

**PREGUNTAS Y RESPUESTAS (P&R) – ASEGURADOS/BENEFICIARIOS****VERSION OCTUBRE.2025 – RESPUESTAS REVISADAS Y NUEVAS PP&R****SECCIÓN 1: GENERAL PREGUNTAS Y RESPUESTAS****Información sobre el envío de los formularios de reclamación prellenados**

- **Creo que soy un acreedor preferente, pero no he recibido ninguna comunicación. ¿Cuándo recibiré el formulario de reclamación?**

A cierre de Septiembre, FLL ya envió todos los formularios de reclamación a los acreedores preferentes identificados, a excepción de un número pequeño de casos (que requieren un análisis individual y exhaustivo) y los vinculados al caso especial del fondo de previsión de empleados (AMOSUP)

Por favor, tenga en cuenta que no todas las cartas se enviaron al mismo tiempo.

Si aún no ha recibido su formulario de reclamación, le rogamos que compruebe regularmente su buzón postal o su correo electrónico. En caso de que Usted considere que debe recibir el formulario pre-cumplimentado de reclamación de crédito, excluido los clientes vinculados al fondo de previsión de empleados, y no lo ha recibido todavía, por favor, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente o puede solicitar un (re)envío del formulario de reclamación a través del Portal de Clientes ([portal.fwulifelux.com](http://portal.fwulifelux.com)). Para ello, solo necesitará aportarnos la información que nos permita identificarle, así como su número de póliza.

- **¿Cómo recibiré mi formulario de reclamación?**

Con el fin de agilizar el proceso, ahorrar costes y estar al día con los medios de comunicación modernos, utilizamos el correo electrónico siempre que es posible. Si nos ha facilitado una dirección de correo electrónico válida, recibirá el formulario de reclamación por correo electrónico. Si no tenemos registrada ninguna dirección de correo electrónico, recibirá su formulario de reclamación por correo postal.

Si nos ha facilitado su dirección de correo electrónico, pero no ha recibido el formulario de reclamación, le rogamos que compruebe su carpeta de correo no deseado. El asunto del correo electrónico es «**IMPORTANTE** - Presentación de reclamaciones - FWU Life Insurance Lux S.A. (en liquidación)» y el formulario de reclamación se adjunta al correo electrónico.

- **He recibido la carta por correo electrónico, pero no puedo abrir los archivos adjuntos**

Por motivos de seguridad, los documentos están protegidos con contraseña. La contraseña es única para su carta y se proporciona en un segundo correo electrónico con el asunto: «**IMPORTANTE** - INSTRUCCIONES PARA ABRIR LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES - FWU Life Insurance Lux S.A. (en liquidación)».

- **¿Puedo actualizar mis datos de contacto?**

Sí, puede hacerlo en cualquier momento. Sin embargo, dado que la producción de las cartas con el formulario de reclamación prellenado ya ha sido completada, no podemos garantizar que se tengan

en cuenta los datos de contacto actualizados. Es importante que mantenga sus datos de contacto actualizados, incluso después de haber recibido el formulario de reclamación prellenado, ya que necesitaremos ponernos en contacto con usted de nuevo.

El correo electrónico y el Portal del cliente (ya disponible) serán los canales preferidos para agilizar la comunicación, garantizar la seguridad de esta y evitar costes innecesarios. Esto también nos permitirá proporcionarle información más detallada sobre el estado de su reclamación, por lo que le rogamos que considere la posibilidad de actualizar sus datos de contacto y registrarse en el Portal del cliente.

### Información general sobre el proceso de liquidación

---

- **¿Qué es el formulario y por qué lo he recibido?**

Como consecuencia de la orden de liquidación de FWU Life Insurance Lux S.A. («FLL», véase [fwulifelux.com](http://fwulifelux.com)) dictada el 31 de enero de 2025 por el Tribunal de Distrito de Luxemburgo, todos los acreedores deben presentar una reclamación ante la liquidación de FLL para poder optar al dividendo de liquidación (pago). Para ayudar a los acreedores preferentes, el Tribunal ordenó el envío de un formulario de reclamación prellenado.

- **¿Por qué he recibido este formulario?**

Según los registros de FLL, usted figura como acreedor preferente de FLL (tomador de un seguro o beneficiario de una póliza de seguro de FLL). Si no es acreedor, le rogamos que nos lo comunique lo antes posible por correo electrónico o postal utilizando los datos de contacto que figuran al pie de esta sección de preguntas frecuentes o en nuestro sitio web.

- **¿Quién puede presentar una reclamación?**

Pueden presentar una reclamación:

- el tomador del seguro o el beneficiario (los contratos dejaron de tener efecto el 31.01.2025; la reclamación debe reflejar el estado de la póliza en esa fecha);
- los herederos o sucesores legales de un tomador o beneficiario fallecido;
- un representante legal o judicial (por ejemplo, un tutor designado por un tribunal), con prueba de su autoridad.

- **¿Cuáles son los siguientes pasos y plazos? ¿Qué sucederá después?**

Los acreedores deben presentar sus reclamaciones antes del 31 de enero de 2028. Las reclamaciones presentadas después de esa fecha prescribirán y no se tendrán en cuenta.

A medida que se reciban las reclamaciones, el liquidador las examinará y las presentará al tribunal de forma periódica (incluso antes de la fecha límite de presentación del 31 de enero de 2028). Se le informará del resultado: si la reclamación es admitida o impugnada. Si la reclamación es impugnada, recibirá una carta certificada con los motivos y la información sobre su derecho a recurrir ante el Tribunal de Distrito de Luxemburgo en un plazo de 40 días. (más información al respecto en la P&R “En caso de rechazar la propuesta de crédito”)

El liquidador también podrá solicitar documentación o información adicional antes de tomar una decisión.

Se proporcionarán actualizaciones en nuestro sitio web ([fwulifelux.com](http://fwulifelux.com)).

- **¿Cuándo puedo esperar los pagos? (RESPUESTA AMPLIADA)**

Una vez que el liquidador y el tribunal hayan aprobado un número suficiente de reclamaciones, el liquidador presentará una solicitud al tribunal para pagar dividendos provisionales (incluso antes de

la fecha límite de presentación del 31 de enero de 2028). Actualmente no se dispone de un calendario exacto, ya que depende del número de reclamaciones recibidas, del progreso de la liquidación y de la aprobación del tribunal.

Por favor, tenga en cuenta que dado el número de acreedores (250.000) y la complejidad de la liquidación, el tratamiento de las reclamaciones de crédito y el pago de dividendos (provisionales) constituye un proceso largo.

De conformidad con la legislación concursal aplicable, el dividendo final —y, en consecuencia, el importe total que cada acreedor podrá percibir— solo puede determinarse y abonarse una vez concluidos los procedimientos de liquidación. Dichos procedimientos, dada su complejidad y la necesaria intervención judicial, suelen requerir varios años para su cierre definitivo. Con el fin de facilitar a los acreedores el cobro parcial de sus créditos lo antes posible y de garantizar un trato equitativo entre todos ellos, el Liquidador, sujeto a la aprobación del Tribunal, procurará efectuar pagos parciales o dividendos provisionales de liquidación tan pronto como resulte viable.

No obstante, debe tenerse en cuenta que el pago de un dividendo provisional exige la realización de numerosos trámites procesales (entre ellos, la admisión de créditos, la presentación de peticiones ante el Tribunal y diversos pasos prácticos complejos relacionados, entre otros, con la propia ejecución de los pagos).

Aunque el Liquidador tiene la intención de abonar un dividendo provisional parcial —cuyo importe y porcentaje están aún por determinar— lo antes posible, **no debería esperarse razonablemente que dichos pagos puedan efectuarse antes de finales de 2026.**

Debe señalarse que los pagos de dividendos previstos en este calendario se efectuarán únicamente respecto de las reclamaciones admitidas, y que aquellas que resulten impugnadas requerirán un tratamiento adicional. Si bien el principio de igualdad de trato de los acreedores garantiza que se reserven fondos para los dividendos provisionales correspondientes a reclamaciones no admitidas, **no se realizará pago parcial alguno a las reclamaciones que no hayan sido admitidas y permanezcan en litigio.**

- **En caso de rechazar el importe de la reclamación propuesto, se presentará entonces un recurso. Si dicho recurso fuera igualmente rechazado, ¿tendría el cliente todavía derecho al importe inicialmente propuesto en la reclamación? (NUEVA)**

Tras la resolución del Tribunal, el Liquidador calculó y comunicó a cada acreedor preferente identificado un valor de la reclamación destinado a facilitar el proceso de declaración de crédito. Aunque dicho importe corresponde al crédito derivado del contrato de seguro del cliente, conforme a la legislación en materia de seguros y de insolvencia, los acreedores conservan el derecho a **aceptar dicho importe o a presentar una reclamación o importe alternativo.**

Cada una de estas opciones será objeto de revisión por parte del Liquidador:

- En los casos de **aceptación por el acreedor del valor propuesto**, la verificación se limitará normalmente a confirmar la integridad y coherencia de la documentación justificativa, lo que permitirá una tramitación más ágil.
- En los casos en que el acreedor presente una **reclamación independiente o un importe distinto al valor propuesto**, se llevará a cabo un análisis detallado y exhaustivo, lo que prolongará el plazo de revisión.

Como resultado de dicha revisión, el Liquidador adoptará finalmente una decisión de **admisión o impugnación de cada reclamación.**

En caso de que el Liquidador decida impugnar una reclamación, informará al acreedor mediante **carta certificada con acuse de recibo**, notificándole que su reclamación ha sido objeto de controversia. Dicha comunicación por correo certificado **activa un plazo de 40 días** durante el cual el acreedor podrá **impugnar la decisión del Liquidador mediante la presentación de una demanda ante el Tribunal de distrito competente en Luxemburgo**, para lo cual podría ser necesario designar un abogado en Luxemburgo.

Si el acreedor no interpone dicha demanda dentro del plazo de 40 días ante el Tribunal competente, **su reclamación se considerará rechazada de forma definitiva.**

En caso de que el acreedor interponga demanda, el Tribunal decidirá sobre el fondo de la reclamación presentada, pudiendo **rechazarla, admitirla total o parcialmente**. Esta decisión podrá ser objeto de **recurso de apelación ante el Tribunal de Apelación**.

Una vez que una reclamación haya sido total o parcialmente rechazada —ya sea mediante resolución judicial o como consecuencia de una decisión firme del Liquidador no impugnada—, **no podrá admitirse ninguna nueva reclamación basada en el mismo contrato o relación jurídica.**

- **¿Puede presentar dos reclamaciones de crédito diferentes, una rechazando el valor de crédito propuesto y una segunda aceptándolo? (NUEVA)**

Si bien en la práctica los acreedores pueden presentar más de un formulario de reclamación, **solo una versión será finalmente tenida en cuenta para su tramitación**. Por tanto, es esencial que el acreedor indique claramente **cuál de las reclamaciones debe considerarse definitiva**.

Si se presentan múltiples reclamaciones antes de que el Liquidador remita su informe al Tribunal, éste **contactará con el acreedor** para confirmar cuál de ellas debe conservarse, evaluarse y transmitirse al Tribunal.

Una vez que la reclamación del acreedor haya sido **admitida o impugnada por el Liquidador**, **no podrá presentarse una nueva reclamación**.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que **todos los formularios de reclamación deben presentarse antes de la fecha límite de presentación (31/01/2028)**. Las reclamaciones presentadas con posterioridad a dicha fecha **prescribirán y serán desestimadas**.

Por último, se hace constar que, en la fase actual del procedimiento, **no es posible prever la fecha exacta en la que el Tribunal dictará su decisión relativa al primer grupo de reclamaciones**.

### Información sobre la carta recibida

---

- **Datos personales: ¿qué debo hacer si son incorrectos?**  
Los datos reflejan los últimos registros de FLL. Si alguna información es incorrecta, incluya los datos correctos en su respuesta utilizando el formulario disponible en nuestra página web (fwulifelux.com). Es importante que mantenga sus datos de contacto actualizados, ya que necesitaremos ponernos en contacto con usted de nuevo.
- **Importe de la reclamación: ¿cómo se ha calculado? ¿Qué ocurre si no estoy de acuerdo con el importe?**

El valor de la reclamación se ha calculado de acuerdo con la orden judicial. La base para el cálculo es el valor de la póliza según el contrato de seguro, así como la legislación contractual, de seguros y de insolvencia aplicable.

Si no está de acuerdo, marque la casilla correspondiente y facilite: (i) sus motivos en un documento aparte y (ii) los documentos justificativos. El liquidador y, posteriormente, el tribunal evaluará su objeción. Si no devuelve el formulario de reclamación firmado antes del 31 de enero de 2028, la reclamación quedará excluida de la liquidación. Incluso si no acepta el importe prellenado, debe presentar una prueba de la deuda para ser considerado acreedor preferente.

- **¿Qué significa «en las obligaciones preferentes de la liquidación de FWU Life Insurance Lux S.A. (en liquidación)»?**

Los asegurados y los beneficiarios se consideran acreedores preferentes por ley. Los acreedores preferentes tienen derechos preferentes sobre determinados activos elegibles, a diferencia de los acreedores ordinarios y no garantizados.

### Detalles del pago

---

Para reducir las solicitudes adicionales de documentación/información y, por lo tanto, los retrasos, facilite también los datos de su cuenta bancaria y una prueba de que es el titular de la misma. No se realizarán pagos a cuentas bancarias que no figuren en nuestros registros.

- **¿Puedo utilizar una cuenta bancaria diferente a la que utilicé para pagar mis primas? ¿Debe ser un banco local?**

Puede proporcionar cualquier cuenta bancaria de la UE, siempre y cuando sea usted el titular.

- **¿Qué es el certificado de titularidad de la cuenta/extracto bancario?**

Un documento de su banco (a menudo descargable desde su banca online) que confirme que usted es el titular de la cuenta. No se realizarán pagos a cuentas de las que usted no sea titular, incluso si es un apoderado.

- **¿Se puede realizar el pago a una cuenta bancaria con un titular diferente?**

Los dividendos se pagan al acreedor identificado. El liquidador puede definir excepciones limitadas para una categoría específica de reclamantes; consulte la «Sección 2: TRANSFERENCIA E IMPLICACIONES FISCALES» para obtener más detalles. Si es así, se comunicará oficialmente.

### Información adicional que debe incluirse con su reclamación

---

Envíe como mínimo:

- el formulario de prueba de deuda firmado (el formulario prellenado que le proporcionamos o cualquier documento que cumpla los requisitos para ser considerado «Déclaration de créance», debidamente **fechado y firmado**);
- una copia actualizada y válida del documento de identidad (por ambas caras) o del pasaporte;
- un documento que identifique su cuenta bancaria con prueba de titularidad.

***IMPORTANTE: El formulario de prueba de deuda debe estar **fechado y firmado**.***

- **¿Qué puedo hacer si faltan algunos documentos?**

Es posible que no podamos aceptar su reclamación automáticamente. No obstante, debe enviar toda la información que considere suficiente para identificarse como acreedor de FLL. Evaluaremos cada caso de forma individual.

- **¿Cómo puedo adjuntar los documentos?**

Aceptamos los tipos de archivos más comunes (por ejemplo, PDF, JPG, JPEG) enviados por vía digital. Si es posible, escanee los documentos y guárdelos en formato PDF. También se aceptan envíos en papel (en blanco y negro o en color). Asegúrese de que el archivo pueda evaluarse garantizando una calidad razonable.

Tenga en cuenta que no es posible procesar enlaces a documentos alojados en servidores en la nube. Asimismo, aunque hacemos todo lo posible por aceptar la mayor variedad de tipos de archivos, no podemos garantizar la correcta gestión de documentos con extensión “.heic”. Le rogamos, por tanto, que utilice preferentemente documentos con las extensiones .pdf, .jpg o .jpeg.

- **¿Qué idiomas puedo utilizar? ¿Debe ser francés, alemán o luxemburgués?**

Según la legislación luxemburguesa, puede presentar la información justificativa en cualquier idioma oficial del Estado miembro en el que tenga su residencia habitual, domicilio o sede social. El documento presentado debe indicar claramente, como mínimo: que se trata de una reclamación en el marco de la liquidación de FLL, el nombre y la dirección del reclamante, el importe reclamado, los motivos y el fundamento de la reclamación, la fecha y la firma.

### Confirmación y procedimiento de envío

---

- **Firma: ¿puedo firmar el documento digitalmente?**

Sí, siempre que se trate de una firma digital cualificada (por ejemplo, utilizando un certificado digital de la FNMT). También se aceptan las firmas digitales avanzadas y las firmas digitales simples, pero en este caso, como medida de seguridad adicional, el correo electrónico utilizado deberá ser el registrado en nuestros sistemas. Si este correo electrónico no es válido, considere otros métodos o actualice sus datos de contacto a través del formulario disponible en nuestro sitio web ([www.fwulifelux.com](http://www.fwulifelux.com)). Si firma digitalmente, envíelo por correo electrónico (no imprima un documento firmado digitalmente para enviarlo por correo postal).

- **Firma: ¿Qué puedo hacer si no tengo firma digital, pero quiero enviarlo por correo electrónico?**

Puede imprimir, firmar a mano y escanear o fotografiar el formulario. Asegúrese de que la calidad sea razonable.

- **Envío: ¿cómo debo enviarlo?**

Para agilizar el proceso, le recomendamos que utilice los canales digitales (correo electrónico indicado en el formulario de reclamación o en el portal del cliente, una vez disponible). Si desea utilizar el servicio postal, envíelo a nuestra oficina en Luxemburgo. Encontrará la dirección en el formulario o en nuestra página web. No podemos garantizar la recepción en otras oficinas.

Tenga en cuenta que la dirección que figura en el anverso del sobre no debe utilizarse para enviar el formulario de reclamación. Dicha dirección está destinada únicamente a la devolución de cartas que no ha sido posible entregar en su destino.

- **Envío: si lo envío por correo postal, ¿tengo que utilizar correo certificado/registrado?**

No. No es necesario enviar el formulario por correo certificado o registrado. Se confirmará la recepción del formulario de reclamación una vez que haya sido procesado.

- **Envío: ¿Es importante enviarlo rápidamente? ¿Qué consecuencias tiene no cumplir el plazo?**  
Según la legislación luxemburguesa, todas las reclamaciones preferentes recibidas antes del 31 de enero de 2028 se tratarán por igual en el reparto de dividendos, independientemente de la fecha de recepción. La presentación anticipada puede permitir un procesamiento más rápido. Las reclamaciones presentadas después del 31 de enero de 2028 no serán admisibles.

## SECCIÓN 2: TRANSFERENCIA E IMPLICACIONES FISCALES

Algunas pólizas FLL implican consideraciones fiscales que deben evaluarse en la liquidación. La orden judicial excluye cualquier transferencia de cartera o de pólizas individuales.

- **¿Es posible traspasar una póliza?**  
No. La orden judicial excluye la transferencia de pólizas.
- **¿Presentará FLL una declaración de impuestos a las autoridades fiscales locales en nombre de sus clientes?**  
No, FLL no presentará declaraciones de impuestos a las autoridades fiscales locales. Cualquier ganancia o pérdida relacionada con su póliza y los pagos de dividendos debe ser declarada por usted según la legislación local (por ejemplo, en «Imposta Sostitutiva» sobre las ganancias de capital en Italia). Consulte a su autoridad fiscal local o a su asesor.
- **ITALIA: ¿Cómo gestiona FLL el impuesto de timbre antes de la liquidación?**  
Se aplica un impuesto de timbre anual del 0,20 % sobre el valor de la inversión a 31 de diciembre de cada año (sin mínimo; para las personas jurídicas se aplica un límite máximo legal según la legislación italiana). La aseguradora es responsable de calcular, recaudar y remitir este impuesto. Si FLL ya ha pagado el impuesto en su nombre en el pasado, el importe pagado se deducirá de su reclamación, cuando proceda.
- **ESPAÑA - ¿Es posible una transferencia PIAS?**  
No. Las transferencias de pólizas están excluidas por la orden judicial de Luxemburgo.
- **ALEMANIA - ¿Es posible transferir un producto RIESTER?**  
No. Las transferencias de pólizas están excluidas por la orden judicial de Luxemburgo.
- **FRANCIA - ¿Es posible transferir un producto PER?**  
No. Las transferencias de pólizas están excluidas por la orden judicial de Luxemburgo.
- **BÉLGICA - ¿Es posible transferir un producto con la opción fiscal «Epargne Pension»?**  
No. Las transferencias de pólizas están excluidas por la orden judicial de Luxemburgo.
- **Certificados fiscales: ¿proporcionará FLL certificados fiscales que confirmen las primas pagadas en el pasado?**



El liquidador de FLL no tiene ninguna obligación legal ni contractual de proporcionar certificados fiscales. No obstante, en la medida de lo posible, el liquidador, como cortesía, intentará poner a disposición del cliente la información relativa a los certificados fiscales en el Portal del Cliente, cuando proceda, tras completar las tareas prioritarias, principalmente el análisis y tramitación de reclamaciones de crédito y el pago provisional de dividendos

### SECCIÓN 3: SUCESOS ASEGURADOS

Con la orden de liquidación del Tribunal de Luxemburgo, los contratos de seguro de FLL dejan de tener efecto a partir del 31 de enero de 2025. Los contratos seguirán en vigor hasta esa fecha. A continuación, se tratan las reclamaciones por fallecimiento en función del momento en que se produzca el evento asegurado.

#### Siniestros ocurridos antes del 31 de enero de 2025

---

Las reclamaciones relacionadas con pólizas activas a 31 de enero de 2025 están cubiertas por las condiciones de la póliza. Los beneficiarios por fallecimiento son los designados en la póliza (certificado y modificaciones debidamente aceptadas).

- **¿Qué debo hacer si considero que soy beneficiario por fallecimiento de la póliza?**

Si aún no se ha puesto en contacto con nosotros, le recomendamos encarecidamente que lo haga. El servicio de atención al cliente le guiará y le solicitará los documentos justificativos.

A los clientes italianos se les solicitarán, como mínimo, los siguientes documentos:

- certificado de defunción original.
- declaración jurada original o declaración jurada sustitutiva (certificada por la oficina municipal competente), en la que se indiquen los datos personales de todos los herederos legítimos del asegurado y se especifique que estos herederos son los únicos y que no hay otros herederos legítimos distintos de los enumerados. Además, este certificado debe especificar si el tomador del seguro dejó testamento y si el testamento, del que se debe proporcionar una copia certificada, es el único o el último testamento conocido, válido y no impugnado;
- una copia del certificado de defunción ISTAT expedido por la autoridad sanitaria local;
- un informe del médico que haya asistido al fallecido sobre las causas de la muerte (solo en caso de fallecimiento en el domicilio durante los tres primeros años de vigencia de la póliza);
- en caso de muerte violenta (suicidio, homicidio, accidente), una copia del informe de la autoridad judicial que llevó a cabo la investigación;
- una copia completa del historial médico, con el historial médico completo relacionado con la primera hospitalización por la afección que causó la muerte (solo en caso de fallecimiento en un hospital o residencia durante los tres primeros años de vigencia de la póliza);
- si hay menores o personas incapacitadas entre los beneficiarios, el decreto original del juez tutelar que autoriza al tutor a cobrar la suma adeudada;
- copia del documento de identidad y del número de identificación fiscal de los beneficiarios.

Para los clientes españoles, se solicitarán, como mínimo, los siguientes documentos:

- Certificado de defunción
- Certificado médico de defunción en el que se indique la causa del fallecimiento.
- Certificado de última voluntad y testamento expedido por el Ministerio del Interior, copia simple del último testamento válido y certificación del albacea, indicando si en él se nombran los beneficiarios del seguro



- Si no hay testamento, se deberá presentar una declaración de herederos expedida por el tribunal competente
- Informe policial, si procede.
- Documentos de identidad de los beneficiarios.

Para los clientes **franceses y belgas**, se requerirá, como mínimo, la siguiente documentación:

- Certificado de defunción.
- Copia por ambas caras del documento de identidad válido de cada beneficiario designado.
- Copia por ambas caras del documento de identidad válido de cada tutor legal del menor (en caso de que el beneficiario sea menor de edad).
- Documento emitido por el juez de tutela en el que se indique el/los nombre(s) de la(s) persona(s) que ostenta(n) la patria potestad sobre el menor, así como los actos que pueden realizar (si el beneficiario es menor de edad).
- Copia completa del libro de familia del fallecido o de cualquier otro documento equivalente.
- Certificado de herencia expedido por un notario.

Se podrá solicitar documentación o información adicional.

FLL evaluará el caso, determinará la prestación por fallecimiento («Capital por fallecimiento») y le informará del resultado. Una vez aceptado el Capital por fallecimiento, usted pasará a ser acreedor preferente. Recibirá un formulario de reclamación prellenado para aceptar o rechazar, al igual que los demás acreedores preferentes (véase Preguntas frecuentes generales).

- **¿Con quién debo ponerme en contacto para tramitar la reclamación por fallecimiento?**  
Como consecuencia de la liquidación de FLL, los distribuidores de seguros ya no tienen ninguna función que desempeñar. Póngase en contacto con el equipo de atención al cliente de FLL a través de los canales habituales.
- **¿Cuál será la base para el cálculo del capital por fallecimiento?**  
Dado que la póliza estaba en vigor en el momento del siniestro, se aplicarán las condiciones generales (CG) de su póliza, así como la legislación contractual, de seguros y de insolvencia aplicable.
- **¿Recibiré el capital por fallecimiento inmediatamente?**  
No. Una vez determinada, su reclamación se tramitará como cualquier otra reclamación preferente: será revisada por el liquidador y, si se admite, se incluirá en el pago de dividendos, sujeto a la aprobación del tribunal. Para más detalles, consulte la parte general del documento de preguntas y respuestas.
- **¿Hasta cuándo tengo tiempo para presentar una reclamación por fallecimiento?**  
Se siguen aplicando los plazos legales/del producto para las reclamaciones por fallecimiento. Por otra parte, el tribunal ha fijado el 31 de enero de 2028 como fecha límite para presentar el formulario de reclamación. Aunque la ley de la póliza establezca un plazo más largo, si no presenta su formulario de reclamación antes del 31 de enero de 2028, su reclamación quedará excluida de la liquidación.
- **Tengo una reclamación por fallecimiento en curso; ¿debo continuar con ella?**  
Sí. Si el siniestro asegurado se produjo antes de la liquidación, usted puede ser un acreedor preferente. Si la documentación se ha presentado parcialmente, FLL seguirá tramitándola; le rogamos que facilite los documentos que falten lo antes posible.

**Siniestros asegurados que se produjeron después del 31 de enero de 2025**

---

Con la orden judicial que entró en vigor<sup>el</sup> 31 de enero de 2025, la cobertura del seguro quedó sin efecto. Los fallecimientos que se produzcan después de esa fecha no serán considerados eventos asegurados.

- **¿Qué ocurre si la persona asegurada fallece después de esa fecha?**  
El titular de la póliza sigue siendo el reclamante de la liquidación en función del estado de la póliza a fecha de 31 de enero. Si la persona asegurada es diferente del titular de la póliza, el fallecimiento no tiene ningún impacto en la reclamación del titular de la póliza.
- **¿Qué ocurre si el tomador del seguro fallece después de esa fecha?**  
Los derechos de reclamación pasan a los herederos del tomador del seguro. Si cree que se encuentra en este caso, envíe el formulario de reclamación a FLL junto con los documentos necesarios para acreditar su condición de heredero del derecho de reclamación.
- **¿Qué tipo de documentos se necesitarán para demostrar que soy el heredero de los derechos de reclamación?**  
Prueba del resultado de la sucesión (incluida la póliza) de acuerdo con la legislación aplicable. Los requisitos varían según la jurisdicción; el Servicio de Atención al Cliente evaluará cada caso individualmente.
- **¿Seguirán siendo los herederos del titular de la póliza acreedores preferentes?**  
Sí. La condición preferente se transfiere a los herederos, incluido el derecho a recibir los dividendos de liquidación.

**Sección 4: RENTAS VITALICIAS**

Si usted es beneficiario de una renta vitalicia, también es acreedor preferente y, por lo tanto, debería haber recibido el formulario de reclamación prellenado.

- **¿A quiénes afecta?**  
Todos los tomadores de pólizas o beneficiarios que recibían una renta vitalicia.
- **Información adicional que debe proporcionarse con la reclamación**  
Además de los documentos habituales (formulario de reclamación firmado, copia de su documento de identidad válido y datos bancarios), facilite un certificado de vida expedido en el último mes (por su ayuntamiento). Si no dispone de él, facilite un certificado de nacimiento expedido en el último mes. La falta de alguno de estos documentos retrasará la aceptación de la reclamación.
- **¿Se seguirán pagando las rentas vitalicias?**  
No. Se calculará una suma única que representará las rentas vitalicias y se considerará como su reclamación en la liquidación. El importe de esta reclamación estará sujeto a un dividendo de liquidación como cualquier otra reclamación.

## **SECCIÓN 5: PREGUNTAS TÉCNICAS SOBRE EL FORMULARIO DE RECLAMACIÓN Y EL PROCESO**

- **Tengo algunos problemas para rellenar/firmar el formulario. El pdf solicita una segunda contraseña para rellenar el formulario.**

Tenga en cuenta que el documento es un formulario PDF rellenable que está protegido con una contraseña interna adicional.

El formulario de reclamación es un PDF rellenable protegido por una contraseña interna para garantizar la protección de los datos. Esto puede impedir la firma digital directa.

Para firmar electrónicamente, proceda de la siguiente manera:

1. Abra el formulario en su visor de PDF.
  2. Rellene todos los campos obligatorios, excepto el recuadro de la firma.
  3. Guarde o «imprima» el documento como un nuevo PDF no protegido por contraseña (puede usar un conversor online o la función de “Imprimir como PDF”)
  4. Abra el nuevo PDF y aplique su firma digital.
- **¿Por qué no he recibido el formulario? ¿Por qué solo he recibido un formulario cuando tengo otros contratos?**  
Los formularios de reclamación se envían por etapas. Dependiendo del número de pólizas, la entrega puede realizarse en fechas diferentes.
    - Si tenemos una dirección de correo electrónico válida, el formulario se envía electrónicamente desde [declaracioncredito@fwulifelux.com](mailto:declaracioncredito@fwulifelux.com). Por favor, compruebe también su carpeta de correo no deseado.
    - Si no se dispone de una dirección de correo electrónico válida, el formulario se envía por correo postal (la entrega puede tardar más tiempo).
    - Si tiene varios contratos, es posible que reciba los formularios por separado.
    - Las actualizaciones sobre el proceso de envío se publican en nuestro sitio web.
  - **He recibido mi formulario de reclamación, pero no mi contraseña / He recibido mi contraseña, pero no mi formulario de reclamación.**  
Ambos documentos se envían por separado desde [declaracioncredito@fwulifelux.com](mailto:declaracioncredito@fwulifelux.com). Compruebe su bandeja de entrada y su carpeta de correo no deseado. Si no ha recibido alguno de ellos después de que se haya completado el envío, póngase en contacto con nosotros.
  - **Mis datos de contacto han cambiado. ¿Qué debo hacer?**  
Si su formulario ya se ha emitido, es posible que se haya enviado a su dirección anterior. Actualice sus datos de contacto lo antes posible a través del formulario específico de nuestro sitio web. Consulte también la sección 1: Preguntas frecuentes generales.
  - **¿Cómo puedo abrir el archivo PDF que me han enviado?**  
Asegúrese de utilizar un lector de PDF como Adobe Reader u otro software compatible (hay versiones gratuitas disponibles en Internet). Si el contenido no se puede leer, inténtelo de nuevo con otro lector de PDF.  
Si tiene problemas para firmar debido al cifrado, siga los pasos de firma descritos anteriormente.

- **¿A qué dirección de correo electrónico debo enviar el formulario firmado?**  
Envíe su formulario de reclamación firmado (y solo a esta dirección) a:  
declaracioncredito@fwulifelux.com.
- **He enviado mi formulario cumplimentado a la dirección de correo electrónico indicada, pero no he recibido ninguna confirmación.**  
No se genera una respuesta automática.

Tenga la seguridad de que su reclamación será revisada. Debido al gran número de solicitudes, actualmente no podemos comentar el estado de las reclamaciones individuales. Se proporcionarán actualizaciones a su debido tiempo. Le recomendamos **registrarse en nuestro Portal de Clientes** para recibir actualizaciones de una forma **más fácil y cómoda** – de esta manera recibirá un **correo electrónico de aviso cada vez que haya una nueva comunicación o actualización** disponible en su área del Portal de Clientes.

**Para obtener información más actualizada, formularios y detalles, consulte nuestra página web [www.fwulifelux.com](http://www.fwulifelux.com).**