



# ¿VAS A ENVIAR O RECIBIR REMESAS?

La Profeco te dice Quién es Quién en el envío de dinero

**SI** radicas en el exterior, y vas a enviar remesas a México, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) tiene para ti y tu familia, el programa Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED), en el que podrás conocer la mejor opción tanto en costo como en seguridad para tu dinero.

Actualmente este programa se encuentra presente en 9 ciudades de Estados Unidos: Chicago, Nueva York, Los Ángeles, Dallas, Houston, Miami, San José, Indianápolis y Sacramento.

## ¿Cómo funciona el QQED?

El programa tiene dos ejes centrales:

- Cuidar los intereses de las y los consumidores-usuarios de servicios de envío de dinero.
- Informar al consumidor sobre el tipo de cambio, comisiones cobradas y el monto a recibir en pesos.

Cada semana en: [www.gob.mx/profeco](http://www.gob.mx/profeco) encontrarás información sobre las características del servicio de remesadoras tradicionales, bancos, empresas *Fintech* (Instituciones de Tecnología Financiera, IFT)

y el Sistema Directo a México (servicio para enviar dinero desde una cuenta de alguna institución financiera suscrita al servicio en Estados Unidos, a cualquier cuenta bancaria en México).

Además, ponemos a tu disposición la Calculadora de remesas para determinar el costo de un envío de acuerdo al monto solicitado, en la que también encontrarás:

- **Preguntas frecuentes**, para aclarar dudas de quien envía y recibe.
- **Puntos de cobro** en México, de las empresas participantes.
- **Estadísticas del sector de remesas.**
- **Históricos del tipo de cambio y comisión.**
- **Instituciones relacionadas con el envío de dinero.**

El Banco de México (Banxico) dio a conocer que tan solo en septiembre de 2021 se recibieron 4,403 millones de dólares, con lo que se rompió la racha de tres meses consecutivos de crecimiento mensual de remesas.

## Cadena de envío

Las transferencias de dinero involucran a diferentes actores y etapas, como:

### • Punto de recepción.

Primero elige el tipo de servicio (efectivo o depósito de cuenta), envía el dinero al tipo de cambio disponible con el agente o transmisor de tu elección pagando una comisión.

• **Agente pagador o canal de pago** (instituciones financieras o comercios).

No cobran comisión al beneficiario, solo pagan el monto que envía el remitente.

En el portal: <https://qqed.profeco.gob.mx/> encontrarás información mensual sobre las características de un envío de dinero de 350 dólares para un cobro en efectivo y un depósito a cuenta, así como información sobre los servicios ofrecidos por los pagadores.

## ¿Enviarás o recibirás dinero de Estados Unidos a México? Te recomendamos lo siguiente:

- Lee las características, términos y condiciones del servicio. El dinero solo lo puede recibir la persona que indicaste al momento de realizar la transacción del envío; esta deberá contar con identificación oficial e información de la transacción.
- Mantén comunicación constante con tu familiar, ya sea en México o en Estados Unidos, sobre los datos de la transferencia, cantidad exacta del envío, el tiempo que tardará en llegar el dinero y la cantidad total que se deberá recibir en pesos mexicanos.
- Infórmate sobre las garantías que ofrece la empresa para el envío del dinero, las políticas de devolución y cancelación.
- Nunca divulgues información financiera y personal a terceros, ya que pueden hacer mal uso de ella.
- Planea el envío con antelación. Las opciones de entrega no inmediata son más baratas que las de entrega en minutos.

- Si la remesadora está en un lugar distante para quien envía o recibe, el costo del transporte puede “comerse” cualquier cantidad ahorrada, busca una más cercana.

- Indaga sobre el monto mínimo y máximo de envío y del número de transacciones permitidas al mes.

Antes de utilizar un servicio de envío a través de una empresa *Fintech*, verifica que esté registrada ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), además:

- Averigua sobre los requerimientos de internet y de los dispositivos móviles para el uso de la *app*.
- Da seguimiento a tus transferencias, la *app* brinda información al emisor en el momento que el receptor recibe la remesa.
- Algunas *Fintech* solo funcionan cuando eres empleado de las empresas que realizan el pago de la nómina a través de la aplicación.
- Investiga las opciones y horarios de soporte al cliente para que puedan apoyarte en caso de dudas.
- Junto con tu familiar, lleva un registro de cualquier número de referencia de la transacción con el fin de revisar su progreso y en caso de alguna aclaración.

### La Profeco te asesora

La Profeco atiende y brinda asesoría a las y los usuarios de este servicio, ya sean emisores o receptores del envío de dinero, a través de los correos: [enviosdedinero@profeco.gob.mx](mailto:enviosdedinero@profeco.gob.mx), [extranjeros@profeco.gob.mx](mailto:extranjeros@profeco.gob.mx) y [asesoria@profeco.gob.mx](mailto:asesoria@profeco.gob.mx), o en el Teléfono del Consumidor al: **(+011 52) 55 5625 6700** y **(+011 52) 800 468 8722**.

Si tienes alguna inconformidad con una *Fintech* llama a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) al teléfono: **(+011 52) 55 5340 0999** o **(+011 52) 800 999 8080**, o bien envía un correo a: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx).