

FAQ – PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿DEBO PRESENTAR LA FE DE VIDA EN LOS PERÍODOS ENERO-FEBRERO Y JULIO-AGOSTO?

Si, todos/as los/as beneficiarios/as que residan y cobren su jubilación en el exterior, deben presentar la Fe de Vida en los períodos de enero-febrero y julio-agosto.

¿DÓNDE PUEDO REALIZAR MI FE DE VIDA?

La pueden gestionar en las siguientes autoridades locales más cercanas a su domicilio:

- 1) Ayuntamiento; o
- 2) Registro Civil; o
- 3) Juez de Paz; o
- 4) Consulado argentino; o
- 5) Notario.

En los casos 1), 2), 3) y 5), deberán remitir el certificado de supervivencia **EN ORIGINAL A LA SUCURSAL: domicilio: Núñez de Balboa, 73, Madrid, 28001.**

Si usted ha gestionado el certificado de supervivencia ante un consulado argentino, NO debe enviar el certificado a esta Sucursal.

2. ¿USTED HA ENVIADO SU FE DE VIDA Y QUIERE SABER SI YA FUE REGISTRADA?

Puede consultar el registro de su Fe de Vida en nuestra web, ingresando su número de referencia jubilatoria (ingresando sólo números):
https://www.bna.com.es/v_portal/aamd/be_datosjubilacion.asp

Si usted ha gestionado el certificado de supervivencia ante un consulado argentino, esta información NO va a poder observarla en nuestra Web. Deberá consultar ante ese consulado argentino.

Puede darse el supuesto en el que Usted la haya enviado y no se encuentre registrada en nuestra Web. En ese caso, **tenga en cuenta que atento al volumen elevado de recepción de Certificados de Vida que recibimos y debemos procesar, puede demorarse el registro en la web.**

3. ¿USTED QUIERE SABER CUANDO VA A COBRAR?

Puede consultar la fecha de cobro en nuestra web, ingresando su número de referencia jubilatoria (ingresando sólo números):

https://www.bna.com.es/v_portal/aamd/be_datosjubilacion.asp

A partir de los días 15 de cada mes, comenzamos a cargar los datos relativos a la fecha de cobro, por lo que le pedimos, por favor, tener en cuenta esa fecha.

4. ¿USTED ESTÁ REGRESANDO AL PAÍS Y NECESITA REALIZAR EL CAMBIO DE BOCA DE PAGO?

En primer lugar, deberá realizar el cambio de boca de pago en Anses, si no logra realizarlo de modo presencial o telefónicamente deberá hacerlo a través del siguiente link: <https://servicioscorp.anses.gob.ar/clavelogon/logon.aspx?system=siexp>

Por cualquier información adicional relativa al cambio de boca de pago deberá comunicarse con ANSES.

Una vez realizado el cambio de boca de pago ante ANSES, deberá remitir vía correo electrónico al departamento de Jubilaciones de nuestra Casa Matriz: jubilacionesalexterior@bna.com.ar, el comprobante del cambio de boca de pago.

Sin perjuicio a lo mencionado, a fines de reforzar el cambio de boca de pago se requiere que nos envíen por correo postal una fotocopia de su DNI argentino junto a una nota firmada a mano en la que nos informe cuándo regresa a Argentina y a partir de qué mes quiere dejar de percibir su jubilación en el exterior.

5. ¿USTED ESTÁ PENDIENTE DE UNA RESOLUCIÓN JUDICIAL RELACIONADA A SU JUBILACIÓN?

Esta sucursal no cuenta con la información relativa al estado del expediente y/o de la ejecutoriedad de la sentencia. La consulta debe derivarla directamente ante ANSES, quien es el que le va a informar. No obstante, podrá realizar la consulta al departamento de Jubilaciones de nuestra Casa Matriz: jubilacionesalexterior@bna.com.ar.

6. ¿USTED TIENE UNA RESOLUCIÓN JUDICIAL A SU FAVOR Y ESTÁ PENDIENTE DE COBRAR?

Esta sucursal no cuenta con la información relativa al estado del expediente y/o de la ejecutoriedad de la sentencia. La consulta debe derivarla directamente ante ANSES, quien es el que le va a informar. No obstante, podrá realizar la consulta al departamento de Jubilaciones de nuestra Casa Matriz: jubilacionesalexterior@bna.com.ar.

7. ¿USTED TIENE DUDAS CON RESPECTO AL TIPO DE CAMBIO APLICADO EN SU BENEFICIO COBRADO EN EL EXTERIOR?

En relación a su consulta le informo que esta Sucursal Madrid recibe el importe de su beneficio ya convertido a euros.

Es decir que el cambio lo aplica nuestra Casa Central en Argentina.

Asimismo, le informo que el cambio que diariamente aplica el Banco es de mercado y publicado diariamente en la web: www.bna.com.ar

Sin perjuicio a ello, puede escribirnos al departamento de Jubilaciones de esta Sucursal: jubilaciones@bna.com.es, y solicitar un resumen de sus haberes, indicando su número de referencia jubilatoria, su nombre completo, el período a consultar (meses y año) y si desea que le enviemos el certificado por correo electrónico o a su domicilio que tengamos registrado en esta Sucursal.

8. ¿USTED HA CAMBIADO SU DOMICILIO DE RESIDENCIA?

Debe enviarnos un correo electrónico al departamento de Jubilaciones de esta Sucursal: jubilaciones@bna.com.es, solicitando el cambio del domicilio y acompañando:

- A. COPIA DE DNI ARGENTINO.
- B. NOTA SOLICITANDO EL CAMBIO DEL DOMICILIO, LA CUAL DEBERÁ ESTAR FIRMADA POR EL/LA BENEFICIARIA A MANO.
- C. EMPADRONAMIENTO EMITIDO NO MÁS ALLA DE LOS 3 MESES.

9. ¿USTED HA ABIERTO UNA CUENTA BANCARIA EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL EXTERIOR DISTINTA A LA QUE TENIA PARA EL COBRO DE SU BENEFICIO Y QUIERE PERCIBIR SU JUBILACIÓN EN LA NUEVA CUENTA?

Debe enviarnos un correo electrónico al departamento de Jubilaciones de esta Sucursal: jubilaciones@bna.com.es, solicitando el cambio del domicilio y acompañando:

- A. NOTA SOLICITANDO EL CAMBIO DE CUENTA, LA CUAL DEBERÁ ESTAR FIRMADA POR EL/LA BENEFICIARIA A MANO.
- B. CERTIFICADO DE TITULARIDAD BANCARIO O DOCUMENTO EQUIVALENTE EMITIDO POR LA ENTIDAD FINANCIERA DONDE FIGURE USTED COMO ÚNICO TITULAR DE LA CUENTA.
- C. COPIA DE DNI ARGENTINO.

10. ¿USTED QUIERE COBRAR SU JUBILACIÓN EN EXTERIOR?

Para cobrar en el exterior la jubilación con Banco de la Nación Argentina, primero deberá apoderar al Banco Nación Argentina para que cobre los haberes jubilatorios y los transfiera a una cuenta del exterior (cualquier banco extranjero).

Usted podrá consultar la documentación que deberá tener en cuenta, en nuestra web: https://www.bna.com.es/v_portal/apartados/apartado.asp?te=19.

Esta documentación deberá ser presentada en **Argentina** ante una sucursal de Banco de la Nación Argentina que cuente con Comercio Exterior y ante ANSES. Este trámite se puede realizar personalmente o mediante un apoderado físico.

11. ¿USTED NECESITA LOS RECIBOS DE HABÉRES EMITIDOS POR ANSES?

Nosotros no disponemos de sus recibos de Anses, le enviamos el siguiente enlace donde puede entrar y disponer de ellos:

<https://servicioscorp.anses.gob.ar/clavelogon/logon.aspx?system=mianses>

Cualquier información adicional relativa a los recibos, deberá comunicarse con ANSES.

12. ¿USTED QUIERE ABRIR UNA CUENTA EN NUESTRA SUCURSAL PARA COBRAR SU JUBILACIÓN EN EXTERIOR?

Puede realizar la apertura de la cuenta desde Argentina, **si usted es cliente de alguna sucursal de allá**, tendría que **dirigirse a esta o si se encuentra en España (Madrid) podrá acercarse a esta Sucursal**, e indicar que requiere la apertura de cuenta en el exterior para que estos se pongan en contacto con el sector correspondiente de nuestra Casa Central y poder facilitarles los formularios de apertura de cuenta con nosotros.

Por otro lado, le informamos que no disponemos de tarjetas de débito y/o crédito ni de cajeros automáticos y la disposición de los fondos se hacen por ventanilla o realizando transferencias electrónicas por nuestro Home Banking.

Nuestra Sucursal está regida por la legislación de España, por lo tanto, nuestras cuentas son españolas y cualquier tipo de operación con cuentas con Argentina son internacionales.

13. FRENTE A UN FALLECIMIENTO, ¿QUE TRÁMITE DEBO REALIZAR PARA COMUNICARLO A ANSES?

Deberá comunicarlo al departamento de Jubilaciones de esta Sucursal: jubilaciones@bna.com.es, acompañando el certificado de defunción del fallecido. Esta sucursal se encargará de comunicarlo y realizar las gestiones posteriores ante ANSES.

Para cualquier consulta adicional, favor de remitirla al departamento de Jubilaciones de esta Sucursal: jubilaciones@bna.com.es.

Asimismo, podrá comunicarse al teléfono: (+34) 915 76 37 05.