

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuándo puedo disponer del pago de la pensión?

Puedes disponer del pago de la pensión el segundo día hábil de cada mes después de las 3 pm.

¿Cómo puedo conocer el importe mensual de la pensión?

Para conocer el importe mensual de tu pensión puedes contactarnos¹ al 800 00 METLIFE (6385433) lada sin costo desde cualquier parte de la República Mexicana o al 55 5328700 opción 2 / opción 3 desde la CDMX, en donde con gusto un asesor de pensiones te informará el monto mensual o, en su defecto, puedes pedir una carta de ingresos, el asesor de pensiones te indicara como solicitarla.

¿Por qué no se me ha pagado la pensión de este mes?

Alguno de los siguientes motivos puede ser la razón por la que no has recibido el pago de tu pensión mensual:

- No cubrir el trámite semestral de registro de verificación de sobrevivencia
- Rechazo de pago por cuenta bancaria bloqueada o cancelada
- Orden emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
- Cuando MetLife Pensiones, tenga registrada la notificación de fallecimiento del titular de pago y/o componente(s) y aún no haya recibido acta de defunción.

¿A qué se debe la reducción del pago de este mes?

El pago de la pensión mensual puede disminuirse por los siguientes motivos:

- Aplicación de movimiento de alta o baja de componente que integran el grupo familiar de la pensión.
- Si los componentes hijos o huérfanos incluidos en la pensión han cumplido 16 años o ha vencido el periodo de estudios, y no se cuenta con el documento de prórroga por continuación de estudios vigente (Solicitud de Modificación de Pensión y/o Punto de Contacto) expedida y autorizada por Prestaciones Económicas del IMSS.
- Al fallecimiento del titular de pago o algún miembro del grupo familiar en la cual se afecten las redistribuciones de la pensión de conformidad con lo estipulado en la ley del IMSS.
- Orden emitida por el IMSS.
- Descuento programado

¿Cuándo termina el derecho al pago de la pensión?

¹ *línea de atención a Clientes Metlife Pensiones, Servicio al cliente CDMX y área metropolitana 53 28 70 00 Opción 3/opción 2 o Interior de la república 800 00 METLIFE (6385433)*

El derecho al pago de pensión terminará en cualquiera de los siguientes supuestos:

- Cuando el pensionado se rehabilite y tenga un trabajo remunerado conforme a lo estipulado en el art.62 párrafo II y art. 126 de la Ley del Seguro Social
- La viuda(o), concubina(rio) contraiga nuevas nupcias
- El hijo o huérfano, al alcanzar la edad de 25 años
- Al fallecimiento del asegurado o beneficiario designado por el IMSS y no existan beneficiarios legales registrados en la resolución
- Orden emitida por el IMSS
- Otros casos previstos en la Ley del Seguro Social (LSS)

¿Cómo puedo solicitar una prórroga de estudios?

Acude al departamento de Prestaciones Económicas y/o a la subdelegación IMSS que te corresponda, presentando los documentos:

- Identificación oficial vigente con fotografía y firma del asegurado(a) o pensionado(a) (Credencial para Votar, Cartilla del Servicio Militar Nacional, Pasaporte, Cédula Profesional) o algún documento oficial de identificación con fotografía
- Documento que contenga el Número de Seguridad Social
- Presentar la constancia de estudios vigente del componente, con fecha inicio y término del periodo escolar expedida por una Institución Educativa incorporada al Sistema Educativo Nacional

Una vez que el IMSS haya aceptado el trámite te entregará el documento de prórroga de estudios (formato de Solicitud de Modificación de Pensión y/o Punto de Contacto)

¿Qué sucede si no les envío la prórroga de estudios?

De no enviar prórroga de estudios se suspenderá el pago de pensión correspondiente, los saldos suspendidos no podrán ser pagados y prescriben a favor del IMSS con fundamento en la LSS(Ley del Seguro Social)

Carta de ingresos (constancia de pensionado)

¿Qué datos contiene la carta de ingresos?

Los datos que contiene la carta o constancia de pensionado son:

- Fecha de expedición
- Nombre del titular
- Fecha de Resolución para el otorgamiento de Pensión
- Número de Seguridad Social
- Número de Resolución para el otorgamiento de Pensión

- Número de Póliza
- Fecha de inicio de derechos
- Fecha de emisión de la póliza
- Importe de pensión mensual básico, sin beneficios adicionales

¿Qué debo hacer para cubrir la Verificación de Supervivencia?

Puedes solicitar el formato de verificación de supervivencia a la dirección de correo electrónico pensimss@metlife.com.mx o descargarlo en la sección de documentos

También puedes llamar a la línea de atención a clientes 53 28 70 00 opción 3/opción 2, desde la Ciudad de México o al 800 00 METLIFE (6385433) desde el Interior de la República sin costo, en donde un asesor con gusto te enviara el formato y te orientará.

¿Qué debo hacer para cubrir la Verificación de Supervivencia de un hijo o huérfano inválido?

En el caso de los hijos o huérfanos con estatus de invalidez deberán presentar el formato de verificación de supervivencia acompañado de una constancia médica reciente emitida por el IMSS, que certifique tu estado de salud actual.

¿Qué debo hacer para cubrir la Validación de Supervivencia si me encuentro radicando en el extranjero?

Si te encuentras radicando fuera del territorio nacional deberás cumplir con el proceso de verificación ante el consulado mexicano y deberás enviar el formato de verificación e identificación Oficial a la dirección de correo electrónico pensimss@metlife.com.mx.

Cobré la pensión en la oficina Telecomm ¿Por qué no me han depositado los pagos posteriores?

Si cobraste tu pensión vía giro telegráfico es probable que no se haya reportado tu cobro, por ello te pedimos nos envíes a pensimss@metlife.com.mx copia del recibo de cobro vía correo electrónico acompañada de los requisitos para solicitar una aclaración de pago.

Me van a pagar todas las pensiones atrasadas que no he cobrado por no cubrir el registro de verificación de supervivencia?

Sí, te pagaremos la totalidad de las pensiones vencidas, siempre y cuando no hayan cumplido un año de su vencimiento, debido a que una vez transcurrido este plazo son devueltas al IMSS conforme a la prescripción estipulada en la Ley del Seguro Social en su Artículo 300.