

SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE RESERVAS

Cuándo Usar Este Documento

- Después de 30+ días con progreso mínimo
- Cuando los pagos parecen artificialmente limitados
- Antes de contratar abogado o ajustador público
- Para documentar posible mala fe
- Cuando la autoridad de liquidación parece limitada

Entendiendo las Reservas de Seguros

- **Reserva Inicial:** Establecida dentro de 24-72 horas del reclamo
 - **Reserva del Caso:** Estimación del ajustador del valor total del reclamo
 - **Monto Incurrido:** Montos pagados + reserva del caso
 - **IBNR:** Incurrido Pero No Reportado (para suplementos)
 - **Escalonamiento:** Reservas artificialmente bajas para evitar escrutinio
-

SOLICITUD INTEGRAL DE INFORMACIÓN DE RESERVAS

[Fecha]

ENVIADO VIA CORREO CERTIFICADO Y CORREO ELECTRÓNICO

[Nombre de la Aseguradora]

Attn: [Nombre del Ajustador]

Attn: Gerente de Reclamos

[Dirección]

[Ciudad, Estado, Código Postal]

Re: Solicitud Formal de Información de Reservas - Respuesta Requerida

- Reclamo #: [Reclamo #]
- Póliza #: [Póliza #]
- Fecha de la Pérdida: [Fecha]
- Valor Actual del Reclamo: \$[Su Estimación]
- Días Desde la Pérdida: [#]

Estimado/a [Nombre del Ajustador]:

Solicito formalmente información completa de reservas para mi reclamo. Entender su posición de reserva es esencial para discusiones significativas de liquidación y puede revelar si se han asignado fondos adecuados para el pago completo de mis daños documentados.

I. INFORMACIÓN INTEGRAL DE RESERVAS SOLICITADA

A. Montos de Reserva Actuales (A la Fecha de Hoy)

Tipo de Cobertura	Reserva Actual	Monto Pagado	Reserva Restante	Mi Monto Documentado
Vivienda/Estructura	\$_____	\$_____	\$_____	\$(Su Monto)
Otras Estructuras	\$_____	\$_____	\$_____	\$(Su Monto)
Propiedad Personal	\$_____	\$_____	\$_____	\$(Su Monto)
Pérdida de Uso/ALE	\$_____	\$_____	\$_____	\$(Su Monto)
Actualizaciones de Código	\$_____	\$_____	\$_____	\$(Su Monto)
Remoción de Escombros	\$_____	\$_____	\$_____	\$(Su Monto)
Reparaciones de Emergencia	\$_____	\$_____	\$_____	\$(Su Monto)
Honorarios Profesionales	\$_____	\$_____	\$_____	\$(Su Monto)
Reserva Total:	\$_____	\$_____	\$_____	\$(Total)

B. Historial Completo de Reservas

Por favor proporcione todos los cambios de reserva desde el inicio del reclamo:

Fecha	Reserva Anterior	Nueva Reserva	Monto del Cambio	Razón del Cambio	Autorizado Por
[Inicial]	\$0	\$_____	+\$_____	Reserva inicial	[Nombre/Título]
[Fecha]	\$_____	\$_____	+/- \$_____	[Razón]	[Nombre/Título]
[Fecha]	\$_____	\$_____	+/- \$_____	[Razón]	[Nombre/Título]

C. Niveles de Autoridad de Reserva

Revele la matriz de autoridad de reserva de su compañía:

Posición	Autoridad de Reserva Individual	Aprobación del Supervisor Requerida Sobre
Ajustador de Campo	\$_____	\$_____
Ajustador Senior	\$_____	\$_____
Gerente de Equipo	\$_____	\$_____
Director de Reclamos	\$_____	\$_____
VP de Reclamos	\$_____	\$_____

- Su Posición Actual: [Título]
- Su Autoridad de Reserva: \$[Monto]
- ¿Está este reclamo dentro de su autoridad? ☐ Sí ☐ No

D. Metodología de Cálculo de Reservas

Explique cómo se establecieron las reservas:

Método Usado	Peso Dado	Fuente/Base
<input type="checkbox"/> Estimación de Campo del Ajustador	___%	[Software/Método]
<input type="checkbox"/> Estimación de Revisión de Escritorio	___%	[Software/Método]
<input type="checkbox"/> Estimación de Terceros	___%	[Nombre de la Compañía]
<input type="checkbox"/> Software de la Industria	___%	<input type="checkbox"/> Xactimate <input type="checkbox"/> Otro
<input type="checkbox"/> Datos Históricos de Reclamos	___%	Promedio de reclamos similares
<input type="checkbox"/> Pautas del Transportista	___%	Fórmula interna
<input type="checkbox"/> Otro: _____	___%	[Explicar]

II. ANÁLISIS DE DETECCIÓN DE ESCALONAMIENTO

Señales de Posible Escalonamiento

He observado los siguientes patrones que sugieren manipulación artificial de reservas:

1. Aumentos Incrementales de Reserva

- Reserva inicial sospechosamente baja: \$[Monto]
- Múltiples aumentos pequeños en lugar de reserva inicial adecuada
- Aumentos coincidiendo con mi presión/documentación

2. Patrón de Evasión de Autoridad

- Reservas establecidas justo por debajo de los umbrales de autoridad

- Ejemplo: Reserva de \$24,900 cuando el límite de autoridad es \$25,000

3. Manipulación de Cronología

- Aumentos de reserva solo después de quejas
- Retrasos entre necesidad obvia y ajuste de reserva
- Patrón: [Describir patrón observado]

Solicitud de Información sobre Escalonamiento

Por favor confirme o niegue si:

1. Las reservas se han mantenido artificialmente bajas para evitar revisión gerencial
2. Los límites de autoridad han influenciado el establecimiento de reservas
3. Las métricas de desempeño desalientan reservas iniciales adecuadas
4. La adecuación de reservas es un factor en las evaluaciones del ajustador

III. BASE PARA ESTA SOLICITUD

Autoridad Legal

Requisitos Específicos del Estado:

California:

- Regulaciones de Prácticas Justas de Liquidación de Reclamos §2695.7
- Los transportistas deben mantener reservas adecuadas
- La sub-reserva intencional viola la buena fe

Texas:

- Código de Seguros Capítulo 542
- Las prácticas desleales de liquidación incluyen reservas inadecuadas
- El patrón de sub-reserva indica mala fe

Florida:

- §626.9541 - Prácticas desleales de liquidación de reclamos
- Reservas inadecuadas = práctica desleal
- Sujeto a responsabilidad por mala fe

Ley Modelo (La Mayoría de los Estados):

- Ley de Prácticas Desleales de Liquidación de Reclamos de NAIC
- La Sección 4 requiere manejo razonable de reclamos
- Las reservas inadecuadas violan los estándares razonables

Propósito Comercial para la Información de Reservas

1. Planificación de Liquidación

- Necesidad de saber si hay fondos adecuados disponibles
- Si proceder con las reparaciones
- Decisiones de contratación del contratista

2. Indicadores de Mala Fe

- La sub-reserva sistemática sugiere mala fe
- Evidencia de patrón para litigio potencial
- Documentación de queja al DOI

3. Marco de Negociación

- Entender la verdadera posición del transportista
- Identificar a los tomadores de decisiones
- Evaluar la probabilidad de liquidación

IV. PREOCUPACIONES ESPECÍFICAS DE RESERVA

A. Indicadores de Inadecuación

Basado en mi análisis, sus reservas parecen inadecuadas:

Indicador	Su Reserva (Estimada)	Necesidad Real	Deficiencia
Promedio de 3 Estimaciones de Contratistas	Desconocido	\$85,000	\$_____
Promedio de la Industria para Pérdida Similar	Desconocido	\$75,000	\$_____
Su Propia Estimación de Software	\$45,000?	\$82,000	\$37,000
Evaluación del Ajustador Público	Desconocido	\$92,000	\$_____

B. Preocupaciones de Manipulación de Reservas

Evidencia de Posible Manipulación:

1. Ofertas de pago exactamente en números redondos (\$25,000, \$50,000)

2. Limitaciones súbitas de autoridad cuando se presiona para el pago
3. Múltiples ajustadores asignados a medida que aumenta el valor del reclamo
4. Reservas aumentadas solo después de amenaza de participación de abogado

C. Impacto en el Manejo del Reclamo

Cómo las Reservas Inadecuadas Afectan Mi Reclamo:

- El ajustador carece de autoridad para liquidar justamente
- Múltiples capas de aprobación causando retrasos
- Presión para reducir el reclamo para ajustarse a las reservas
- Incapacidad para autorizar trabajo necesario

V. SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN

Más allá de los montos de reserva, por favor proporcione:

A. Reportes de Reserva

1. Hoja de trabajo de reserva inicial
2. Todas las justificaciones de cambio de reserva
3. Documentos de aprobación gerencial
4. Revisiones de adecuación de reserva
5. Análisis actuarial de reserva (si se realizó)

B. Documentación de Autoridad

1. Matriz/pautas de autoridad escritas
2. Su delegación específica de autoridad
3. Pautas de manejo de reclamos sobre reservas
4. Métricas de desempeño relacionadas con reservas
5. Materiales de capacitación sobre establecimiento de reservas

C. Comunicaciones Sobre Reservas

1. Todos los correos electrónicos mencionando reservas para este reclamo
2. Comunicaciones gerenciales sobre adecuación de reservas
3. Notas del comité de reservas (si aplica)
4. Comentarios de auditoría sobre las reservas de este reclamo

VI. ANÁLISIS DE ADECUACIÓN DE RESERVAS

Mi Posición sobre Reservas Apropriadas

Basado en daños documentados, las reservas apropiadas deberían ser:

Componente	Monto	Base
Estructura RCV	\$85,000	Promedio de 3 estimaciones
Contenidos RCV	\$35,000	Inventario detallado
ALE (8 meses)	\$24,000	\$3,000/mes documentado
Actualizaciones de Código	\$12,000	Requisitos de la ciudad
Honorarios Profesionales	\$5,000	Ajustador público/ingeniero
Reserva Mínima Necesaria:	\$161,000	
Contingencia (20%)	\$32,200	Estándar de la industria
Reserva Apropriada Total:	\$193,200	

Preguntas Sobre Sus Reservas

1. Si las reservas están por debajo de \$193,200, explique la discrepancia
2. ¿Han sido aprobadas las reservas a nivel regional/oficina central?
3. ¿Son revisadas las reservas por socios de reaseguro?
4. ¿Qué desencadena la revisión automática de reservas?
5. ¿Con qué frecuencia se revisan las reservas en este reclamo?

VII. REQUISITOS DE RESPUESTA

Cronograma

Por favor proporcione respuesta completa dentro de 15 días de esta carta.

Formato para Respuesta

Opción 1: Divulgación Completa

- Hoja de cálculo completa del historial de reservas
- Toda la documentación de respaldo
- Explicación escrita de la metodología
- Confirmación de que las reservas son adecuadas

Opción 2: Divulgación Limitada

- Base legal para rechazar la divulgación
- Qué información proporcionará
- Cronograma para divulgación parcial
- Oferta de resolución alternativa de disputas

Opción 3: Rechazo a Divulgar

- Fundamentos legales específicos
- Cita de autoridad
- Lo que esto significa para el manejo del reclamo
- Su posición sobre liquidación sin divulgación

VIII. CONSECUENCIAS DE LA NO DIVULGACIÓN

Si la Información No Se Proporciona:

1. Inferencia de Mala Fe

- El rechazo sugiere reservas inadecuadas
- Evidencia para reclamo de mala fe
- Presunción de manipulación

2. Acción Regulatoria

- La queja al DOI incluirá problemas de reserva
- Solicitud de examen de conducta del mercado
- Investigación de práctica de patrón

3. Descubrimiento en Litigio

- Buscaré reservas en el descubrimiento
- Depositiones sobre establecimiento de reservas
- Análisis forense de patrones

4. Divulgación Pública

- Notificación a agencias calificadoras
- Documentación en redes sociales
- Grupos de defensa del consumidor

IX. OPORTUNIDAD DE RESOLUCIÓN DE BUENA FE

Si las Reservas Son Adecuadas:

- La divulgación prueba buena fe
- La liquidación debería ser directa
- No hay razón para retener información

Si las Reservas Son Inadecuadas:

- Oportunidad de corregir ahora
- Evitar exposición por mala fe
- Ajustar reservas a la realidad
- Proceder con liquidación justa

X. IMPACTO EN LA LIQUIDACIÓN

Cómo la Divulgación de Reservas Facilita la Resolución:

1. Remueve Obstáculos de Liquidación

- Identifica si existe autoridad
- Elimina retrasos de aprobación
- Permite negociación significativa

2. Demuestra Buena Fe

- La transparencia construye confianza
- Muestra compromiso con la resolución
- Reduce dinámicas adversarias

3. Acelera la Resolución del Reclamo

- No necesidad de juegos de autoridad
- Camino directo a la liquidación
- Evita gastos de litigio

XI. REPORTE REGULATORIO

Esta solicitud y su respuesta (o no respuesta) será incluida en:

- Queja al Departamento de Seguros

- Base de datos de quejas del consumidor de NAIC
- Reporte del Better Business Bureau
- Documentación en redes sociales
- Documentación potencial de acción colectiva

XII. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Acepto mantener confidencialidad razonable de la información de reservas:

- No divulgaré públicamente reservas específicas
- Usaré solo para resolución del reclamo
- Puedo compartir con abogado/ajustador público
- Puedo incluir en quejas regulatorias
- Puedo usar en litigio si es necesario

CONCLUSIÓN

La transparencia sobre las reservas es esencial para el manejo del reclamo de buena fe. Las reservas adecuadas aseguran que la liquidación justa sea posible. Las reservas inadecuadas o manipuladas constituyen mala fe.

Su respuesta rápida y completa demostrará buena fe y facilitará la resolución. El rechazo o evasión será documentado como evidencia de prácticas de mala fe.

Espero su respuesta dentro de 15 días.

Atentamente,

[Su Nombre]

[Dirección]

[Teléfono] | [Correo Electrónico]

Adjuntos:

- Estimaciones de contratistas mostrando el valor real del reclamo
- Documentación de daños
- Hoja de cálculo de análisis de reservas

cc:

- [Departamento de Seguros del Estado]

- [Abogado, si está retenido]
 - [Ajustador Público, si está retenido]
 - Archivo del Reclamo
-

Plan de Acción Post-Solicitud

- **Día 15:** Si no hay respuesta, enviar seguimiento
- **Día 20:** Presentar queja al DOI incluyendo problemas de reserva
- **Día 25:** Considerar contratación de abogado
- **Día 30:** Evaluar opciones de litigio

Señales de Alerta en la Respuesta

- Reservas coinciden exactamente con pagos anteriores
- Números redondos sugiriendo límites artificiales
- Rechazo a divulgar metodología
- Reclamos de "información propietaria"
- Reservas muy por debajo de daños documentados

Esta plantilla proporciona un marco integral para obtener información crítica de reservas. Ajuste montos y fechas específicas para que coincidan con su reclamo.