



Procuraduría Federal del Consumidor
Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales

El mercado de envío de dinero de Estados Unidos a México

Agosto de 1998

Introducción	3
Investigación de PROFECO	6
I. Los Resultados en Estados Unidos	6
A. Usuarios	6
B. Empresas	13
II. Los Resultados en México	18
A. Usuarios	18
B. Empresas	21
Conclusiones	25
Anexo 1 Recomendaciones y consideraciones	27
Anexo 2 Medios que asistieron a la conferencia de prensa en Los Angeles	28
Anexo 3 Medios de comunicación en Chicago	30

INTRODUCCIÓN

Durante 1995, la cuenta de transferencias tuvo un monto de 3,964 millones de dólares, es decir, descendió ligeramente 1.19% respecto al año anterior. Para 1997, el Banco de México informó que se registraron ingresos por 4,890 millones de dólares, cifra a la que habría que sumar los montos en efectivo que traen consigo los connacionales que viven fuera de México cuando viajan a nuestro país y que no son reportados.

De acuerdo con información del Banco de México, el 92% de los ingresos corresponde al rubro de remesas familiares, el cual se compone por recursos que residentes del exterior de origen o nacionalidad mexicana envían a familiares que viven en México.

Las personas que envían dinero a México cuentan con diversos medios para realizar sus transacciones, los cuales disponen de productos y servicios de distintas características. Los medios más frecuentemente usados para los envíos de dinero son "Money Orders" (39.70%), Giros Telegráficos (24.40%), efectivo y regalos que los residentes externos traen consigo al momento de su visita al país (8.10%) y envíos de cheques personales (0.70%). El restante 27.10% se canaliza utilizando otros medios electrónicos, vía establecimientos comerciales e instituciones bancarias.

Money Orders

En lo que se refiere a las Money Order, que normalmente son enviadas por correo ordinario o certificado, el costo de este producto en Estados Unidos no es superior a 3 dólares a lo que hay que sumar los costos del servicio postal, así como la certificación del correo, en caso de que así se haga.

El tipo de cambio al que se paga este instrumento es el de compra de documento descontando una comisión del 4.5 al millar (5 dólares para un envío de 300 dólares). Otra forma de cobro es a través del remesero, éste compra los documentos entre 5 y 7 centavos por debajo del tipo de cambio de equilibrio, pagando un importe neto y sin comisiones aparentes, cubriendo de esta forma su margen de intermediación ya que los bancos le compran el documento al tipo de cambio de equilibrio.

Transferencias Electrónicas

Las transferencias de dinero por medios electrónicos ha venido ganando participación de mercado, debido principalmente a la rapidez de los envíos y a los pocos requisitos necesarios para hacer uso del servicio.

Dicho auge se da a partir de la modificación de los lineamientos que normaban el funcionamiento de las casas de bolsa en 1991, dando como resultado la creación de empresas que quedaron fuera del control de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco de México y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y operan como negocios mercantiles, a éstas empresas se les denomina centros cambiarios cuando son personas morales y remeseros si son personas físicas.

Las empresas más importantes y que realizan la mayor parte de los envíos de dinero de Estados Unidos a México son Western Union y MoneyGram, las cuales operan con una amplia red de agencias que además de recibir los envíos, realizan otras actividades como las de asesoría jurídica o son establecimientos comerciales (supermercados) que operan como receptoras de las transferencias.

Dichas empresas prácticamente dominan el mercado, ya que sólo existe una incipiente competencia, tratándose con frecuencia de empresas que no siempre ofrecen productos similares a los de las empresas líderes (envío electrónico inmediato) y que no cuentan con los puntos de venta suficientes para modificar la participación de mercado de manera importante.

El pago de las transferencias electrónicas en territorio mexicano se da, en el caso de Western Union a través de la franquicia adquirida por las tiendas Elektra y Woolworth con los bancos Bitel y Banca Promex. Banamex, por su parte, opera de modo similar con MoneyGram, servicio que se puede adquirir en las agencias de American Express en toda la Unión Americana y ser cobrado en las sucursales de Banamex y las cadenas de tiendas Gigante y Salinas y Rocha.

Entre otras empresas de transferencias electrónicas de dinero destaca la presencia de algunos bancos como *Bancrecer*¹, *Bancomer* y *Serfin*. No obstante, el que estas instituciones financieras cuenten con oficinas que sólo operan en la transferencia de fondos, limita sus posibilidades de crecimiento en el mercado, ya que compiten en un negocio de costos marginales.

¹ Sólo cuenta con permiso para operar en el Estado de Illinois y tiene una oficina.

Por otro lado, la presencia en el mercado de la modalidad de envíos electrónicos de dinero, ha dado origen a un sinnúmero de inconformidades tanto por parte de los usuarios del servicio en Estados Unidos, como de los beneficiarios de los fondos en México.

Las principales quejas manifestadas en los consulados de México en las ciudades de alta población mexicana, así como a través de distintos medios en territorio nacional, se refieren a las altas comisiones que cobran las empresas por el servicio de transferencias y el bajo tipo de cambio que pagan a los beneficiarios en México.

Otro aspecto importante es el hecho de que en las tiendas de muebles y aparatos electrodomésticos que operan como centros cambiarios, con frecuencia se induce a los cobradores a adquirir mercancía como forma de pago, o lo hacen volver horas más tarde e incluso al día siguiente, cuando no cuentan con el efectivo suficiente para realizar el pago. Tal situación reduce o anula las ventajas de una *transferencia inmediata*.

INVESTIGACIÓN DE PROFECO

Derivado de las protestas por parte de los usuarios del servicio tanto en Estados Unidos como en México, la PROFECO en coordinación con los Consulados Generales de México en Los Angeles y en Chicago, iniciaron una investigación a través de encuestas tanto a empresas como a usuarios del servicio en esas dos ciudades norteamericanas, que cuentan con una importante población mexicana. Asimismo, se aplicaron encuestas en territorio mexicano con los beneficiarios de los envíos y los centros cambiarios.

El objetivo de las encuestas es el de recabar información sobre los costos, tipo de cambio que se paga, tiempo de entrega de los envíos y problemas más frecuentes en los envíos, a fin de conocer y difundir *Quién es Quién* en las transferencias de dinero de Estados Unidos a México.

I. Los Resultados en Estados Unidos

A. Usuarios

En el periodo del 7 al 13 de julio de 1998 se aplicaron 300 encuestas a mexicanos que viven en las dos ciudades norteamericanas visitadas y que envían dinero a México; así como a 25 a agencias o empresas enviadoras de fondos.

En general se detectó que sí se informa al consumidor tanto la comisión que se cobrará por el envío y en menor proporción, sobre todo en Chicago, el tipo de cambio al que se pagará el dólar en México, así como la cantidad precisa que el receptor cobra en pesos.

Aunque ya se mencionó que las dos empresas que realizan la mayoría de los envíos de Estados Unidos a México son Western Union y MoneyGram, existen otras empresas pequeñas que ofrecen el servicio de envío de dinero en las dos ciudades visitadas como *Ria Envía*, *Orlandi Valuta*², *Order Express* y *Delgado Travel*³, las cuales cobran comisiones similares a las de las empresas líderes pero cuentan con menos agencias y frecuentemente ofrecen tipos de cambio más bajos.

² Según información obtenida de California Commerce Bank, esta empresa ya fue comprada por Western Union.

³ De acuerdo con algunas organizaciones de Federaciones, es una agencia de viajes que realiza los envíos de manera personal, y en ese caso no estaría autorizada para realizar dicha actividad.

Además hay que recordar la incursión de los bancos mexicanos ya mencionados que operan únicamente en la transferencia de fondos.

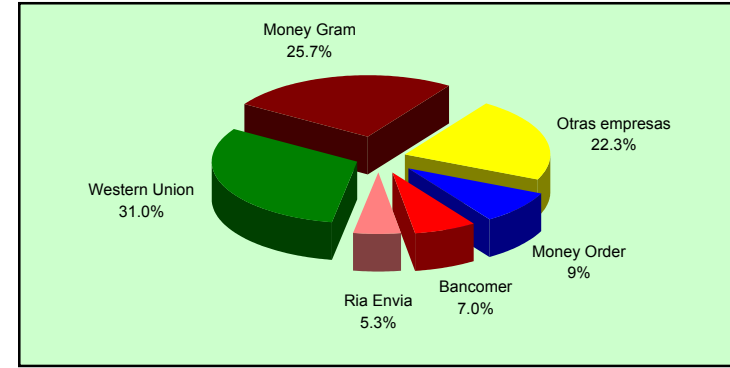
Mención especial, merece la presencia de Banamex (California Commerce Bank) que además de operar tanto como banca corporativa y patrimonial y contar con una red especial para realizar las transferencias de MoneyGram distinta a la del banco, ofrece independientemente el servicio de transferencias electrónicas inmediatas de dinero de Estados Unidos a México (*Banamex Express*) a la más baja comisión del mercado (5 dólares).

Participación de mercado

De las personas encuestadas que envían dinero a México, el 31% lo hace a través de Western Union y el 26% usa MoneyGram, es decir ambas empresas realizan el 57% de los envíos totales. Asimismo, el 8.6% de la población encuestada hace sus envíos a través de Money Order⁴, las cuales son enviadas por correo ordinario o certificado.

⁴ El pago de las money order en México se hace normalmente al tipo de cambio de documento a la compra en bancos o casas de cambio y se descuenta una comisión de 4.5 al millar (5 dólares para un documento por 300 dólares).

Participación de mercado de las opciones en el envío de dinero

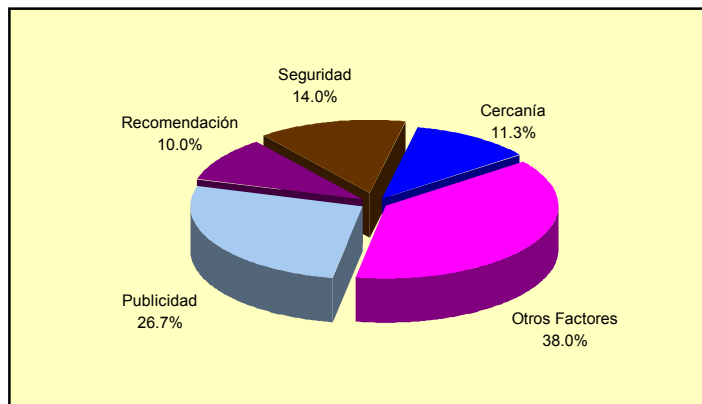


Fuente: PROFECO, investigación directa.

Elección de la empresa

El 26.7% de la población encuestada por PROFECO señaló que eligió la empresa a través de la cual hace sus envíos actualmente por su publicidad; el 14% dijo que por la seguridad en el envío; el 11.3% considera la cercanía a su casa o centro de trabajo y el 10% usa la empresa de envío por recomendaron de amigos o familiares.

Cómo seleccionó la empresa de transferencias que usa

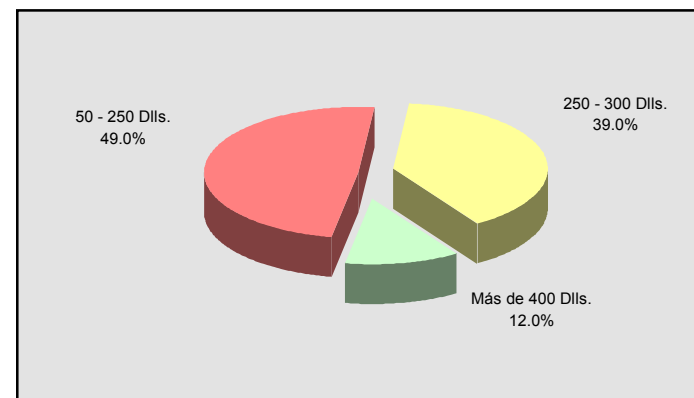


Fuente: PROFECO, investigación directa.

Monto del envío

Se obtuvo que el rango de envíos más frecuente fue de entre 50 y 250 dólares, con el 49% de la población encuestada; seguido por el 39% que envió de 250 a 300 dólares; mientras que sólo el 12% transfiriere más de 400 dólares periódicamente

Participación de rangos de envío de dinero



Fuente: PROFECO, investigación directa.

Comisiones y tipo de cambio

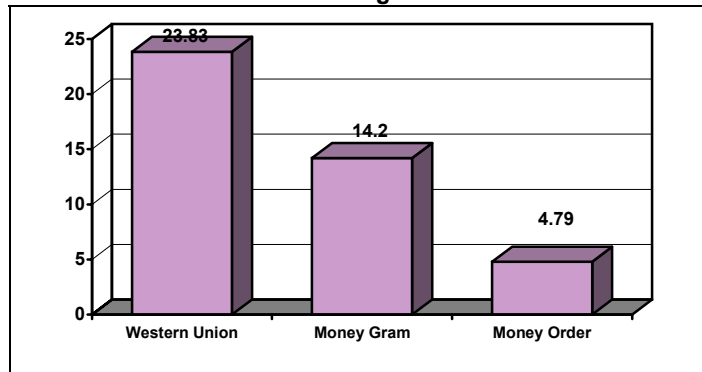
En lo que se refiere a las comisiones por ciudad, la población encuestada en Chicago pagó en promedio 23.8 dólares para envíos de hasta 300 dólares a través de Western Union. No obstante, cabe señalar que las comisiones indicadas varían de 12 a 40 dólares, lo que puede deberse a que algunas personas contrataron el servicio a costo normal, otros a precio de promoción o contrataron servicios de transferencia de distinto tipo (mismo día o al día siguiente, cuyos costos son considerablemente diferentes). La comisión más frecuentemente pagada fue 35 dólares (27.6%), que corresponde a envío inmediato.

Para el caso de los envíos a través de MoneyGram, la comisión promedio para un monto de hasta 300 dólares fue de 14.2 dólares, siendo el más frecuente el cobro de 10 dólares (61%). La variabilidad de las comisiones, al igual que en el caso de Western Union, puede deberse a que la población encuestada está considerando distintos tipos de servicio o a que haya promociones.

La tercera opción más comúnmente empleada en esta ciudad fue el envío de money order, con un costo promedio de 4.8 dólares para transferencias de hasta 300 dólares⁵.

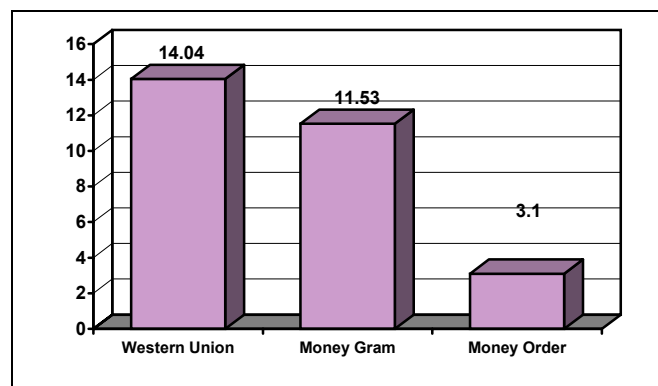
La variable de comisiones promedio pagadas para envíos de hasta 300 dólares, según la población encuestada en Los Angeles para los tres medios más usados para un monto de hasta 300 dólares fueron 14 dólares en Western Union y de 11.5 dólares en MoneyGram, siendo las comisiones más frecuentes 12 y 10 dólares, respectivamente (64% y el 74% de la población en cada caso). Al enviar money orders, la población encuestada declaró incurrir en un gasto promedio de 3.1 dólares para el envío del monto de referencia.

Comisión promedio de un envío de hasta 300 dólares Chicago



Fuente: PROFECO, investigación directa.

Comisión promedio de un envío de hasta 300 dólares Los Angeles



Fuente: PROFECO, investigación directa.

⁵ La mayoría de los usuarios de este medio indicó costos menores a 1 dólar, no obstante algunos incluyen el pago por concepto de certificación del correo en el monto señalado; Además de las frecuentes quejas de pérdida de correo y la tardanza para recuperarlo en los pocos casos en que se logra.

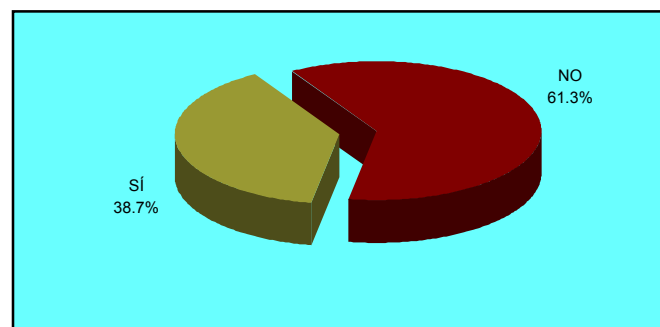
Por otro lado, es importante señalar que la gran mayoría de la población encuestada (83.3%) informó que sí sabe que tipo de cambio se le pagará a la persona que cobra el dinero en México, ya que se indica en el comprobante del envío o es anunciado en la ventanilla.

De acuerdo con las respuestas obtenidas, las empresas en general sí cumplen con los requisitos de informar sobre costo del envío y el tipo de cambio antes de realizarlo⁶, con lo cual el consumidor tiene la libertad de decidir qué medio usar para realizar sus transacciones de acuerdo a sus necesidades particulares.

Alternativas de envío

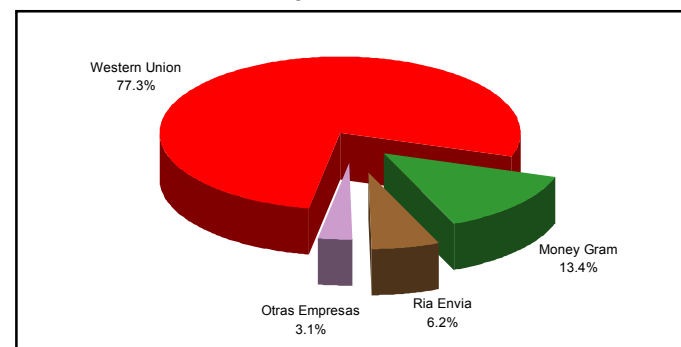
El 61.3% de las personas no saben cuánto le cobraría otra empresa por el mismo monto de envío, mientras que el restante 38.6% sí conoce otras alternativas. Lo anterior denota una importante falta de información entre los consumidores, lo cual puede deberse a las amplias campañas publicitarias de muy pocas empresas frente a la poca divulgación de otras.

Personas que saben cuánto le cobraría otra empresa



El 77.3% de la población que conoce otras opciones además de la que usa actualmente opina que Western Union cobra una comisión más cara que la empresa que utilizan actualmente, seguida de MoneyGram y en tercer lugar ubican a Ria Envía.

Empresas que cobran más caro (porcentaje de la población)



Fuente: PROFECO, investigación directa.

⁶ Cabe señalar que las leyes del Estado de California sí exigen la información completa: comisión y tipo de cambio.

Requisitos y problemas en el envío

Del total de personas entrevistadas 90.33% informó que el único requisito para enviar dinero es registrar los datos de identificación (nombre, dirección y teléfono) tanto del remitente como del destinatario, aspecto que puede influir en la decisión de los consumidores para emplear medios más accesibles a su condición migratoria.

Casi la totalidad de la población consultada (94.33%) respondió no tener problemas con la empresa a través de la cual envía dinero, es decir éstas muestran en general eficiencia y cumplimiento en la realización de las operaciones.

Sin embargo, con frecuencia manifestaron que los precios que cobran las empresas son muy elevados y no están de acuerdo con el tipo de cambio al que se paga el dólar en México, aspectos que podrían representar prácticas abusivas por tratarse de una actividad muy concentrada e incluso pudiera llegar a confirmar alguna violación legal.

Los principales problemas a los que se han enfrentado el 5.33% de las personas entrevistadas, por orden de importancia son: retraso en el envío; engaño en promociones; pérdida del correo; y problemas en el cambio.

89.33% respondió no haber tenido problemas con otras empresas que ofrecen el servicio de envío de dinero a México. Del porcentaje restante, más de la mitad

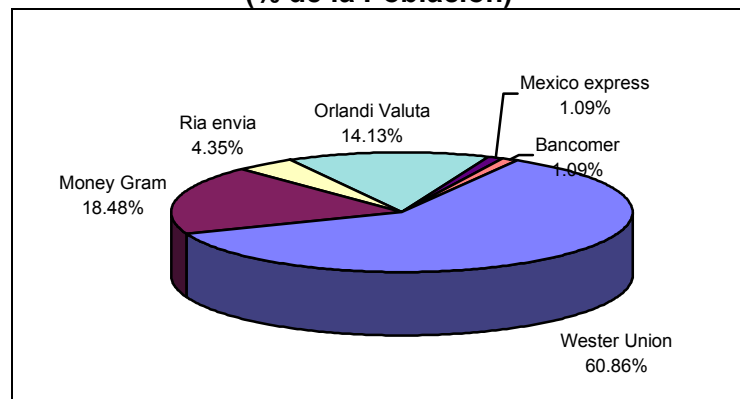
(52.94%) aseguró que han sufrido de pérdida del dinero que envían (en la mayoría de los casos se trata de money orders por correo certificado o no).

Asimismo, con frecuencia se hace el reclamo del correo extraviado, mismos que si se logra recuperar es después de varios meses e indican que es el correo mexicano y no el norteamericano el que muestra ineficacia en sus operaciones, ya que la mayoría de las pérdidas son en territorio mexicano.

De las personas encuestadas, 52.67% aseguró no haber utilizado otra empresa, en tanto que 47.33% sí ha hecho uso de los servicios de otra empresa. Esto muestra la poca disposición a cambiar sus hábitos de consumo y/o la falta de información sobre otras alternativas disponibles.

Las empresas más usadas anterior a la que emplean actualmente son Western Union (60.86% de la población), MoneyGram (18.48%) y Orlandi Valuta (14.13%).

Utilización de Otras Empresas de Envío de Dinero (% de la Población)



Fuente: PROFECO, investigación directa.

Los motivos por los que cambiaron de empresa fueron:

Motivo	% de la Población
Más caro	29.29
Bajo tipo de cambio	18.57
Mayor Distancia	10.00
Pérdida	9.29
Inseguridad	8.57
Retraso en el envío	7.86
Mal servicio	7.86
Cambio cuando hay promociones en otra empresa	7.14
Problemas en el cambio	1.43
Total	100.00

Finalmente, es importante no olvidar que las transferencias de dinero son un negocio lícito, cuya regulación es prácticamente nula, y por lo tanto la comparación de las alternativas disponibles en el mercado es la opción más factible para ajustar las condiciones de mercado.

Ejemplo de lo anterior se observa en la ciudad de Los Angeles, donde la labor del Consulado General de México con las empresas del ramo y la difusión de inconformidades que han llegado incluso al plano jurídico⁷, han ajustado notablemente el cobro de comisiones en los últimos meses.

Asimismo, con frecuencia los usuarios del servicio no saben que la empresa que usa cuenta con diferentes tipos de servicios, por ejemplo envíos al día siguiente, cuyo costo es sensiblemente inferior al de transferencias inmediatas, y que probablemente cubriría las necesidades de tiempo de algún segmento de la población.

⁷ El 3 de noviembre de 1997, el abogado Fred Kumetz interpuso en California una demanda (class action) en contra de Western Union y Money Gram por discriminación y engaño a los clientes.

Además, dada la persistencia de problemas de pérdida de correo con documentos de valor, es recomendable que se suspenda esta práctica de alto riesgo y se empleen medios más seguros, incluyendo la apertura de cuentas en bancos americanos con posibilidad de retirar en cajeros automáticos en México, sin ningún costo o con una pequeña comisión como si se tratara de cualquier disposición por cajero de una cuenta nacional⁸.

⁸ Esta fue una sugerencia continua de varios connacionales que ya la emplean.

B. Empresas

Las encuestas aplicadas en agencias de 11 empresas que realizan transferencias de fondos de Estados Unidos a México arrojaron los siguientes resultados.

Los Angeles, California:

En la ciudad de Los Angeles se detectaron 8 principales opciones para enviar dinero de Estados Unidos a México en forma electrónica; las comisiones que dichas empresas cobran van de 5 a 12 dólares para envíos de hasta 300 dólares.

La empresa que cobra mayor comisión (Western Union) es también la que, de acuerdo a las encuestas realizadas, efectúa el mayor número de envíos, a pesar de que el tipo de cambio al que paga las transferencias en México es el más bajo. Lo anterior puede explicarse por la amplia red de agencias con las que cuenta (alrededor de 18,000).

MoneyGram, Bancomer Transfer Funds, Folio Uniteller, Orlandi Valuta y Ria Envía cobran igual comisión, no obstante existen diferencias en el tipo de cambio, siendo el más atractivo el ofrecido por Folio Uniteller; aunque su red de puntos de venta no puede compararse con la de empresas como MoneyGram (que cuenta con 16,000 aproximadamente)⁹. Ria Envía ofrece un tipo de cambio

⁹ No se dispone del dato oficial de números de establecimientos de Folio Uniteller, pero en la investigación desarrollada en Los Angeles, sólo se encontró una agencia de esta empresa.

sólo un centavo arriba de MoneyGram, pero no ofrece al consumidor ningún extra al servicio prestado; mientras que MoneyGram permanentemente otorga gratuitamente una llamada a México de tres minutos, cuyo costo aproximado es de 3.76 dólares.

Las comisiones más bajas son las de Serfin Transfer Fund (8 dólares) y Banamex Express (5 dólares). La primera, además ofrece un envío gratis después de cada cinco, pero paga un tipo de cambio 3 centavos por debajo de Banamex Express¹⁰.

De acuerdo con la información recabada, la mayor difusión de la información de distintas empresas, así como las acciones de autoridades del Consulado con representantes de las empresas enviadoras y las controversias judiciales, han presionado a un ajuste en el mercado en materia de comisiones y tipos de cambio (véase cuadro 1).

¹⁰ Sólo se requiere que el enviado tenga cuenta en el California Commerce Bank y dé la instrucción vía telefónica; además de que el beneficiario tenga una cuenta en México con Banamex, (Invermatico) a la que se abonarán los envíos de forma inmediata.

Cuadro 1
Transferencias de dinero de estados unidos a México (Los Angeles)
(Envíos de 1 a 300 dólares: encuestas realizadas del 10 al 13 de julio de 1998)

Empresa	Western Union	MoneyGram	Bancomer	Serfin	Folio Uniteller	Orlandi Valuta	Ria Envía	Banamex Express
Comisión (dólares)	12.00	10.00	10.00	8.00	10.00	10.00	10.00	5.00
Tipo de cambio	8.05	8.13	8.10	8.10	8.21	8.09	8.14	8.13
Pesos pagados en México por 300 dólares	2,415.00	2,439.00	2,430.00	2,430.00	2,463.00	2,427.00	2,442.00	2,439.00
No. de Agencias en E.U.A.	18,000	16,000	32	9	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Promociones	Ninguna	Regala una llamada telefónica de 3 minutos	Después de tres envíos, el siguiente es gratis.	Después de cinco envíos, el siguiente es gratis.	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

Nota: la información de las empresas no corresponde necesariamente al mismo día.
El tipo de cambio promedio de ventanilla en los días considerados fue de \$9.10.
Fuente: PROFECO, Investigación directa.

Chicago, Illinois:

En Chicago se visitaron agencias de 6 empresas que realizan envíos de dinero a México, detectándose en general mayor disparidad en el cobro de comisiones que en Los Angeles.

Considerando un monto de 300 dólares de envío, Las dos empresas líderes reportaron cobros de 22 a 35 dólares, en el caso de Western Union; y de 10 a 35 en el caso de MoneyGram.

Los tipos de cambio pagados con mayor frecuencia por estas empresas a través de sus centros cambiarios en México fueron 8.05 y 8.13 pesos por dólar, respectivamente.

Order Express, Orlandi Valuta y Ria Envía indican comisiones iguales (10 dólares), pero con importantes diferencias en el tipo de cambio, siendo el más atractivo el de Order Express.

Bancrecer Transfer Funds resultó la mejor opción, tanto en comisión (8 dólares) como en tipo de cambio (8.45 pesos por dólar), pero cuenta sólo con una oficina y su permiso es únicamente para el estado de Illinois (véase cuadro 2).

De acuerdo con lo anterior, se deduce que a pesar de que el mercado cuenta con distintas opciones, los consumidores no disponen de la información de todas ellas y/o que no cambian fácilmente de hábitos de consumo.

En especial en el caso de Bancrecer, parece ser que su publicidad no ha sido suficiente, ya que poca gente la conoce, a pesar de estar ubicado en una zona de afluencia 100% de población mexicana o de origen mexicano.

Cuadro 2
Transferencias de dinero de Estados Unidos a México (Chicago)
(Envíos de 1 a 300 dólares: encuestas realizadas del 7 al 9 de julio de 1998)

Empresa	Western Union	MoneyGram	Bancrecer*	Order Express	Orlandi Valuta	Ria Envía
Comisión (dólares)	22.00 a 35.00 ^{1/}	10.00 a 35.00 ^{2/}	8.00	8.00 a 10.00 ^{3/}	10.00	10.00
Tipo de cambio	8.05	8.13	8.45	8.20	8.09	8.15
Pesos pagados en México por 300 dólares	2,415.00	2,439.00	2,535.00	2,460.00	2,427.00	2,445.00
No. de Agencias en E.U.A.	18,000	16,000	1	N.D.	N.D.	N.D.
Promociones	Ninguna	Regala una llamada telefónica de 3 minutos	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

*/ Próximamente instalará su segunda oficina.

1/ 22 si la transferencia es al día siguiente y 35 si es inmediata.

2/ 10 si la transferencia es al día siguiente y 35 si es inmediata.

3/ 8 si la transferencia es al día siguiente y 10 si es inmediata.

Nota: la información de las empresas no corresponde necesariamente al mismo día.

El tipo de cambio promedio de ventanilla fue de \$.9.10 para los días 7 y 8; y de \$.9.05 para el día 9.

Fuente: PROFECO, Investigación directa.

II. Los Resultados en México

Del 20 al 28 de julio de 1998, se aplicaron 378 encuestas a mexicanos que reciben envíos de dinero procedentes de Estados Unidos que viven en las delegaciones y municipios de Gustavo A. Madero, Iztapalapa, Nezahualcoyotl, Naucpan y Tlalnepantla del área metropolitana de la ciudad de México, así como en las principales ciudades de la República Mexicana con mayor población emigrante a Estados Unidos¹¹. Del mismo modo se recabó información de 128 bancos y establecimientos comerciales encargados de realizar el pago de las transferencias en las mismas localidades.

A. Usuarios

En términos generales se detectó que al usuario del servicio de las transferencias electrónicas en el territorio nacional se le paga el envío del dinero de acuerdo al tipo de cambio que se especificó con el contratante del servicio en Estados Unidos y no se le cobra ningún tipo de comisión adicional.

Es importante señalar que en general los usuarios no expresaron inconformidad por la operación del servicio ni problemas consistentes en materia de condicionamiento del pago o retrasos en el mismo.

¹¹ Durango, Guanajuato, San Luis Potosí, Irapuato, Puerto Vallarta, Lagos de Moreno, Toluca, Oaxaca, León, Zacatecas y Morelia.

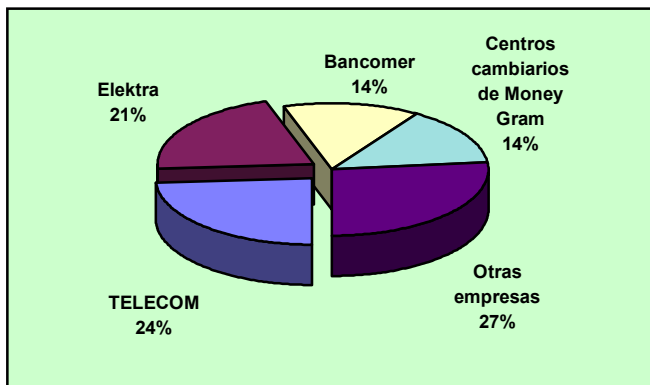
En el caso del Money Order el banco o casa de cambio cobra una comisión para el pago de dicho documento, la cual estará determinada por las políticas del centro cambiario que se trate.

Participación de mercado

De las personas encuestadas que reciben dinero de Estados Unidos, el 24% cobra a través de TELECOMM, la cual opera con Western Union; el 21% cobra a través de Elektra, que también trabaja con Western Union; el 14% lo hace a través de alguno de los centros cambiarios de MoneyGram (Banamex, Gigante o Salinas y Rocha); el 14% cobra en Bancomer y el restante 27% emplea otras empresas¹².

¹² Incluye Farmacias El Fenix, Serfin, Sepomex, Bital, Woolworth, Hecali y Dólares La Central.

Participación de empresas receptoras

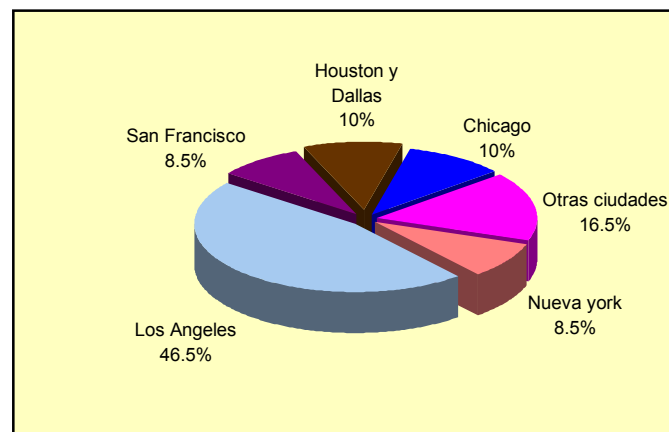


Fuente: PROFECO, investigación directa.

Ciudades que envían

En lo que se refiere a las ciudades norteamericanas de donde se reciben los envíos, el 46% de los beneficiarios en México reciben transferencias de Los Angeles; la segunda ciudad en importancia es Chicago con el 10%; San Francisco realiza el 8.5% de las transferencias, al igual que Nueva York; y las ciudades de Texas y Dallas envían en conjunto el 10%.

Participación de ciudades de E.U. en los envíos

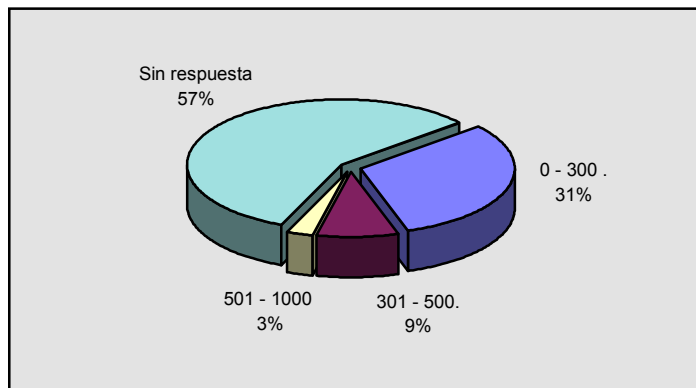


Fuente: PROFECO, investigación directa.

Montos de cobro

La gran mayoría de la población encuestada no recordó o se negó a informar el monto en dólares que le había sido enviado de Estados Unidos (57%), al 31% le enviaron de 50 a 300 dólares, al 9%, de 301 a 500 dólares y sólo al 3% le enviaron de 501 a 1,000 dólares. Así, se confirma que en promedio, el monto de los envíos es no mayor a 300 dólares.

Participación de Rangos de Envío de Dinero

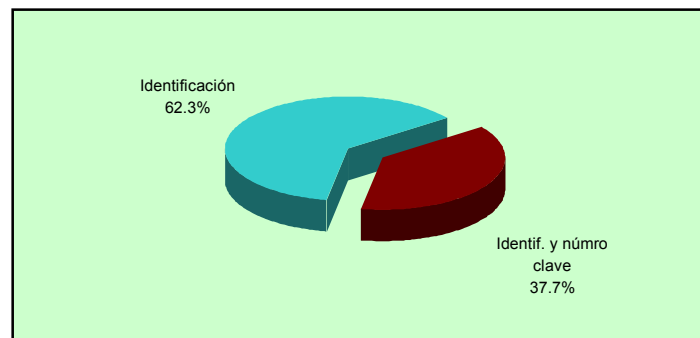


Fuente: PROFECO, investigación directa.

Requisitos para el cobro

De la consulta a beneficiarios sobre los requisitos que solicitan las empresas que operan como centros cambiarios, se detectó que en general los requisitos para el cobro de los envíos son muy sencillos. El 60.5% de la población encuestada señaló que sólo le solicitan una identificación oficial vigente, mientras que el 37.7% indicó que además debe proporcionar el número clave correspondiente al envío.

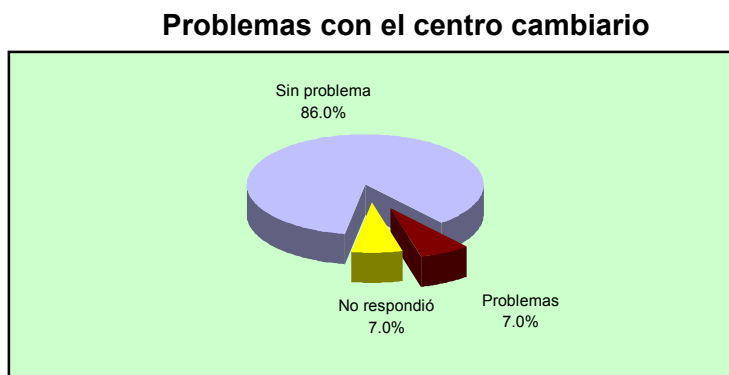
Requisitos Para el Cobro de Envíos



Fuente: PROFECO, investigación directa.

Problemas con el centro cambiario que le paga

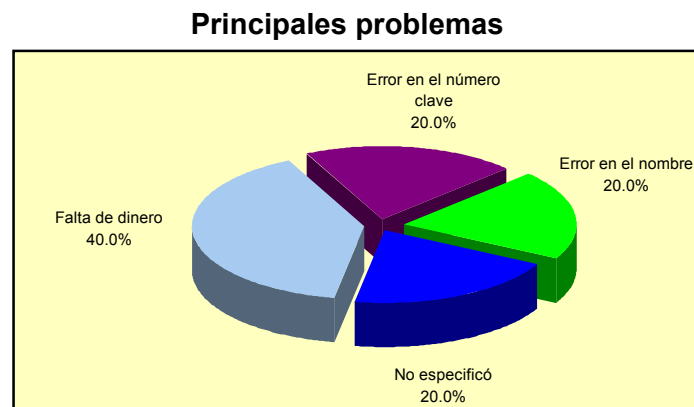
La gran mayoría de la población encuestada señala no haber tenido problemas para el cobro de sus envíos (86%); 7% no respondió a esta pregunta y el restante 7% indicó haber tenido algún problema a la hora de realizar su cobro.



Fuente: PROFECO, Investigación Directa.

Principales problemas

Del 7% que manifestó haber tenido algún problema destacó la falta de dinero, errores en el número de clave y errores en el nombre del beneficiario. El 20% no especificó el tipo de problema.



Fuente: PROFECO, investigación directa.

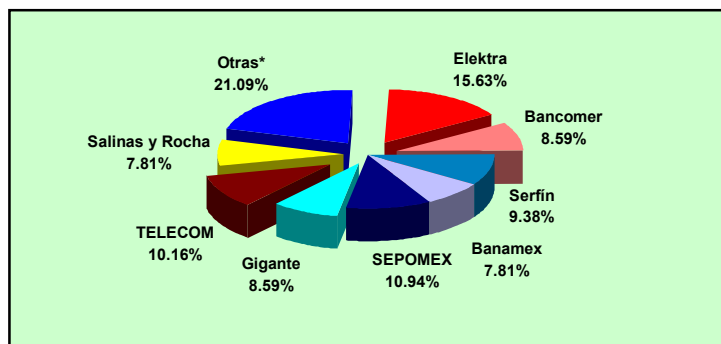
B. Empresas

Al igual que en el caso de los beneficiarios, se aplicaron encuestas a las empresas que operan como centros cambiarios de los envíos de dinero procedentes de Estados Unidos. En total se aplicaron 128 encuestas en 16 Delegaciones Federales y Metropolitanas de la PROFECO.

De las agencias visitadas, la de mayor presencia fue Elektra, con el 15.63% del total, seguida del Servicio

Postal Mexicano y TELECOMM, con el 10.94% y 10.16%, respectivamente. Cabe recordar que la primera y tercera empresas pagan envíos de Western Union, empresa que obtuvo la mayor participación de mercado en las encuestas realizadas en Estados Unidos.

Participación de los centros cambiarios



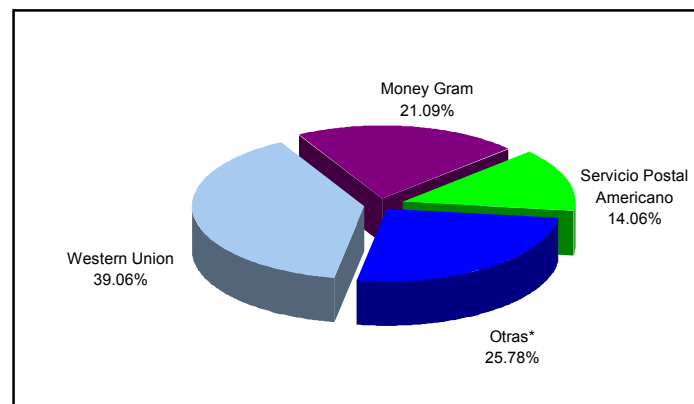
*/Incluye Farmacias EL Fenix, Patronato del Ahorro Nacional, Woolworth, Bitál, Farmacias Benavides, Hecali, Dólares La Central y Farmacéutica de Occidente.

Fuente: PROFECO, investigación directa.

Empresas que envían

Los resultados de la presencia de centros cambiarios en México ratifican la información recabada en Estados Unidos sobre la concentración de las operaciones de transferencia de fondos principalmente en dos empresas: Western Union y MoneyGram, siendo el Servicio Postal Americano la tercera opción de mayor presencia en el mercado.

Empresas norteamericanas que transfieren dinero a México



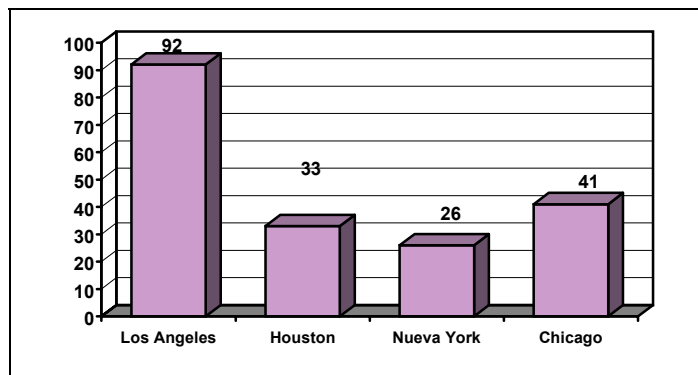
*/ Incluye 18 empresas

Fuente: PROFECO, investigación directa.

Ciudades que envían

Las ciudades norteamericanas que, de acuerdo con la información de los centros cambiarios, realizan el mayor número de envíos son Los Angeles, Chicago, Houston y Nueva York.

Ciudades norteamericanas que realizan el mayor número de envíos

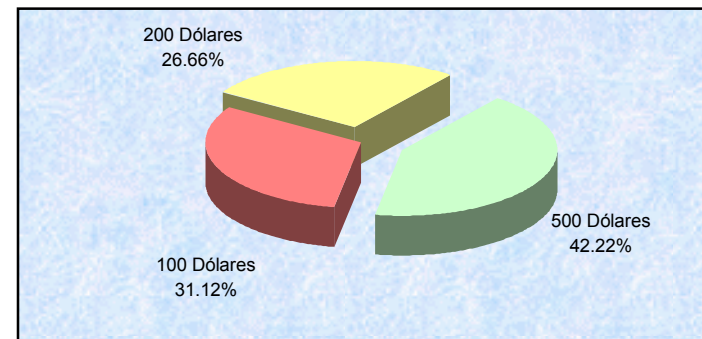


Fuente: PROFECO, investigación directa.

Montos más frecuentes

Los centros cambiarios visitados señalan que los montos más frecuentemente enviados son 500 dólares (42.2% de la muestra), 100 dólares (31.12%) y 200 dólares (26.6%). Esta información no es consistente con lo declarado por los usuarios del servicio en Estados Unidos (quienes declararon montos promedio de hasta 300) ni con lo señalado por los beneficiarios en México (quienes en su mayoría declararon recibir transferencias de hasta 300 dólares).

Montos más frecuentes en las transferencias



Fuente: PROFECO, investigación directa.

Tipo de cambio

Finalmente, los centros cambiarios señalaron, en su mayoría que el tipo de cambio que se aplica al hacer los pagos es fijado por la empresa de Estados Unidos que hace el envío.

Tipo de cambio que se aplica para el pago de transferencias



Fuente: PROFECO, investigación directa.

CONCLUSIONES

La investigación realizada tanto en territorio nacional como en Estados Unidos permiten concluir que, dada la importancia de la actividad de transferencia de dinero de Estados Unidos a México para las economías de ambos países¹³, así como el riesgo en que incurren las empresas del sector y la falta de regulación del mismo, hacen que esta actividad, así como los términos en los que se ofrece el servicio, deban ser permanentemente observados tanto por usuarios como por autoridades de los países involucrados. Lo anterior, debido a que pueden realizarse relativamente fácilmente prácticas abusivas a los consumidores.

Es verdad que la investigación realizada directamente con los contratantes y los beneficiarios del servicio de envío de dinero en Estados Unidos y México, respectivamente no reflejó anomalías graves en el sentido de que no se viola ninguna Ley; sin embargo, los usuarios sí manifestaron consistentemente su inconformidad por los “altos” costos del servicios y el “bajo” tipo de cambio al que se pagan los envíos.

Por otro lado, la misma investigación, permitió detectar la presencia de algunas empresas “pequeñas” que ofrecen ventajas relativas, comparadas con las líderes, pero cuya infraestructura y solidez empresarial no pudieron ser verificadas.

En esta situación se encuentran empresas como Raza Express y Enter Mex, Inc. La primera declara contar con miles de puntos de recepción de los envíos en Estados Unidos y contar con comisiones y tipos de cambio competitivos. Al respecto, en la visita a Los Angeles y Chicago, no se detectó ningún punto de venta de esta empresa, y en cambio sí se obtuvo información (a través del California Commerce Bank) de su publicidad en la que citan contar con el respaldo del Patronato de Bonos del Ahorro Nacional y de la misma PROFECO¹⁴.

¹³ En el primero por la contribución de nuestros connacionales al producto del país vecino, y en México por el número de familias que depende de los ingresos provenientes del norte.

¹⁴ La investigación realizada por el California Commerce Bank y cuyos comprobantes nos fueron proporcionados, muestran que los envíos de *Raza Express* se hacen a través de un apartado postal, al que se debe enviar un cheque a favor de *Raza Express*. Además, el envío hecho a través de esta empresa tardó 20 días en llegar a su destino y pagó el dólar un peso abajo del tipo de cambio ofrecido por el California Commerce Bank en ese momento.

En el caso de Enter Mex Inc., en entrevista con el Sr. Juan Carlos Fuentes (representante en Cuernavaca), detectamos que operan con un correo electrónico, a través del cual se notifica, (a Cuernavaca) el monto y el beneficiario del envío, mismo que, según dicha plática puede ser cobrado el mismo día. No obstante, ni en la visita a Estados Unidos, ni en las encuestas en México se verificó la existencia física de la empresa.

Cabe señalar, que el señor Fuentes nos habló de la *eficiencia* de su servicio de manera muy insistente; incluso comentó que cuentan con la entrega a domicilio de los envíos, para el caso de Cuernavaca. Sin embargo, en la copia del formato del servicio que le solicitamos no se indica ni la comisión cobrada ni el tipo de cambio al que se hará el pago en México.

Es importante decir que la legitimidad de las funciones de las empresas de esta industria no está en consideración en este trabajo, sin embargo la publicidad engañosa, la creación de monopolios y los abusos, en general, sí son actividades que pudieran ser sancionables por las leyes correspondientes, tanto en Estados Unidos como en México.

Por todo lo anterior, la labor de información y difusión son, de momento, los mejores elementos de defensa con los que cuentan los consumidores de este servicio.

En este contexto, la labor que realicen la PROFECO, Los Consulados y otras instituciones interesadas en proteger los derechos de los consumidores son de especial importancia para la autorregulación del mercado. Así, la comunicación que establezcan las familias tanto enviadoras como receptoras cobra mayor relevancia.

ANEXO 1

Recomendaciones y consideraciones

1. La información de las empresas no corresponde necesariamente al mismo día, pero sirve como referencia.
2. Para saber exactamente los datos del día que se envíe dinero a México, verifica directamente en el establecimiento que se escoja.
3. Antes de depositar dólares para su envío a México, pregunta el monto de la comisión, el tipo de cambio y el monto en pesos que en México le pagarán a tu familiar por los dólares depositados.
4. Si tu familiar no necesita el dinero en pesos en el mismo día o en los próximos minutos, probablemente te cobren una menor comisión al mandarlo al día siguiente.
5. Pregunta por otros servicios o facilidades para que tu familiar cobre en México p. ej. llamada telefónica incluida, cercanía del lugar de cobro promociones por cliente frecuente.

ANEXO 2

LISTA DE MEDIOS QUE ASISTIERON A LA CONFERENCIA DE PRENSA DEL 14 DE JULIO DE 1998 EN EL CONSULADO GENERAL DE MEXICO EN LOS ANGELES.

LA OPINION PARA TI	FRANCISCO MENDOZA REPORTERO
	RENE VAZQUEZ FOTOGRAFO
CANAL 22	OSMIN RODRIGUEZ REPORTERO
	JOSE RAMIREZ CAMAROGRAFO
ECO	MARIO LECHUGA REPORTERO
	ALBERTO MUJICA GARCIA CAMAROGRAFO
NOTIMEX	JOSE ROMERO REPORTERO
	CARLOS FOTOGRAFO
LATIN NEWS	ALBERTO AVILES REPORTERO
TELEMUNDO	ARGELIA ATILANO REPORTERA
	ALBERTO CAMAROGRAFO
EXCELSIOR (ORANGE)	EDUARDO RUIZ REPORTERO
RADIO EXPRESS	TEDDY FREGOSO REPORTERO Y GERENTE

PUBLIC STRATEGIES
INCORPORATED

ALICIA WOOD

EL UNIVERSAL

CARLOS FERREYRA

LA OPINION

ROBERTO IÑIGO Y JORGE MUJICA

REPORTERO Y CAMAROGRAFO

LA TARDE

RAFAEL ABDO

CANAL 34

CAMAROGRAFO

UNIVISION

JENIFER RALEY

EL FINANCIERO

RADIO NOTICIAS 930

HILDA DELGADO

SOL DE AMERICA

DENIS NIETO, REPORTERO
WILLIAM, FOTOGRAFO

ANEXO 3

MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN CHICAGO

Prensa escrita en Español

La Raza

Éxito

El Norte

El Día

La “Z” WZCH 103.99 FM

La “z” WRZA 99.9 FM

Radio en Español

WIND Radio

Estación 560 AM “La Tremenda”

WOJO Radio

WTAQ - 1300 AM “La Mexicana”

Radio Católica “La Esperanza” 1110 AM

Televisión en Español

WSNS - TV. - Canal 44 – Telemundo

WGBO Canal 66 – Univisión

Eco – Galavisión

Nuevo Siglo