

- Utilice compañías de envío de dinero con licencia, bancos comerciales o industriales, cooperativas de crédito, asociaciones de ahorro o sociedades fiduciarias que se dedican al envío de dinero en el extranjero. Si hay algún problema para hacer una transacción, los consumidores tendrán algún derecho a un recurso si se trata de negocios con licencia.
- Compare precios. Las comisiones y los tipos de cambio que aplican las compañías de envío de dinero individuales varían enormemente y afectan el total monetario que se envían al beneficiario.
- Otras cosas que debe saber:
  - Las compañías de envío de dinero deben contar con la licencia correspondiente.
  - Las compañías de envío de dinero deben cumplir un requisito de capital y fianza.
  - Para obtener más información sobre cómo solicitar una licencia para operar un negocio de envío de dinero, póngase en contacto con el Departamento de Supervisión de Empresas en la dirección que aparece a continuación.
- Para obtener más información, visite [www.dbo.ca.gov](http://www.dbo.ca.gov).

## Información de contacto

Para la División de Transmisión de Dinero, use la siguiente información de contacto:	Para preguntas en general, use la siguiente información de contacto:
<b>Número de teléfono:</b> (415) 263-8540	<b>Número de teléfono:</b> (916) 327-7586 o llame sin costo al 1-866-275-2677
<b>N.º de fax:</b> (415) 263-8508	<b>N.º de fax:</b> (916) 445-2123
<b>Dirección:</b> Department of Business Oversight Attn: Money Transmitters 45 Fremont Street, Suite 1700 San Francisco, CA 94105-2219	<b>Dirección:</b> Department of Business Oversight Attn: Consumer Services 1515 K Street, Suite 200 Sacramento, CA 95814-4052
<b>Sitio web:</b> <a href="http://www.dbo.ca.gov/Licensees">www.dbo.ca.gov/Licensees</a>	<b>Sitio web:</b> <a href="http://www.dbo.ca.gov/Consumers/">www.dbo.ca.gov/Consumers/</a>
<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:licensing@dbo.ca.gov">licensing@dbo.ca.gov</a>	<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:consumer@dbo.ca.gov">consumer@dbo.ca.gov</a>



State of California  
Business, Consumer Services and Housing Agency  
Department of Business Oversight



## Departamento de Supervisión de Empresas de California

## Transferencia de dinero nacional y al extranjero

- Información sobre compañías de envío de dinero con licencia emitida por el estado
- Preguntas frecuentes
- Consejos para realizar transferencias de dinero seguras

# Información a los consumidores

## Información sobre compañías de envío de dinero con licencia emitida por el estado

Los consumidores que envían dinero a países extranjeros a menudo utilizan las compañías de envío de dinero con licencia emitida por el estado. Estas compañías de envío de dinero con licencia utilizan diversos medios para enviar dinero a un destino específico en un país extranjero.

Los consumidores también pueden enviar dinero a países extranjeros a través de bancos federales o autorizados por el estado con fines comerciales o industriales, cooperativas de crédito, de ahorro, asociaciones o sociedades fiduciarias.

Las compañías de envío de dinero con licencia pueden tener agentes que reciben dinero de los consumidores para enviar al extranjero. Ya sea que el consumidor utilice al titular de la licencia o a su agente, el titular de la licencia o agente debe proporcionar al consumidor un recibo.

El recibo debe mostrar:

- la información del remitente
- la cantidad de dinero que se va a pagar
- la información del destinatario
- otros cargos
- la información del beneficiario
- el modo de entrega
- una declaración del derecho a reembolso

## Derecho a reembolso

*"Usted, el cliente, tiene derecho a un reembolso del dinero que se envía como resultado de este acuerdo si (nombre del titular de la licencia o su agente) no reenvía el dinero que usted le proporcionó dentro de los 10 días posteriores a la fecha de su recepción, o no da instrucciones de que se destine una cantidad equivalente de dinero a la persona que usted designe dentro de los 10 días posteriores a la fecha de la recepción de los fondos a menos que usted haya indicado lo contrario.*

*Si sus instrucciones respecto al momento en que los fondos se deben enviar o transferir no se cumplen y el dinero aún no ha sido enviado o transferido, usted tiene derecho a un reembolso de su dinero.*

*Si usted quiere un reembolso, debe enviar por correo o entregar su solicitud por escrito a (nombre del titular de la licencia) a (dirección postal del titular de la licencia). Si no recibe un reembolso, es posible que tenga derecho a la devolución de su dinero, más una sanción de hasta \$1,000 y los honorarios de un abogado de conformidad con la Sección 2102 del Código Financiero de California".*

## P. ¿Qué hace una compañía que envía dinero?

R. Una compañía que envía dinero con licencia del Departamento de Supervisión de Empresas de California (Department of Business Oversight, DBO) recibe dinero de un cliente para enviárselo a alguien, por ejemplo un familiar, ya sea en un país extranjero o en los Estados Unidos. Una compañía que envíe dinero también puede vender y emitir instrumentos de pago, cheques de viajero, y otros valores almacenados.

## P. ¿Dónde puedo encontrar una lista de compañías que envían dinero y que operan en California?

R. Visite el sitio web del Departamento en [www.dbo.ca.gov/Licensees/money\\_transmitters/money\\_transmitters\\_directory.asp](http://www.dbo.ca.gov/Licensees/money_transmitters/money_transmitters_directory.asp) o llame a la Oficina de Servicios al Consumidor del Departamento, llame sin costo al 1-866-275-2677 o al (916) 327-7586, para conocer si una compañía que envía dinero tiene licencia por parte del Departamento de Supervisión de Empresas.

## P. ¿Cómo presento una queja contra una compañía que envía dinero con licencia otorgada por el estado?

R. La Oficina de Servicios al Consumidor del Departamento responde a las quejas que están relacionadas con compañías que envían dinero con licencia emitida por el estado. Para más información, llame sin costo al 1-866-275-2677. Los formularios de quejas se encuentran disponibles en línea en [www.dbo.ca.gov/Consumers/consumer\\_services.asp](http://www.dbo.ca.gov/Consumers/consumer_services.asp) o puede presentar los formularios de quejas por escrito en la dirección que se indica en la parte inferior de la página.

Nota: Las quejas por escrito deben contener una breve pero precisa explicación del problema y debe indicar al Departamento cuáles son los resultados que usted desea obtener. Cualquier documentación que respalde la queja ayudará a que nuestra oficina la resuelva con mayor rapidez. No envíe documentos originales, envíe sólo copias.

## P. ¿Cómo alerto al estado sobre una compañía de envío de dinero sin licencia?

R. Presente una queja en el sitio web del DBO en [www.dbo.ca.gov/Consumers/consumer\\_services.asp](http://www.dbo.ca.gov/Consumers/consumer_services.asp) o puede llamar sin costo al 1-866-275-2677. Envíe copias de los siguientes documentos con la queja: recibos, anuncios, fotografías de las oficinas de la compañía de envío de dinero y folletos que muestran a la persona o al establecimiento que se dedica al negocio de envío de dinero. También puede presentar formularios de quejas por escrito a la dirección que aparece a continuación. No envíe documentos originales, envíe sólo copias.

**Department of Business Oversight**  
**Attn: Consumer Services**  
**1515 K Street, Suite 200**  
**Sacramento, CA 95814-4052**