es una transferencia <i>internacional</i> de dinero.
	Una transferencia de remesa enviada a través de una empresa que ofrece constantemente menos de 100 transferencias de remesas al año no estaría cubierta porque la empresa no es un proveedor de transferencias de remesas.
	Una transferencia de dinero de más de \$15 enviada por un consumidor a alguien fuera de Estados Unidos a través de un proveedor de transferencias de remesas está cubierta.

▪ Nuevas protecciones

En el pasado, los consumidores que enviaban dinero fuera de Estados Unidos pudieron haber recibido información limitada o contradictoria sobre los costos de las transferencias internacionales de dinero y la cantidad de dinero que llegaría al otro lado. Si los consumidores experimentaban problemas para enviar dinero al exterior, era porque había pocas leyes federales que los protegieran.

▪ **Qué hace la nueva norma**

La nueva ley federal otorga a los consumidores que envían transferencias de remesas:

- **Más información antes de pagar.** Ahora los consumidores podrán ver la información sobre la tasa de cambio, las tarifas y los impuestos que les cobrarían, y la cantidad que sería recibida. Esta información es gratuita y los consumidores no están bajo ninguna obligación de continuar con la transferencia una vez que reciban la información.
- **Protección si algo sale mal.** Si un consumidor cree que se cometió un error en una transferencia de remesas y le informa a tiempo a la empresa, la empresa por lo general tendrá 90 días para investigar el problema. La empresa debe notificar al consumidor de los resultados de la investigación. En algunos casos, el consumidor podrá obtener un reembolso o hacer que la transferencia sea enviada de nuevo.

▪ **Información antes de pagar**

Ahora los consumidores por lo general recibirán información antes de pagar las transferencias de dinero a otros países. Esta información es gratuita. Al recibir esta información, los consumidores no están obligados a completar la transferencia. Se puede optar por seguir adelante y enviar el dinero o utilizar la información para comparar costos.

Para la mayoría de las transferencias incluidas en la nueva ley, la información debe darse por escrito antes de que el consumidor pague la transferencia. Esto incluye información sobre:

- La tasa de cambio.
- Las tarifas y los impuestos recaudados por la empresa.
- Las tarifas aplicadas por los agentes de la compañía en el extranjero y otras instituciones involucradas en el proceso de la transferencia.
- La cantidad de dinero que se espera entregar en el extranjero, sin incluir ciertos cargos cobrados al destinatario o impuestos extranjeros.
- Si es apropiado, una declaración de que pueden haber cobros de impuestos extranjeros y cargos adicionales.

ABC Company	
1000 XYZ Avenue Anytown, Anystate 12345	
Today's Date:	March 3, 2014
NOT A RECEIPT	
Transfer Amount:	\$100.00
Transfer Fees:	+\$7.00
Transfer Taxes:	+\$3.00
Total:	\$110.00
Exchange Rate:	US\$1.00 = 12.27 MXN
Transfer Amount:	1,227.00 MXN
Other Fees:	-30.00 MXN
Total to Recipient:	1,197.00 MXN
Recipient may receive less due to fees charged by the recipient's bank (Est. 30 MXN) and foreign taxes (Est. 10 MXN).	

▪ **Cuándo se paga la transferencia**

Las empresas también pueden ser obligadas a proporcionar la siguiente información cuando los consumidores pagan las transferencias:

- o Información de tipo de cambio, cargos e impuestos que corresponda con las cantidades que el proveedor de remesas dio en la información antes de pagar.
- o Cuándo estará el dinero disponible en el destino.
- o El derecho a cancelar la transferencia.
- o Qué hacer en caso de error.
- o Cómo presentar una queja.

Asimismo, las empresas pueden proporcionar toda la información requerida en una solo recibo antes de que se efectúe el pago.

En la mayoría de los casos, los consumidores tendrán hasta 30 minutos (y a veces más) para cancelar una transferencia sin costo alguno. Si una transferencia de remesas está programada de antemano, se puede cancelar hasta tres días hábiles antes de que se haga.

▪ **Si una transferencia de remesas sale mal**

Si algo sale mal, los consumidores ahora tienen **hasta seis meses para reclamarle** al proveedor de transferencias de remesas **si ha habido un error**.

Entonces, la empresa tiene **90 días para investigar** el problema y debe informar al consumidor sobre los resultados de la investigación. Para ciertos tipos de errores, como por ejemplo si el dinero no llega, el consumidor puede obtener un reembolso o hacer que se envíe el dinero de nuevo.

Los consumidores también pueden **presentar una queja ante el CFPB**.

Otras medidas de protección también están disponibles, según la manera en que el consumidor envía el dinero y las leyes del estado en que vive.

▪ **Para obtener más información, visite o llame al CFPB**

- o ASK CFPB (en inglés): consumerfinance.gov/askcfpb
- o Pregúntele al CFPB (en español): consumerfinance.gov/es
- o Respuestas en más de 180 idiomas: 855-411-CFPB (2372); TTY/TDD (855) 729-CFPB (2372).

▪ **Acerca de la CFPB**

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor fue creada por la Ley Dodd -Frank de Protección al Consumidor y Reforma de Wall Street del 2010. La Oficina se centra en hacer que los mercados financieros de consumo trabajen para las familias mediante el empoderamiento de los consumidores para que tomen mayor control de sus vidas financieras. El CFPB trabaja para fomentar un mercado:

- o Donde los consumidores puedan ver los precios y los riesgos por adelantado y donde fácilmente puedan hacer comparaciones de productos.
- o En el que nadie pueda construir un modelo de negocio en torno a prácticas desleales, engañosas o abusivas.
- o Que fomente el bienestar de los consumidores estadounidenses, los proveedores responsables y la economía en general.