



Procuraduría Federal del Consumidor
Dirección General de Estudios sobre
Consumo

Programa ¿Quién es quién en el envío de dinero de Estados Unidos a México?

Origen y evolución

Noviembre de 2008

Introducción

El flujo de fondos proveniente de trabajadores residentes en el exterior, conocido como “remesas”, es de gran importancia para la economía mexicana, al constituirse en una de las principales fuentes de divisas, superada actualmente sólo por las exportaciones petroleras. El monto total de las remesas llegó a más de 23 mil 970 millones de dólares en 2007.

Los diez principales estados receptores de estos recursos son los mismos que en 1995. El Estado de Michoacán mantiene el primer lugar después de 11 años, con un incremento de 279% en su monto total enviado. Es de notar que no aparece algún estado fronterizo.

En 2007 los diez estados de mayor captación aportan 67.5% del total del flujo de remesas.

**Captación de remesas familiares y su distribución por entidad federativa
Comparativo 1995- 2007 (Millones de dólares corrientes)**

| Entidad Federativa | 1995 | | 2007 | | Orden de captación | |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------|------|
| | Monto remesas | Participación | Monto remesas | Participación | 1995 | 2007 |
| Total Nacional | 3673 | 100 | 23,969.6 | 100 | | |
| Michoacán | 597 | 16.2 | 2,262.7 | 9.4 | 1 | 1 |
| Jalisco | 467 | 12.7 | 1,937.1 | 8.1 | 3 | 4 |
| Guanajuato | 376 | 10.2 | 2,142.2 | 8.9 | 2 | 2 |
| Estado de México | 161 | 4.4 | 2,022.4 | 8.4 | 4 | 3 |
| Distrito Federal | 196 | 5.3 | 1,371.5 | 5.7 | 5 | 7 |
| Puebla | 178 | 4.8 | 1,495.3 | 6.2 | 7 | 5 |
| Veracruz | 76 | 2.1 | 1,473.3 | 6.1 | 6 | 6 |
| Guerrero | 224 | 6.1 | 1,239.1 | 5.2 | 9 | 9 |
| Oaxaca | 159 | 4.3 | 1,271.8 | 5.3 | 8 | 8 |
| Hidalgo | 72 | 1.9 | 952.2 | 4.0 | 10 | 10 |

Fuente: Banco de México.

El avance tecnológico observado durante la década de los 90 permitió la realización de las transferencias de dinero a través de medios electrónicos, los cuales sustituyeron al mecanismo tradicional del “money order”, con lo que se logró una mayor eficiencia y oportunidad en el envío de las remesas hacia nuestro país.

De hecho, a partir de 1995 las transferencias electrónicas de dinero han logrado la preferencia de los residentes mexicanos en EU, al incrementar su proporción en el total de remesas de 51.5% a 84.2% en 2007, como consecuencia de la rapidez de los envíos y los pocos requisitos necesarios para hacer uso del servicio.

**Instrumentos de transferencias de remesas de mexicanos en Estados Unidos
(Participación en porcentaje)**

| Instrumento | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Money Orders | 39.7 | 36 | 35.5 | 33.2 | 24.5 | 21.8 | 9 | 7 | 12.1 | 11.3 | 9.3 | 5.9 | 3.6 |
| Cheques | 0.7 | 1.8 | 1.6 | 1.1 | 0.9 | 0.1 | 0.1 | 0.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Transferencias electrónicas | 51.5 | 52.6 | 54.2 | 57.8 | 66.6 | 70.6 | 87.5 | 89.6 | 85.9 | 87.3 | 89.3 | 92.6 | 94.8 |
| Directas | 8.1 | 9.6 | 8.6 | 7.9 | 8 | 7.4 | 3.4 | 3.3 | 1.9 | 1.4 | 1.4 | 1.5 | 1.6 |
| Total % | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Banco de México

En este auge influye el marco normativo, ya que con la modificación de los lineamientos que normaban el funcionamiento de las casas de cambio en 1991, surgieron empresas que quedaron fuera del control de las autoridades financieras del país (SHCP, Banxico y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores) los cuales operan como negocios mercantiles.

Inconformidades detectadas

Paralelamente al desarrollo del mercado, surgieron inconformidades tanto de los usuarios del servicio en Estados Unidos, como de los beneficiarios de los fondos en México. Las principales quejas manifestadas se referían a las altas comisiones cobradas por las empresas para realizar el servicio y el bajo tipo de cambio pagado a los beneficiarios en México. Otra queja importante era que en las tiendas de muebles y aparatos electrodomésticos que operan como pagadores, con frecuencia se inducía a los cobradores a adquirir mercancía como forma de pago o los hacían volver horas más tarde e incluso al día siguiente, cuando no contaban con el efectivo suficiente para realizar el pago.

Origen del programa

Con objeto de atender las quejas de los usuarios de los medios electrónicos para la transferencia de sus remesas, en 1998 la Procuraduría Federal del Consumidor, en coordinación con los Consulados Generales de México, en Los Ángeles y Chicago, iniciaron una investigación a través de encuestas tanto a empresas como a usuarios del servicio en esas dos ciudades, para identificar los problemas más comunes suscitados en la realización de esa actividad e instrumentar un programa de orientación a los usuarios. Asimismo, se aplicaron encuestas en territorio mexicano a los beneficiarios de los envíos y a los centros cambiarios.

Los resultados obtenidos del levantamiento de las encuestas mostraron lo siguiente:

- El monto de envío más frecuente fue de entre 50 y 250 dólares, preferido por 49% de la población encuestada, seguido por el rango de 250 a 300 dólares enviado por 39%; por su parte, sólo 12% transfiriere más de 400 dólares periódicamente.
- Facilidad en la realización de la transacción, ya que 90.3% de la población encuestada informó que el único requisito para el envío de dinero es registrar los datos de identificación (nombre, dirección y teléfono), tanto en el remitente como en el destinatario.
- Casi la totalidad de la población consultada (94.3%) respondió no tener problemas con la empresa especializada en el envío de dinero de su preferencia. Sin embargo,

manifestaron que las comisiones cobradas por las empresas eran muy elevadas, mientras que el tipo de cambio al que se pagaba el dólar en México era bajo.

• Las personas entrevistadas (5.7% del total) que reportaron tener problemas mencionaron los siguientes:

- Retraso en el envío;
- Engaño en promociones;
- Pérdida del correo (en el caso de los money orders); y
- Problemas en el cambio.

Con los resultados obtenidos de la encuesta se definió el diseño de un programa con la finalidad de proporcionar asesoría a los usuarios de estos servicios, así como divulgar y transparentar la información acerca de las diferentes opciones de envío. La Procuraduría Federal del Consumidor, en el marco del Programa Paisano y en coordinación con la Secretaría de Relaciones Exteriores (mediante los consulados de las ciudades participantes) instrumentó el programa “Quién es quién en el envío de dinero a México” cuyo objetivo consiste en:

“Proporcionar orientación, asesoría y defensa a los usuarios de los servicios de envío de dinero de EU a México, transparentando la información, publicándola de manera veraz, oportuna y suficiente, para facilitarles la selección más conveniente a sus necesidades”

Evolución del programa

Cuando inició el programa en diciembre de 1998, sólo incluía dos ciudades estadounidenses (Chicago y Los Ángeles); posteriormente se incorporaron 7 más (Nueva York, Dallas, Miami, Houston, Sacramento, San José e Indianápolis), por lo que actualmente abarca un total de 9 ciudades y el sistema Directo a México.

Este último es un servicio para enviar dinero desde una cuenta bancaria en algún banco participante en Estados Unidos a una cuenta bancaria en cualquier banco en México.

Al enterarse de la existencia del programa, varias empresas solicitaron ser incluidas en el mismo, por lo que actualmente se monitorean 121 opciones de envío (eran 11 al inicio en Chicago y Los Ángeles):

Evolución de las ciudades participantes y sus opciones (1988-2008)

| Ciudad | Fecha de inicio | Opciones al inicio | Opciones actuales |
|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| Chicago, Illinois | 07/12/1998 | 6 | 16 |
| Los Ángeles, California | 07/12/1998 | 5 | 11 |
| Nueva York, Nueva York | 21/12/1998 | 5 | 11 |
| Dallas, Texas | 08/03/1999 | 9 | 9 |
| Miami, Florida | 17/05/1999 | 7 | 13 |
| Houston, Texas | 30/08/1999 | 4 | 7 |
| Sacramento, California | 23/10/2000 | 10 | 16 |
| San José, California | 23/01/2001 | 11 | 11 |
| Indianápolis, Indiana | 24/03/2003 | 5 | 14 |
| Directo a México | 08/05/2006 | 7 | 13 |

Fuente: PROFECO, Programa Quién es Quién en el Envío de Dinero.

NOTA: Las empresas pueden contabilizarse más de una vez si ofrecen sus servicios en más de una ciudad.

Operación

Cada semana PROFECO recibe, ordena y difunde informaciones de 28 empresas y de los bancos del sistema Directo a México ubicados en Estados Unidos, dedicadas al envío de dinero. La información incluida se refiere a: la comisión cobrada, el tipo de cambio al que se paga el envío, el costo total del envío, el tiempo de entrega y los puntos de pago en México, entre otros.

Los datos son proporcionados en su mayor parte por las propias empresas y también por los Consulados que envían información de empresas locales. Esta información se recibe semanalmente por correo electrónico entre lunes y martes (antes de las 13:00 horas) y se difunde los martes por la tarde.

La divulgación de la información se realiza a través de los siguientes medios:

- Tableros informativos colocados en las áreas de servicios de los consulados generales de México en las principales ciudades de Estados Unidos.
- Teléfono del consumidor:
 - 5568-8722 en el Área Metropolitana de la Ciudad de México
 - 01 800 468-8722 larga distancia sin costo en la República Mexicana
- La página de PROFECO en Internet: <http://www.profeco.gob.mx>.
- Elaboración de 20,000 dípticos en forma conjunta con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, de los cuales Profeco distribuye 10,000 en las siete ciudades y municipios con mayor índice de migración.

Evolución de los costos de envío

Comisión cobrada por la empresa

Durante el periodo de referencia, la comisión cobrada por las empresas especializadas en el envío de dinero mostró una reducción en las 5 ciudades consideradas desde el inicio, destacando Miami y Chicago.

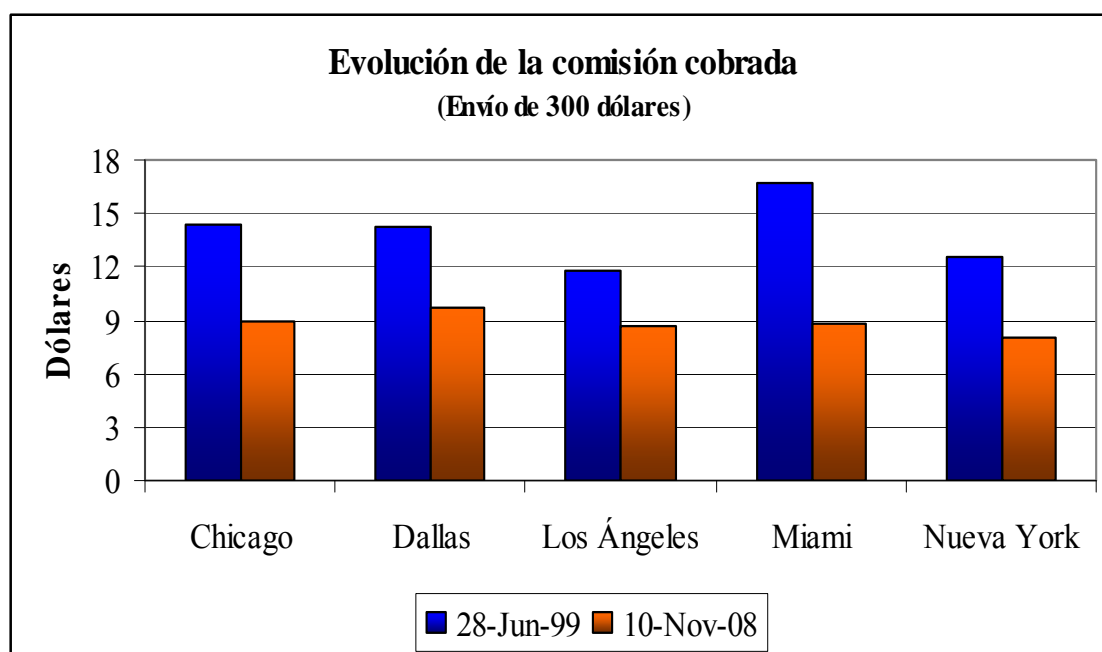
Evolución de la comisión cobrada (Dólares)

| Ciudad | 28-Jun-99 | 10-Nov-08 | Variación (%) |
|--------------|-----------|-----------|------------------|
| Chicago | 14.36 | 7.93 | -44.78 |
| Dallas | 14.27 | 9.75 | -31.67 |
| Houston | | 10.75 | |
| Indianápolis | | 10.00 | |
| Los Angeles | 11.78 | 8.64 | -26.66 |
| Miami | 16.73 | 8.78 | -47.52 |
| Nueva York | 12.60 | 8.08 | -35.87 |
| Sacramento | | 6.73 | |
| San José | | 8.20 | |

Fuente: Profeco, programa Quién es Quién en el Envío de Dinero.

Comisión cobrada por envío de 300 dólares

Empresas importantes como Western Union y MoneyGram (con la mayor participación en el mercado) disminuyeron la comisión que cobran al usuario. La primera homologó su tarifa en 14.99 dólares para su servicio de Dinero en Minutos (en Chicago, Dallas, Houston, Indianápolis, Los Ángeles, Miami, Nueva Cork, Sacramento y San José, cobraba inicialmente 27 dólares por envío, en Nueva York cobraba 18) y MoneyGram redujo la tarifa de su servicio en minutos, primero de 20 a 15 dólares y posteriormente la redujo hasta 9.99 dólares.



Fuente: PROFECO, Programa Quién es Quién en el Envío de Dinero.

Costo implícito derivado del diferencial entre el tipo de cambio de ventanilla y el pagado por las empresas.

Otro factor de costo importante es el tipo de cambio al que pagan las empresas, el cual normalmente es inferior al de ventanilla, provocando un costo adicional para el consumidor. Sin embargo, el diferencial entre ambos se redujo en el periodo de análisis.

De esta forma, el 28 de junio de 1999 el diferencial entre el tipo de cambio promedio pagado por las empresas en las ciudades participantes y el tipo de cambio promedio de ventanilla en la Ciudad de México se ubicó en 4.4%, mientras que el 10 de noviembre de 2008 fue del 1.45%.

Tipo de cambio pagado como proporción del tipo de cambio de referencia (%)

| Ciudad | 28-Jun-99 | 10-Nov-08 | Variación (%) |
|--------------|-----------|-----------|---------------|
| Chicago | 95.65 | 101.32 | 5.93 |
| Dallas | 95.67 | 101.62 | 6.22 |
| Houston | | 101.17 | |
| Indianápolis | | 100.90 | |
| Los Angeles | 94.17 | 101.03 | 7.28 |
| Miami | 96.27 | 101.63 | 5.57 |
| Nueva York | 96.36 | 100.99 | 4.80 |
| Sacramento | | 100.88 | |
| San José | | 101.03 | |

Fuente: Profeco, programa Quién es Quién en el Envío de Dinero.

Remesas a través de bancos

1. La Coalición Internacional de Mexicanos en el Exterior (CIME), en agosto de 2001 se empezó a utilizar en la ciudad de Chicago un sistema donde la persona deposita en una cuenta de débito en un banco participante de Estados Unidos y el beneficiario lo retira en algún cajero automático en México utilizando una tarjeta electrónica.
La comisión cobrada por transacción sea accesible (actualmente \$3.00 dólares por retiro) y se reduzca a un mínimo los requisitos para abrir cuentas bancarias.
2. Incorporación de bancos en este mercado cobró fuerza a partir de 2002. Desde entonces se ha observado una mayor competencia para las empresas especializadas.
3. Servicio *Directo a México* desarrollado por el Banco de la Reserva Federal de Estados Unidos y el Banco de México, opera de banco a banco participante y tiene suscrito 351 instituciones en 42 estados de la Unión Americana, de las cuales 109 son uniones de crédito y 242 bancos. Esto ha contribuido a que entre enero de 2004 y enero de 2008 los montos enviados a través de este mecanismo crecieran a una tasa media anual de 3.5%.

El beneficiario puede obtener la remesa en un plazo máximo de 48 horas, sus comisiones son las más bajas que se cobran, para obtener estos beneficios es necesario que los migrantes y los beneficiarios tengan una cuenta para este tipo de transferencias.

4. La Red de la Gente, junto con las sucursales del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi), que es la tercera red financiera más grande del sistema se unieron en una asociación para comercializar recepción de las remesas

Atención de quejas y denuncias

El servicio de atención a quejas y denuncias de PROFECO está preparado para atender las que surjan de los beneficiarios de los envíos de dinero en México. Es importante que las personas que reciben dinero de sus familiares que radican en EU y tienen algún tipo de problema con la empresa contratada acudan a PROFECO para su atención, ya sea de manera personal en las oficinas de la institución o a través del Teléfono del Consumidor.

Para prevenir problemas, es conveniente que los beneficiarios en México tomen en cuenta los siguientes consejos:

- Indique a su pariente en Estados Unidos cuales son la empresas que tienen puntos de pago en su localidad y que son de fácil acceso para usted.
- No permita que lo induzcan a comprar alguna mercancía o servicio con el dinero del envío o que condicionen la entrega a la compra de alguna mercancía.
- Asegúrese de conocer la cantidad exacta que le envía su familiar en Estados Unidos, antes de ir a cobrarlo, para así evitar contratiempos.
- Informe a su familiar de cualquier anomalía en el servicio, para que, en caso necesario, cambie de empresa de envío y presente la queja o denuncia en PROFECO.