

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**