

DERECHOS DE CANCELACIÓN

Usted tiene derecho a cancelar una transferencia de remesa, ya sea en forma oral o escrita, dentro de un periodo de tiempo especificado. En general, tiene hasta 30 minutos después de haber pagado la transacción para cancelar y obtener un reembolso.

Para cancelar la transacción:

- Los fondos no tienen que haber sido recogidos por el destinatario ni depositados en su cuenta.
- El proveedor de servicio de remesa debe identificar al remitente y la información de la transacción.

Para cualquier transferencia de remesa programada con tres o más días hábiles de anticipación, deberá cancelar dicha transferencia al menos tres días hábiles antes de la fecha de transferencia programada. El proveedor debe reembolsar el monto total que usted haya pagado dentro de los tres días hábiles de haber recibido la solicitud de cancelación. Su reembolso incluirá todos los cargos y, si se permite, los impuestos.

RESOLUCIÓN DE ERROR

Si se produce un error, deberá informarlo a fin de que el proveedor de transferencia de remesa reciba la notificación dentro de los 180 días posteriores a la fecha en que estuvo disponible la transferencia, conforme a lo establecido en la divulgación. En ese momento, el proveedor de transferencia de remesa tendrá 90 días para investigar y tomar una decisión.

El proveedor de transferencia de remesa debe informarle los resultados de la investigación dentro de los tres días posteriores a la finalización de la investigación. Si el proveedor determina que sí se produjo un error, deberá corregirlo en un plazo de un día hábil o lo antes posible.



My
**CREDIT
UNION**
.gov

¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN?

NCUA tiene más información para que los consumidores entiendan mejor las protecciones financieras federales del consumidor. Si tiene preguntas, visite MyCreditUnion.gov o llame al NCUA Consumer Assistance Center al siguiente teléfono: 800-755-1030.

El Consumer Assistance Center en línea incluye preguntas frecuentes acerca de temas como cuentas de depósito, préstamos al consumidor, hipotecas y prevención de fraudes.

MyCreditUnion.gov también es un recurso útil para aprender acerca de las finanzas personales y cómo proteger su dinero.



Administración Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito
Oficina de Protección al Consumidor
1775 Duke Street, Alexandria, VA 22314
800-755-1030 | www.MyCreditUnion.gov



NCUA 8016 - Revisado junio de 2016



ENVÍO DE DINERO AL EXTERIOR

Administración Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito
Oficina de Protección al Consumidor

NCUA

My
**CREDIT
UNION**
.gov

Los consumidores de los Estados Unidos envían miles de millones de dólares a amigos, familiares o empresas en otros países a través de transferencias de remesas, también conocidas como "transferencias de dinero internacionales" o "transferencias electrónicas de fondos internacionales".



Generalmente, hay cargos y otros costos asociados con este servicio.

En este folleto, analizaremos de qué modo determinadas protecciones financieras federales del consumidor hacen que le resulte más fácil entender el verdadero costo de una transferencia de remesas y cómo obtener respuestas si algo sale mal.

EJEMPLOS DE TRANSFERENCIAS DE REMESAS

Una transferencia de remesas es una transferencia electrónica de fondos que hace un consumidor. Los ejemplos de transferencias de remesas incluyen:

- Transferencias de dinero en efectivo u otro tipo de pago a una compañía o institución financiera que se envían a otro país
- Agregar fondos a determinadas tarjetas prepagadas a través de un programa de tarjetas prepagadas
- Transacciones de transferencia electrónica de pagos (ACH) internacionales
- Pagos de facturas en línea y otras transferencias electrónicas programadas con anticipación

CUÁLES SON SUS DERECHOS

En algunas circunstancias, los proveedores de transferencia de remesas deben darle divulgaciones específicas antes de que se lleve a cabo la transacción, suministrarle un comprobante de pago y ofrecer una forma para que usted dispute o cancele la transferencia.

Estas protecciones del consumidor se aplican a la mayoría de las transferencias de remesas si:

- Son superiores a \$15
- Las realiza un consumidor en los Estados Unidos
- Se envían a una persona o una compañía en otro país
- Se realizan desde la cuenta de un consumidor creada principalmente para fines personales, familiares o domésticos

Los proveedores de transferencias de remesas pueden ser una institución financiera o una compañía. La institución financiera o la compañía deben aplicar estas protecciones financieras federales del consumidor si procesaron más de 100 transacciones de remesas en el año anterior o en el año actual.

Las siguientes secciones ofrecen una descripción general de estas protecciones financieras federales del consumidor.

DIVULGACIÓN DE PAGO ANTICIPADO

Cada vez que autoriza una transferencia de fondos, la institución financiera o la compañía deben darle una divulgación de pago anticipado antes de enviar la transferencia.

La divulgación de pago anticipado debe incluir lo siguiente:

- El monto de dinero que se va a transferir
- La tasa de cambio
- El monto de los cargos y los impuestos
- El monto que va a recibir el destinatario designado
- Si corresponde, una declaración de que se pueden aplicar cargos adicionales e impuestos extranjeros

Esta información de divulgación se ofrece sin cargo. Usted no tiene obligación alguna de continuar con la transferencia después de recibir la divulgación de pago anticipado.

Además, puede usar esta información para decidir si aprueba la transferencia o si compara precios para encontrar el proveedor con el costo más bajo.

DIVULGACIÓN DE COMPROBANTE DE PAGO

Una vez que pague una transferencia, recibirá una divulgación de recibo o comprobante de pago que incluye la misma información de la divulgación de pago anticipado, junto con lo siguiente:

- Fecha de disponibilidad
- Nombre del destinatario
- Resolución de errores y derechos de cancelación
- Información de contacto del proveedor de transferencias
- Fecha de transferencia
- Información de contacto del regulador estatal correspondiente y la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor en caso de que tenga preguntas o quejas

