Reclamos de seguro de saldo deudor

Versión 1.0 · Actualizado: 03/10/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Muchos préstamos tienen un **seguro de saldo deudor**: si el deudor fallece o queda con una incapacidad total, la aseguradora paga lo que debía. Esta pantalla lleva ese trámite:

1. **Registrar el reclamo** (queda **Abierto**).
2. Cuando la aseguradora lo acepta, marcarlo **Aceptado**: el préstamo se **cancela** a esa fecha y el saldo pasa a ser una cuenta **por cobrar a la aseguradora**.
3. Cuando la aseguradora paga, marcarlo **Cobrado** (queda **Pagado**).

¿Cuándo debo usarlo?

Cuando ocurre un siniestro (fallecimiento o incapacidad total) de un asociado con un préstamo **vigente** asegurado.

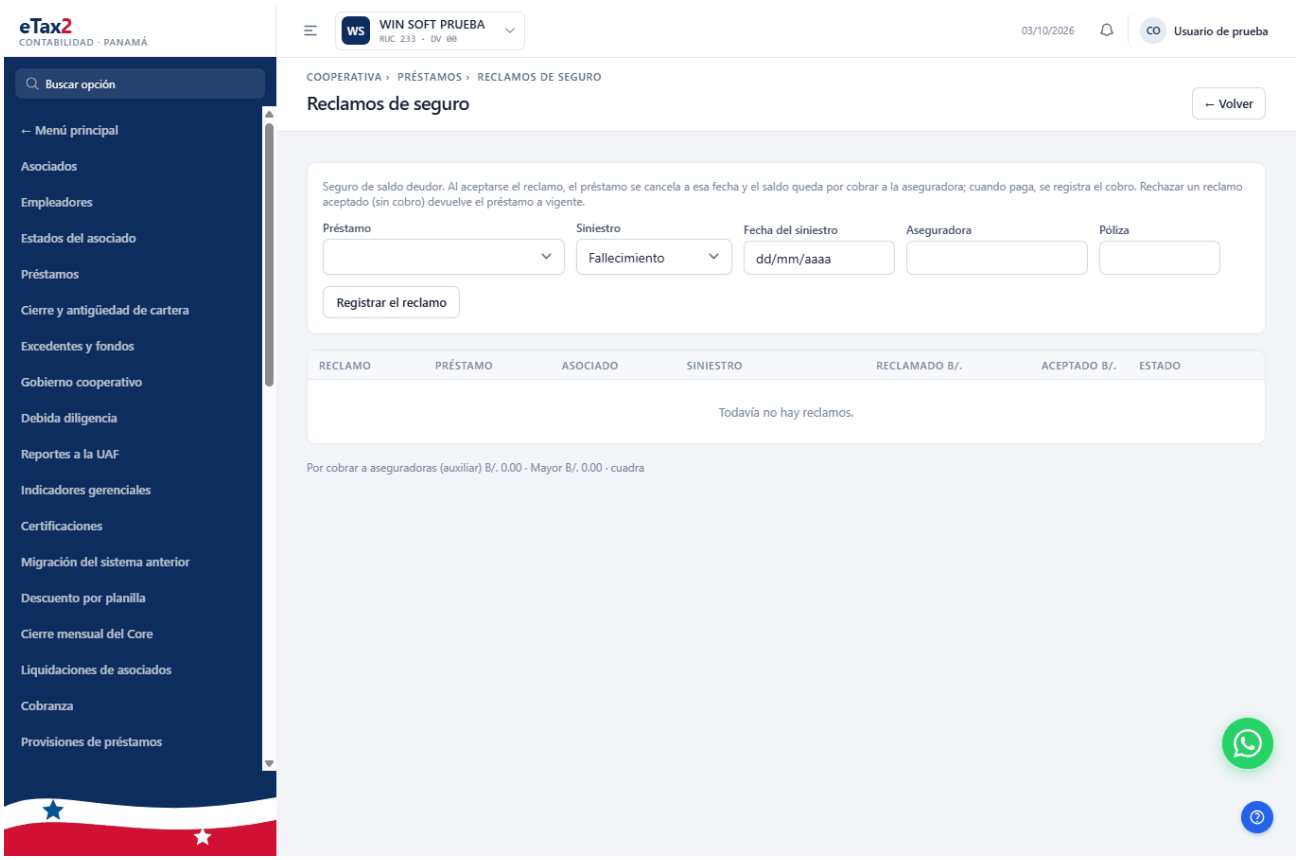
Antes de comenzar

- En **Cooperativa → Cuentas contables** debe estar asignada la cuenta **Reclamos por cobrar a aseguradoras**.
- Debe tener registrada la cuenta bancaria donde entrará el pago de la aseguradora.
- Necesita acceso a **Préstamos**.

Cómo llegar a esta opción

Esta pantalla no tiene opción propia en el menú. Se llega así:

Cooperativa → Préstamos y, arriba a la derecha, el enlace **Reclamos de seguro**.



Reclamos de seguro · Captura del 03/10/2026

Paso a paso

1. Registrar el reclamo

1. Elija el **Préstamo** (solo salen los vigentes).
2. Elija el **Siniestro**: Fallecimiento o Incapacidad total.
3. Escriba la **Fecha del siniestro** (entre el desembolso y hoy), la **Aseguradora** y la **Póliza**.
4. Pulse **Registrar el reclamo**.

eTax2 le asigna un número **RCL-** y calcula el monto reclamado: el saldo de cancelación del préstamo a la fecha del siniestro. Todavía no hay asiento.

2. Marcarlo como aceptado

Cuando la aseguradora acepta el reclamo, en la fila del reclamo elija la fecha y pulse **Aceptado**. La fecha va desde la del siniestro hasta hoy.

3. Registrar el cobro

Cuando la aseguradora paga, en la fila elija la fecha y la cuenta bancaria y pulse **Cobrado**. El cobro es por el monto aceptado.

4. Rechazar o deshacer

- **Rechazado**: escriba el **Motivo** (al menos 5 letras) y pulse **Rechazado**. Se puede hacer con el reclamo abierto o aceptado (sin cobro).
- **Anular el cobro**: si registró un cobro por error, pulse **Anular el cobro**; el reclamo vuelve a quedar aceptado.

¿Qué ocurre después?

- **Al aceptar**: eTax2 calcula los intereses del préstamo hasta esa fecha y hace un asiento que cancela el préstamo (capital, intereses y demás) contra la cuenta por cobrar a la aseguradora. El préstamo queda **cancelado**.
- **Al cobrar**: asiento que entra el dinero al banco y salda la cuenta por cobrar.
- **Al rechazar un reclamo aceptado**: se hace el asiento contrario y el préstamo **vuelve a vigente**, con sus saldos.
- **El cuadre**: al pie de la pantalla se compara lo **Por cobrar a aseguradoras (auxiliar)** con el **Mayor**, y dice si **cuadra** o **NO cuadra**. Este cuadre también entra en el Cierre mensual del Core .

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

- **El préstamo se cancela al aceptarse, no al cobrar**: desde ese momento quien debe es la aseguradora, no el asociado ni sus herederos. Así la cartera no muestra como moroso a un deudor fallecido.
- **Nada se borra**: un rechazo o un cobro anulado se registra con su asiento contrario.

Ejemplo práctico

El asociado ficticio **Pedro Ruiz** falleció el 10/09/2026. Su préstamo tenía un saldo de capital de **B/.1,050.00** e intereses de **B/.20.00**. La aseguradora acepta el reclamo el 20/09/2026.

Asiento al aceptar (las cuentas son ejemplos; usted usa las asignadas en **Cuentas contables**):

Cuenta	Débito	Crédito
Reclamos por cobrar a aseguradoras	B/.1,070.00	
Préstamos por cobrar (capital)		B/.1,050.00
Intereses por cobrar de préstamos		B/.20.00

El 05/10/2026 la aseguradora paga:

Cuenta	Débito	Crédito
Banco	B/.1,070.00	
Reclamos por cobrar a aseguradoras		B/.1,070.00

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
«El préstamo … no está vigente.»	Solo se reclama sobre un préstamo vigente.
«Este préstamo ya tiene un reclamo abierto.»	Trabaje con el reclamo existente.
«La fecha del siniestro va del desembolso a hoy.»	Corrija la fecha.
«Solo se acepta un reclamo abierto.»	El reclamo ya fue aceptado, cobrado o rechazado.
«La aceptación va de la fecha del siniestro a hoy.»	Corrija la fecha de aceptación.
«El reclamo ya se cobró: anule primero el cobro.»	Pulse **Anular el cobro** y luego rechace.
«El reclamo ya está rechazado.»	No hace falta hacer nada más.
«El rechazo no puede ser anterior a la aceptación.»	Rechace con una fecha igual o posterior a la aceptación.
«Solo se cobra un reclamo aceptado.»	Marque antes el reclamo como **Aceptado**.
«El cobro no puede ser anterior a la aceptación.»	Corrija la fecha del cobro.
«El reclamo no tiene un cobro vigente.»	No hay cobro que anular.

Preguntas frecuentes

¿Qué pasa si la aseguradora paga menos? El cobro se registra por el monto aceptado. Si la aseguradora paga otra cifra, consulte con su contador antes de registrarlo.

¿Esto liquida al asociado fallecido? No. Solo cancela el préstamo. Sus aportaciones y ahorros se devuelven a los beneficiarios con una liquidación, que se hace aparte.

Vea también Préstamos: de la solicitud al desembolso.

Sustento contable

La cuenta por cobrar a la aseguradora es un activo que nace cuando la aseguradora reconoce la obligación (al aceptar el reclamo). Las condiciones del seguro las define la póliza contratada; eTax2 no

las decide.
