

Cómo ayudar a los consumidores a entender las transferencias de remesas

La ley federal protege a los consumidores que envían transferencias de remesas. A los efectos de la ley, las transferencias de remesas incluyen la mayoría de las transferencias electrónicas de dinero de más de \$15 enviadas por consumidores en los Estados Unidos a destinatarios en otros países.

Los destinatarios pueden incluir amigos, familiares o empresas. Las transferencias de remesas también se conocen como transferencias bancarias internacionales, transferencias internacionales de dinero o simplemente remesas.

Proveedores de transferencia de remesas

Bajo la ley federal que protege a los consumidores que envían transferencias de remesas, un proveedor de transferencia de remesas es una compañía que transfiere dinero electrónicamente para consumidores en los Estados Unidos a personas y empresas en otros países.

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



Las protecciones de esta ley federal se aplican solo a las transferencias que califican como remesas y son enviadas por proveedores de transferencias de remesas.

Transferencias que están cubiertas

- Una transferencia de dinero está cubierta si un consumidor en los Estados Unidos envía más de \$15 a alguien en otro país a través de un proveedor de transferencia de remesas.

Transferencias que no están cubiertas

- Una transferencia de dinero enviada a alguien en los Estados Unidos a través de un proveedor de transferencia de remesas no estaría cubierta porque la transferencia no es una transferencia de dinero internacional.

- Las empresas que envían consistentemente 500 o menos transferencias de remesas al año no califican como proveedores de transferencia de remesas y no están cubiertas por la regla.

Los consumidores ven los costos antes de pagar

Los consumidores ven información que incluye la cantidad de dinero que se transferirá, la tasa de cambio, las tarifas cobradas por el proveedor, los impuestos recaudados por el proveedor y la cantidad de dinero que se entregará en el extranjero (sin incluir impuestos o tasas que se puedan cobrar en el lado receptor). Es posible que la empresa deba proporcionar la información en el idioma que utilizó en sus materiales de marketing o cuando realizó la transacción, así como en inglés.

La información es gratuita y los consumidores no tienen la obligación de continuar con la transferencia una vez que reciben la información.

Que sucede antes del pago

Para la mayoría de las transferencias, la información se debe proporcionar por escrito antes de que el consumidor pague por la transferencia. Para la mayoría de las transferencias, las cantidades declaradas deben ser exactas, pero en algunos casos pueden ser estimaciones. La información incluye:

- La tasa de cambio
- Tasas e impuestos recaudados por la empresa
- Otras tarifas incluidas en el proceso de la transferencia
- La cantidad de dinero que se espera entregar, sin incluir impuestos extranjeros o ciertas tarifas cobradas al destinatario.

- Si corresponde, una declaración de la posible deducción de impuestos y tarifas extranjeras adicionales.

Que sucede en el momento del pago

Los proveedores de transferencias de remesas también deben proporcionar la siguiente información en el recibo que se les proporciona a los consumidores:

- Información sobre tasas de cambio, tarifas e impuestos que coincida con las cantidades que el proveedor de remesas proporcionó en la declaración previa al pago
- Cuándo estará disponible el dinero para el destinatario
- El derecho del remitente a cancelar la transferencia.
- Qué hacer en caso de error
- Cómo presentar una queja

Los proveedores de transferencias de remesas también tienen generalmente la opción de proporcionar toda la información requerida en una sola declaración antes de realizar el pago. Si la información de la transferencia real es diferente y la declaración del prepago es inexacta, el consumidor debe recibir una declaración corregida.

Los consumidores generalmente tienen hasta 30 minutos después de pagar la transferencia para cancelar la transacción, siempre que el dinero no se haya retirado el dinero por el destinatario o no se haya depositado en la cuenta del destinatario. Si una transferencia de remesas está programada con más de tres días de anticipación, se puede cancelar si el proveedor recibe la solicitud de cancelación hasta tres días hábiles antes de la fecha programada para la transferencia.

Si algo sale mal con una transferencia de remesas

- Los consumidores pueden disputar un error hasta 180 días a partir de la fecha en la que el proveedor de transferencia de remesas dijo que el dinero estaría disponible.
- La empresa tiene entonces 90 días para investigar el asunto y debe informar al consumidor los resultados de la investigación. Si ocurre un error, el consumidor puede obtener un reembolso o que le envíen el dinero nuevamente.

Esta no es una lista exhaustiva de las protecciones provistas por la ley federal. Puede que los consumidores también tengan otras protecciones disponibles dependiendo de las leyes en sus estados.


Sobre el CFPB

La Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB, por sus siglas en inglés) es una agencia del siglo XXI que ayuda a que los mercados financieros al consumidor funcionen al hacer que las reglas sean más efectivas, al hacerlas cumplir de manera consistente y justa, y al empoderar a los consumidores para que tomen más control sobre sus vidas económicas.

Para más información visite

consumerfinance.gov

Comuníquese con nosotros

 Presente una queja
consumerfinance.gov/complaint

 Cuente su historia
consumerfinance.gov/your-story

 Pregunte al CFPB
consumerfinance.gov/ask-cfpb

 Comparta sus ideas
facebook.com/cfpb
twitter.com/cfpb

