



## Cómo cobrar un seguro de vida: 10 pasos básicos para trámites más efectivos

Por: Salvador Gómez, Director de Negocio Privado de MetLife

Perder a un ser querido es una de las experiencias más fuertes que debemos enfrentar a lo largo de la vida. No obstante, en ocasiones hay muchos trámites que deben llevarse a cabo para cerrar los pendientes de la persona que recién falleció, pero entre el dolor por la pérdida y las múltiples tareas que hay que realizar, en ocasiones estos procesos pueden agobiar a la familia, lo que complica tener en la mente papeleos o recordar en qué rincón de la casa está guardado el papel o la identificación que necesitamos.

Uno de los trámites más comunes frente a un fallecimiento es el proceso para cobrar un seguro de vida, que si bien se trata de gestiones que favorecerán a la familia, en ocasiones pueden no tener tan claro qué se debe hacer para obtener la suma asegurada.

En ese sentido, a continuación presentamos algunas recomendaciones básicas que pueden ayudarte a agilizar el proceso en caso de necesitar cobrar un seguro de vida.

1. **¿Eres beneficiario de una póliza de vida?** Para saberlo, puedes acudir a la Condusef para que te ayuden a localizar esa póliza mediante el Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida) [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx). También puedes acercarte a la aseguradora donde crees o sabes que se contrató la póliza.
2. **Reúne la documentación mínima.** Existen diferentes casos por los cuales puedes reclamar o cobrar tu seguro de vida, por ejemplo por fallecimiento, invalidez, retiro etc. La siguiente lista muestra los documentos que debes presentar en caso de que tu familiar haya fallecido y seas tú el beneficiario de su seguro de vida. Esta lista la puedes validar con cada aseguradora para que no te falte nada.
  - Designación de beneficiarios y en su caso, original de la póliza del Seguro de Vida Individual.
  - Copia certificada por el Registro Civil del Acta de Defunción del asegurado.
  - Copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público que tomó conocimiento de los hechos del fallecimiento, en caso de muerte accidental.
  - Talón de pago a la fecha del fallecimiento, en original y copia, o en su caso constancia emitida por el contratante, del sueldo desglosado en percepciones y deducciones, indicando que es el salario a la fecha del siniestro.
  - Copia al carbón de la hoja única de servicios (sólo pólizas de gobierno) con sello y firmas originales indicando el motivo de la baja, con nombre y cargo de los responsables de su elaboración.
  - Identificación oficial en original y copia del asegurado y/o beneficiarios:
  - Comprobante de domicilio en caso de que la identificación oficial no lo contenga. (Deberá tener una antigüedad no mayor a 3 meses.)
  - Solicitud de pago del asegurado o beneficiario debidamente requisitado en el formato establecido por la aseguradora.
3. **Mantén las cuentas claras.** Si deseas que el pago se deposite en alguna cuenta bancaria, debes indicarlo en la solicitud de pago y acompañar el documento con una copia del contrato

bancario o del estado de cuenta correspondiente. Es muy importante que te asegures de incluir la Clabe Interbancaria.

4. **Acércate a tu aseguradora.** Ya que tienes a la mano la documentación mínima, debes presentar tus documentos en las promotorias y sucursales o en los centros de servicio de tu aseguradora. Busca la más cercana en tu ciudad, o puedes remitir la información a través de servicio postal dirigido al corporativo de la compañía, en atención al área de siniestros. Para MetLife puedes consultar la siguiente liga (<http://www.metlife.com.mx/wps/portal/seguros/Personales/ServicioCliente/TramitesRequisitos?innerT=2>)

5. **Verifica el tiempo de respuesta.** Por ley para que te entreguen lo correspondiente al seguro de vida, la aseguradora tiene 30 días a partir de que se entregue la documentación completa para entregar los recursos a los beneficiarios. Algunos seguros ofrecen una cobertura que permite un adelanto que puede ser entregado en 72 horas para hacer frente a los gastos más inmediatos.

Aseguradoras como MetLife, que tienen un modelo de servicio eficiente ofrecen un tiempo de respuesta de 3 horas, si la operación se realiza directamente en los centros de servicios, y de 10 días hábiles si el trámite se lleva a cabo en alguna promotoría.

6. **Apóyate en tu agente de seguros.** Él te puede asesorar en estos casos, ya que no sólo puede resolver tus dudas, sino también puede acercarse con tu aseguradora para obtener mayor información sobre tu póliza de vida.
7. **Dale tiempo al tiempo.** Si necesitas algo de tranquilidad para procesar tu pérdida antes de hacer los trámites como beneficiario de una póliza de vida, tómalo con calma. Sólo ten en cuenta que conforme al Art. 81 de la ley sobre contrato los seguros, todas las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en dos años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen.
8. **No te dejes sorprender.** Los servicios que te preste la aseguradora durante estos trámites no tienen costo.
9. **Confirma el proceso de entrega.** Las formas en que puede ser pagada la suma asegurada es a través de cheques nominativos o mediante una transferencia electrónica, esto último siempre y cuando entregues un estado de cuenta en tu documentación.
10. **Considera los impuestos.** Si eres familiar del asegurado, ya sea su cónyuge, o la persona con quien vivía en concubinato; ascendientes o descendientes en línea recta, no debes pagar impuesto alguno al recibir la suma asegurada, esto de conformidad con los artículos 109 fracción XVII 2° y 3° párrafos, 176 fracción I de la Ley del Impuestos Sobre la Renta (LISR) y artículos 133 y 220 del Reglamento de la LISR.

Si por el contrario, no eres cónyuge, o familiar en ninguna de las líneas antes mencionadas, te harán una retención del 20% sobre el monto de las cantidades pagadas, sin deducción alguna, esto de conformidad con el artículo 167, fracción XVI de la LISR.