

Seguro de vida

Guía de ayuda tramitación siniestro

Garantía Fallecimiento

Seguro de Vida

Guía de ayuda tramitación siniestro Garantía Fallecimiento

INTRODUCCIÓN

PROCESO DE TRAMITACIÓN EN BBVA SEGUROS

1 / Comunicación del fallecimiento	5
2 / Contacto con el interlocutor y solicitud de documentación inicial	6
3 / Resolución y documentación identificativa de beneficiarios	7
4 / Gestión del pago	8

DOCUMENTOS QUE VAS A NECESITAR

5 / Certificado de defunción	10
6 / Certificado de últimas voluntades	11
7 / Testamento o acta de notoriedad de declaración de herederos	12
8 / Documento de aceptación y adjudicación de herencia	13
9 / Liquidación del impuesto sobre sucesiones	14
10 / Documentación médica	15
11 / Documentación acreditativa de los beneficiarios	17

INTRODUCCIÓN

En BBVA Seguros somos conscientes de la dificultad que puede implicar la tramitación de un siniestro de un Seguro de vida. Para ayudarte, hemos elaborado una guía con información práctica y detallada sobre las gestiones y documentos necesarios para llevar a cabo el proceso.

Además, contarás en todo momento con el soporte de un tramitador especialista que te asesorará y orientará en la obtención y cumplimentación de los documentos necesarios para la tramitación.

Indicar también que se puede obtener el “Certificado de Contratos de Seguros de cobertura de fallecimiento”, documento que acredita los contratos vigentes en que figuraba como asegurada la persona fallecida y con qué entidad aseguradora. En caso de que la persona fallecida no figurase como asegurada en ningún contrato, tal extremo se hará constar expresamente en el certificado que se emita.

Los contratos de seguro respecto de los que es posible obtener un Certificado son los relativos a los seguros de vida con cobertura de fallecimiento y a los seguros de accidentes en los que se cubra la contingencia de la muerte del asegurado, ya se trate de pólizas individuales o colectivas.

Los datos se encuentran disponibles en el Registro de Contratos de Seguros de Cobertura de Fallecimiento durante un plazo de 5 años desde la fecha de la defunción.

Pueden obtener dicho certificado a través de <https://www.mjusticia.gob.es/es/ciudadania/tramites/certificado-contratos-seguros>.

Esperamos que esta guía te resulte de utilidad.

PROCESO DE TRAMITACIÓN EN BBVA SEGUROS

Como solicitante del trámite e interlocutor del proceso, podrás solicitar la tramitación en BBVA Seguros a través de los siguientes canales:







A través de cualquier oficina de BBVA.



A través del teléfono de Atención al Asegurado de BBVA Seguros: **900 108 604**.

Una vez iniciado el expediente, un tramitador personal se pondrá en contacto contigo para explicar y facilitar todo el proceso de tramitación del expediente.

El proceso en BBVA Seguros consta de las siguientes fases:

-  **1 /** Comunicación del fallecimiento _____ 5
-  **2 /** Contacto con el interlocutor y solicitud de documentación inicial _____ 6
-  **3 /** Resolución y documentación de beneficiarios _____ 7
-  **4 /** Gestión del pago _____ 8

PROCESO DE TRAMITACIÓN EN BBVA SEGUROS



Comunicación del fallecimiento



Contacto interlocutor y solicitud de documentación inicial



Resolución y documentación identificativa de beneficiarios



Gestión del pago

1 / ¿Cómo comunico el fallecimiento a la entidad aseguradora BBVA Seguros?

Para iniciar el trámite debes disponer del certificado literal de defunción y realizar la petición a través de los siguientes canales:



A través de cualquier oficina de BBVA.



A través del teléfono de Atención al Asegurado de BBVA Seguros: **900 108 604**.

En ese momento, el gestor que te atienda, sea de forma presencial o telefónicamente, te facilitará los siguientes documentos:

Información sobre la tramitación de un siniestro de un Seguro de Vida:

Documento donde se informa de los datos de contacto del tramitador y de las principales fases del expediente.

Información de Tratamiento de datos personales:

Documento donde se recogen los datos de contacto del Interlocutor del expediente y se informa de la política de tratamiento de datos de BBVA Seguros. Este documento debe ser firmado y enviado por correo electrónico al tramitador del expediente.

PROCESO DE TRAMITACIÓN EN BBVA SEGUROS



Comunicación del fallecimiento



Contacto interlocutor y solicitud documentación inicial



Resolución y documentación identificativa de beneficiarios



Gestión del pago

2 / Contacto con el interlocutor y solicitud de documentación inicial

¿Qué ocurre tras solicitar el inicio de la tramitación?

Una vez solicitada la tramitación, un tramitador especialista se pondrá en contacto contigo por teléfono y por correo electrónico.

El objetivo de este primer contacto es:

- Confirmar los datos de contacto del interlocutor, informando de la política de Tratamiento de datos.
- Explicar las distintas fases de la tramitación del expediente.
- Informar de cómo y dónde obtener la documentación solicitada.
- Obtener información detallada del fallecimiento, para poder identificar la información a aportar en cada expediente, solicitando únicamente aquella imprescindible y necesaria.
- Atender cualquier duda del interlocutor.



Una vez realizada la llamada, se envía un **correo resumen detallando la documentación a aportar** y los datos de contacto del tramitador para cualquier duda al respecto.

PROCESO DE TRAMITACIÓN EN BBVA SEGUROS



Comunicación del fallecimiento



Contacto interlocutor y solicitud documentación inicial



Resolución y documentación identificativa de beneficiarios



Gestión del pago

3 / Resolución y documentación identificativa de beneficiarios

Una vez se dispone de toda la documentación necesaria, ésta es analizada por la compañía para poder determinar si la solicitud de siniestro tiene cobertura.

En caso de aceptación del siniestro, se procederá a solicitar la documentación necesaria para la identificación de los beneficiarios. De forma general y según cada caso, la documentación a solicitar podrá ser:

- Certificado de últimas voluntades
- Testamento o acta final de declaración de herederos.
- Documento de aceptación y adjudicación de herencia.
- Libro de familia en formato físico o digital
- Poder de representación en aquellos supuestos en que un representante intervenga en nombre del beneficiario para el cobro de la prestación



Se comunicará debidamente, **la resolución del siniestro, tanto la aceptación como el rechazo**. En caso de rechazo, se trasladará la explicación del motivo.

PROCESO DE TRAMITACIÓN EN BBVA SEGUROS



Comunicación del fallecimiento



Contacto interlocutor y solicitud documentación inicial



Resolución y documentación identificativa de beneficiarios



Gestión del pago

4 / Gestión del pago

¿Qué impuestos debo pagar para el cobro de la prestación?

Para cobrar la prestación se debe pagar el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

Una vez identificados los beneficiarios, la entidad aseguradora emite un certificado para cada uno de ellos, con el objetivo de liquidar este impuesto ante la oficina liquidadora correspondiente.








A continuación se debe acreditar el pago del impuesto sobre sucesiones según documentación indicada en el apartado 9 – *Liquidación del impuesto sobre sucesiones*.

¿Qué documentación tengo que aportar para cobrar la prestación?

Una vez acreditada la liquidación del impuesto, para cada beneficiario se solicita la documentación indicada en el punto 11 – *Documentación acreditativa de los beneficiarios*.

Recibida esta documentación se procede al pago de la prestación.

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL TRÁMITE

 5 / Certificado de defunción _____	10
 6 / Certificado de últimas voluntades _____	11
 7 / Testamento o acta de notoriedad de declaración de herederos _____	12
 8 / Documento de aceptación y adjudicación de herencia _____	13
 9 / Liquidación del impuesto sobre sucesiones _____	14
 10 / Documentación médica _____	15
 11 / Documentación acreditativa de los beneficiarios _____	17

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL TRÁMITE

**Certificado de defunción**

Certificado de últimas voluntades



Testamento



Aceptación y adjudicación herencia



Liquidación impuestos



Documentación médica



Documentación acreditativa beneficiarios

5 / Certificado de defunción

¿Qué es?

Es el documento que expide el Registro Civil para acreditar un fallecimiento. Debe ser el denominado certificado literal.

¿Cómo se obtiene?

Tienes las siguientes opciones:

- De manera presencial en el Registro Civil del lugar donde haya ocurrido el fallecimiento. Se debe aportar el DNI de la persona que lo solicita, e indicar el nombre/apellidos del fallecido, fecha y lugar de fallecimiento.
- Por Internet entrando en <http://sede.mjusticia.gob.es>
- A través de correo ordinario, enviando una carta al Registro Civil indicando el nombre y dirección postal a la que quieres que se envíe el certificado, y haciendo constar en la solicitud:
 - Nombre, apellidos, y DNI de la persona que solicita el certificado.
 - Nombre y apellidos del fallecido, y lugar y fecha del fallecimiento.
- Más información: <http://www.mjusticia.gob.es>

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL TRÁMITE



Certificado de defunción



Certificado de últimas voluntades



Testamento



Aceptación y adjudicación herencia



Liquidación impuestos



Documentación médica



Documentación acreditativa beneficiarios

6 / Certificado de últimas voluntades

¿Qué es?

Documento que acredita si una persona ha otorgado testamento y ante qué notario concreto. Así, los herederos / beneficiarios de las pólizas podrán dirigirse al notario ante el que se otorgó el último testamento, y obtener una copia autorizada del mismo.

¿En qué momento se obtiene?

Una vez hayan transcurrido al menos 15 días hábiles desde la fecha de fallecimiento.

¿Cómo se obtiene?

Tendrás que realizar las siguientes gestiones:

- Cumplimentar el Modelo Tributario 790 que puedes obtener en cualquiera Gerencia Territorial del Ministerio de Justicia que hay en cada Comunidad Autónoma o a través de www.mjusticia.gob.es. Este modelo también es válido para solicitar el "Certificado de los contratos de seguros de cobertura de Fallecimiento", vigentes a la fecha de fallecimiento.
- Hacer efectiva la tasa del Modelo 790 (podrás hacerlo en cualquier oficina de BBVA).
- Presentando todo lo anterior, junto con el certificado literal de defunción expedido por el Registro Civil:
 - De forma presencial en cualquiera Gerencia Territorial del Ministerio de Justicia que hay en cada Comunidad Autónoma.
 - Por Internet, con certificado electrónico de usuario del Ministerio de Justicia en <http://sede.mjusticia.gob.es/>
 - Por correo ordinario remitiendo la solicitud al Registro General de Actos de Última Voluntad, Ministerio de Justicia, Plaza de Jacinto Benavente, 3, 28012 Madrid. El certificado será enviado a la dirección consignada en las casillas correspondientes del Modelo 790.

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL TRÁMITE



Certificado de defunción



Certificado de últimas voluntades

**Testamento**

Aceptación y adjudicación herencia



Liquidación impuestos



Documentación médica



Documentación acreditativa beneficiarios

7 / Testamento o acta de notoriedad de declaración de herederos

¿Qué es?

El testamento es el documento oficial que recoge la última voluntad del fallecido sobre el destino de sus bienes, designando herederos y/o legatarios e indicando la proporción de la herencia que corresponde a cada uno de ellos. En caso de que el fallecido no hubiera otorgado testamento, será necesaria el acta de notoriedad emitida por un notario, que recoge igualmente quiénes son los herederos.

Como documentación complementaria al Testamento, también se puede requerir fotocopia del Libro de familia o certificación del registro civil acreditativa.

¿Cómo se obtiene?

Los herederos pueden solicitar copia autorizada del último testamento en la notaría donde se otorgó. Esta información consta en el certificado de últimas voluntades.

Si no otorgó testamento, los que hayan de ser declarados herederos, solicitarán el acta final de declaración de herederos expedida por un notario. Será competente un notario del lugar en que hubiera tenido el causante su último domicilio o residencia habitual, o donde estuviere la mayor parte de su patrimonio, o en el lugar en que hubiera fallecido, siempre que estuvieran en España, a elección del solicitante.

También se podrá elegir a un notario de un distrito colindante a los anteriores. En defecto de todos ellos, será competente el notario del lugar del domicilio del requirente.

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL TRÁMITE



Certificado defunción



Certificado de últimas voluntades



Testamento



Aceptación y adjudicación herencia



Liquidación impuestos



Documentación médica



Documentación acreditativa beneficiarios

8 / Documento de aceptación y adjudicación de herencia

¿Qué es?

Documento que recoge el reparto concreto de los bienes del causante, indicando el porcentaje que corresponde a cada interviniente.

¿Cómo se obtiene?

- Si optan por un documento público, los interesados en la herencia (herederos, cónyuge viudo y legatarios), han de comparecer ante notario.
- Si optan por un documento privado, deberá estar firmado en todas sus hojas, por herederos, cónyuge viudo y legatarios.

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL TRÁMITE

Certificado defunción



Certificado de últimas voluntades



Testamento



Aceptación y adjudicación herencia

**Liquidación impuestos**

Documentación médica



Documentación acreditativa beneficiarios

9 / Liquidación del impuesto sobre sucesiones

¿Qué es?

- Documentación acreditativa de la presentación de la liquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, o declaración de exención/prescripción del impuesto, en su caso.
- Será necesario acreditar el pago del impuesto a través de la carta de pago y documento de liquidación, o bien justificar haber presentado a liquidación ante la Administración la documentación correspondiente.
- El documento de liquidación debe contener la relación de pólizas de seguros de BBVA Seguros para cada beneficiario.
- Para realizar el trámite de la presentación del impuesto, la entidad aseguradora facilitará los correspondientes certificados para cada uno de los beneficiarios.
- Esta documentación es requisito necesario para el pago de la prestación.

¿Cómo se obtiene?

- La presentación de la liquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones se realiza ante la oficina liquidadora u organismo recaudador de la Comunidad Autónoma que corresponda.
- Es importante tener en cuenta que las pólizas de seguro permiten realizar una liquidación parcial del impuesto de forma separada y anticipada a la liquidación del resto de bienes de la masa hereditaria.

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL TRÁMITE



Certificado defunción



Certificado de últimas voluntades



Testamento



Aceptación y adjudicación herencia



Liquidación impuestos



Documentación médica



Documentación acreditativa beneficiarios

10 / Documentación médica

¿Qué es?

Es la documentación médica necesaria para la tramitación de los expedientes de los seguros de Vida riesgo. Esta documentación no es necesaria para la tramitación de los seguros de vida de Ahorro (productos de Rentas, PIAS, planes de Ahorro, Planes de previsión asegurado, Unit linked, etc)

Según las características y circunstancias de la defunción, se solicitará la documentación necesaria en cada caso. Se enumera a continuación documentación genérica que se puede solicitar al respecto:

- **Certificado médico de defunción:** documento acreditativo de la defunción con fecha y hora, expedido por un médico.
- **Informe de *éxitus* hospitalario:** informe donde constan las causas del fallecimiento.
- **Historial médico del Centro de Atención Primaria:** es la historia clínica resumen del asegurado, con factores de riesgo, antecedentes médicos y sus fechas de diagnóstico.
- **Informes médicos de seguimiento de los especialistas:** informes donde constan las fechas de primeras consultas por cada especialista médico, con antecedentes, fechas de diagnóstico de las patologías causantes del fallecimiento y tratamientos seguidos.
- **Diligencias Judiciales,** si las hubiera, en el caso de fallecimientos por accidente y otros supuestos tales como muertes violentas, sospechosas de criminalidad o muertes naturales súbitas.

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL TRÁMITE



Certificado de defunción



Certificado de últimas voluntades



Testamento



Aceptación y adjudicación herencia



Liquidación impuestos

**Documentación médica**

Documentación acreditativa beneficiarios

10 / Documentación médica

¿Cómo se obtiene?

A continuación se indica dónde obtener la distinta documentación según cada caso.

- **Certificado médico de defunción:** Este documento es facilitado por el equipo médico que atendió al causante en el momento de la defunción (centro médico o domicilio). Si se requiere una copia se debe solicitar a través del siguiente enlace:
<https://www.cgcom.es/servicios/certificados-medicos/copia-del-certificado-medico-de-defuncion>
- **Informe de *éxitus* hospitalario:** Se emite en el hospital donde falleció el asegurado.
- **Historial médico del centro de Atención primaria:** Se solicita en Admisión del propio Centro de Salud de Atención primaria.
- **Informes médicos de seguimiento de los especialistas:** se obtienen en el centro médico de cada especialista.
- **Diligencias Judiciales:** inicialmente esta documentación será solicitada directamente por la entidad aseguradora al juzgado.

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL TRÁMITE



Certificado de defunción



Certificado de últimas voluntades



Testamento



Aceptación y adjudicación herencia



Liquidación impuestos



Documentación médica



Documentación acreditativa beneficiarios

11 / Documentación acreditativa de los beneficiarios

¿Qué es?

En los casos de aceptación de la prestación, la documentación requerida para poder proceder al pago a cada uno de los beneficiarios de la póliza, es la siguiente:

- Fotocopia del DNI del Beneficiario o documento acreditativo.
- Certificado de titularidad de la cuenta bancaria donde se va a abonar la prestación.
- Autodeclaración Fiscal: Documento donde el beneficiario auto declara dónde tributa, para dar cumplimiento a la normativa tributaria obligatoria de intercambio de información fiscal entre países. La entidad aseguradora facilita el documento a completar para cada beneficiario.

Este documento es requerido para algunos Seguros de vida Ahorro.

El siguiente documento (modelo fiscal 145) es requerido para los seguros con tributación de la prestación como rendimiento del trabajo, como pueden ser los Planes de Previsión Asegurados. Para estos casos no es necesaria la liquidación del Impuesto sobre sucesiones y Donaciones.

- Modelo fiscal 145 del IRPF: Documento proporcionado por la entidad aseguradora donde el beneficiario informa de la situación familiar a los efectos de la aplicación de la retención de la prestación.

Esperamos que esta guía te
haya resultado de utilidad