

SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE COMUNICACIONES CON LA ASEGURADORA

Categoría del Documento: Seguimiento y Uso Interno
Número de Documento: 29 de 33

RESUMEN DEL SISTEMA

Información de la Reclamación:

Asegurado: Robert y Angela Thompson
Aseguradora: Allstate Insurance Company
Póliza #: TX-HO3-2019-774521
Reclamación #: ALT-2024-TX-WTR-00892
Fecha del Siniestro: 15 de enero de 2024
Tipo: Daño por agua de tuberías rotas durante congelación

REGISTRO MAESTRO DE COMUNICACIÓN

Tabla Principal de Registro de Comunicación

Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	Duración	Tipo	Dirección	Iniciador	Rep. Aseguradora	ID Rep.	Título
15/01/24	14:30	14:45	15 min	Teléfono	Saliente	Yo	Jessica Kim	ADJ4421	Admisión de Reclamación
17/01/24	09:00	09:35	35 min	Teléfono	Entrante	Aseguradora	Tom Bradley	ADJ8823	Ajuste de Campo
22/01/24	10:00	10:45	45 min	Reunión	En persona	Aseguradora	Tom Bradley	ADJ8823	Ajuste de Campo
25/01/24	—	—	—	Correo	Saliente	Yo	Tom Bradley	ADJ8823	Ajuste de Campo
30/01/24	11:15	11:40	25 min	Teléfono	Saliente	Yo	Tom Bradley	ADJ8823	Ajuste de Campo
05/02/24	—	—	—	Portal	Entrante	Aseguradora	Sistema	—	—
06/02/24	08:30	09:15	45 min	Teléfono	Saliente	Yo	Tom Bradley	ADJ8823	Ajuste de Campo

Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	Duración	Tipo	Dirección	Iniciador	Rep. Aseguradora	ID Rep.	Título
08/02/24	14:00	14:20	20 min	Teléfono	Entrante	Aseguradora	Sarah Lopez	MGR2234	Supervi
12/02/24	—	—	—	Carta	Saliente	Yo	Depto. Reclamaciones	—	—
20/02/24	10:30	11:00	30 min	Teléfono	Saliente	Yo	Sarah Lopez	MGR2234	Supervi
22/02/24	—	—	—	Correo	Entrante	Aseguradora	Sarah Lopez	MGR2234	Supervi
28/02/24	15:00	15:45	45 min	Teléfono	Saliente	Yo	Mark Chen	MGR1122	Gerente
05/03/24	—	—	—	Carta	Entrante	Aseguradora	Depto. Legal	—	—
10/03/24	09:00	09:30	30 min	Teléfono	Saliente	Yo	Mark Chen	MGR1122	Gerente

REGISTROS DETALLADOS DE INTERACCIÓN

Documentación de Llamada Telefónica - Ejemplos Clave

Fecha: 6 de febrero de 2024
Hora: 08:30 - 09:15 (45 minutos)
Representante de la Aseguradora: Tom Bradley
Número de ID/Placa: ADJ-8823
Línea Directa: (800) 555-2448 ext. 8823
Departamento: Reclamaciones de Propiedad
Referencia de Llamada #: CL-020624-0830

Temas Discutidos:

- "Su estimación no incluye el piso dañado en 3 habitaciones" - Bradley alegó que era "desgaste preexistente"
- "Los gabinetes de cocina muestran daño claro por agua de este evento" - Él dijo "eso parece daño a largo plazo"
- "Mi contratista dice que el drywall en toda la primera planta necesita reemplazo" - Bradley: "Solo vemos daño en dos habitaciones"

Compromisos Específicos Hechos por la Aseguradora:

Compromiso	Por Quién	Fecha Límite	Completado
Revisar con supervisor	Tom Bradley	10 feb	No - tomó hasta 20 feb
Enviar explicación escrita	Tom Bradley	8 feb	No - nunca recibida
Llamar con actualización	Tom Bradley	8 feb	No - tuve que llamarlos

Señales de Alerta/Preocupaciones:

- Alegó que "no vio" daño obvio durante la inspección
- Contradijo sus propias notas de inspección del 22/01
- Se puso a la defensiva cuando se cuestionó sobre la estimación
- Se negó a poner promesas por escrito

Grabación: Sí

Permiso Obtenido: Sí - "Esta llamada puede ser grabada"

Ubicación del Archivo: Respaldo teléfono/Llamadas Allstate/020624_Bradley.mp3

Fecha: 20 de febrero de 2024

Hora: 10:30 - 11:00 (30 minutos)

Representante de la Aseguradora: Sarah Lopez

Número de ID/Placa: MGR-2234

Línea Directa: No proporcionada (rechazó)

Departamento: Gestión de Reclamaciones

Temas Discutidos:

1. "Hemos sido más que justos con nuestra oferta" - Cuando su oferta es \$27,350 por debajo de las estimaciones del contratista
2. "Puede contratar a quien quiera con nuestro pago" - Sabiendo que no cubrirá las reparaciones necesarias
3. "Quizás debería obtener otras estimaciones" - Ya proporcioné tres estimaciones

Señales de Alerta:

- Usó la frase "tómelo o déjelo"
- Mencionó que "la mayoría de la gente acepta nuestras estimaciones"
- Intentó terminar la llamada cuando mencioné el Departamento de Seguros
- Dijo "los abogados solo hacen que todo tome más tiempo"

SEGUIMIENTO DE ESCALACIÓN

Contactos con Supervisor

Fecha Solicitada	Por	Nombre Supervisor	Título	Problema Escalado	Resolución	Días para Resolver
06/02/24	Tom Bradley	Sarah Lopez	Supervisora	Disputa de estimación	Parcial - agregó \$8k	16 días
28/02/24	Sarah Lopez	Mark Chen	Gerente Sr.	Revisión completa de reclamación	Negado adicional	Todavía abierto
10/03/24	Mark Chen	Depto. Legal	Legal	Mala fe	Pendiente	Pendiente

Quejas Formales

Fecha Presentada	Tipo	Agencia/Depto	Queja#	Problema	Estado	Fecha Resolución
12/03/24	Regulatoria	Depto. de Seguros de TX	TDI-2024-03-8847	Mala fe/retrasos	Bajo Revisión	Pendiente
15/03/24	Consumidor	Better Business Bureau	BBB-2024-3394	Prácticas injustas	Pendiente	Pendiente

RASTREADOR DE PROMESAS Y COMPROMISOS

Promesas Pendientes

Fecha Hecha	Nombre Rep.	Promesa	Fecha Debida	Estado	Días Vencidos	Seguimientos
17/01/24	Tom Bradley	Copia del informe de inspección	24/01/24	Nunca recibido	60	4 solicitudes
06/02/24	Tom Bradley	Revisión del supervisor	10/02/24	Tarde - hecho 20/02	10	3 llamadas
20/02/24	Sarah Lopez	"Revisión adicional"	27/02/24	Solo parcial	N/A	2 llamadas
28/02/24	Mark Chen	Revisión final	07/03/24	Hecho - negado más	N/A	1 llamada

Promesas Incumplidas

Fecha Hecha	Nombre Rep.	Promesa	Fecha Debida	Fecha Incumplida	Impacto	Respuesta
22/01/24	Tom Bradley	"Estimación justa"	05/02/24	05/02/24	Subestimado en 73%	Disputado
06/02/24	Tom Bradley	Llamar en 2 días	08/02/24	Nunca llamó	Resolución retrasada	Escalado
20/02/24	Sarah Lopez	"Trabajar con usted"	En curso	22/02/24	Solo aumento simbólico	Abogado

IDENTIFICACIÓN DE PATRONES

Tácticas de Retraso Observadas

Tipo de Patrón	Frecuencia	Ejemplos	Documentación	Significado Legal
Solicitudes repetidas de documentos	3 veces	Pidió los mismos recibos 3x	Correos 5/2, 15/2, 28/2	Indicador de mala fe
Cambio de representantes	2 veces	Bradley a Lopez a Chen	Sin aviso	Táctica de interrupción
Fechas límite perdidas	5 veces	Cada promesa tarde/incumplida	Entradas del registro	Retraso sistemático
Información contradictoria	4 veces	Historia de cobertura cambió	Llamadas grabadas	Táctica de confusión
Retrasos "bajo revisión"	6 veces	Sin cronología específica dada	Todas las llamadas	Patrón de dilación

Análisis del Tiempo de Respuesta

Tipo de Comunicación	Respuesta Promedio	Requisito de Póliza	Tasa de Cumplimiento
Llamadas devueltas	4.5 días	24 horas	0%
Correos respondidos	7 días	48 horas	15%
Cartas respondidas	14 días	15 días	50%
Mensajes del portal	Nunca	24 horas	0%

CITAS Y DECLARACIONES CLAVE

Declaraciones de Admisión/Favorables

Fecha	Hablante	Cita	Contexto	Significado
22/01/24	Tom Bradley	"Esto es definitivamente daño significativo por agua"	Durante inspección	Contradice posición posterior
06/02/24	Tom Bradley	"Puedo ver por qué esperaría más"	Discutiendo estimación	Admite inadecuación
20/02/24	Sarah Lopez	"La estimación original puede haber perdido algunas cosas"	Antes del aumento parcial	Admite error

Declaraciones Problemáticas

Fecha	Hablante	Cita	Contexto	Problema Legal
06/02/24	Tom Bradley	"Eso es desgaste, no de este siniestro"	Sobre daño de 2 semanas	Tergiversación
20/02/24	Sarah Lopez	"La mayoría de la gente solo acepta lo que ofrecemos"	Táctica de presión	Coerción
22/02/24	Sarah Lopez	"Puede tomarlo o dejarlo"	Oferta final	Mala fe
05/03/24	Depto. Legal	"El litigio retrasará cualquier pago"	Amenaza	Intimidación

MONITOREO DE CUMPLIMIENTO

Seguimiento de Requisitos Reglamentarios

Requisito	Fecha Límite	Cumplimiento de la Aseguradora	Fecha de Violación	Reportado
Reconocer reclamación	15 días	Sí - Día 1	N/A	N/A
Comenzar investigación	15 días	Sí - Día 7	N/A	N/A
Decisión sobre reclamación	30 días	No - Día 49	14/02/24	Sí
Pago si aprobado	5 días después de aprobación	No - Todavía peleando	10/02/24	Sí
Explicación escrita si negado	Con denegación	Solo parcial	05/03/24	Sí

Violaciones de Prácticas Justas de Reclamaciones

Práctica	Violación	Fechas	Evidencia	Acción Tomada
Tergiversar hechos	06/02, 20/02, 05/03	Llamadas grabadas, cartas	Queja DOI	
No reconocer	Múltiple	Cadenas de correo	Documentado	
No intentar buena fe	Durante todo	Oferta baja	Abogado consultado	
Obligar a litigio	05/03/24	Carta de denegación	Acción legal pendiente	
Retrasos irrazonables	Durante todo	Cronología documentada	Queja DOI	

ANÁLISIS E INFORMES

Estadísticas de Comunicación

- **Contactos Totales:** 23
- **Iniciados por la Aseguradora:** 4 (17%)
- **Iniciados por Mí:** 19 (83%)
- **Tiempo de Respuesta Promedio:** 5.3 días
- **Escalaciones Requeridas:** 3
- **Problemas No Resueltos:** 8

Resumen Mensual - Marzo 2024

- **Comunicaciones Totales:** 8
- **Llamadas Telefónicas:** 4 (totalizando 95 minutos)
- **Correos Electrónicos:** 2
- **Cartas:** 2

Desarrollos Clave:

- Denegación final recibida 5/3
- Queja DOI presentada 12/3
- Consulta con abogado programada
- Ajustador público contratado

Problemas Pendientes:

- \$27,350 en cobertura disputada
- No se proporcionó informe de inspección

- Patrón de mala fe documentado
- Considerando litigio

Lista de Verificación de Indicadores de Mala Fe

- ☒ Retrasos irrazonables (49 días para decisión)
- ☒ Declaraciones contradictorias documentadas
- ☒ Falta de investigación adecuada
- ☒ Ofertas bajas sin justificación (\$27k bajo estimaciones)
- ☒ Solicitudes repetidas de documentos (mismos docs 3x)
- ☒ Cambio de ajustadores (proceso interrumpido)
- ☐ Negarse a proporcionar póliza (proporcionada)
- ☒ Tergiversar cobertura
- ☒ Declaraciones amenazantes ("el litigio retrasará")
- ☒ Falta de respuesta oportuna

SECCIÓN DE PREPARACIÓN LEGAL

Evaluación de la Fuerza de la Evidencia

Comunicación	Fecha	Tipo	Significado	Admisibilidad	Ubicación
Notas de inspección del 22/01/24	Escrito	Alto - admite daño	Sí	Carpeta A	
Llamada grabada del 06/02/24	Audio	Alto - contradicciones	Sí	Respaldo teléfono	
"Tómelo o déjelo" del 20/02/24	Audio	Alto - mala fe	Sí	Respaldo teléfono	
Carta de denegación del 05/03/24	Escrito	Alto - razones inadecuadas	Sí	Carpeta B	

Lista de Testigos

Nombre	Rol	Contacto	Disponibilidad	Declaración Tomada
Tom Bradley	Ajustador principal	Solo vía Allstate	Testigo hostil	No
Mike Stevens	Contratista	(214) 555-9821	Disponible	Sí - 01/03/24
Nancy Wilson	Vecina (vio daño)	(214) 555-4467	Disponible	Sí - 10/03/24

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Configuración Actual:

- **Grabación de Llamadas:** TapeACall Pro (Texas es consentimiento de una parte)
- **Seguimiento de Correo:** Mailtrack.io
- **Escáner de Documentos:** Adobe Scan
- **Almacenamiento en la Nube:** Google Drive (carpeta encriptada)
- **Base de Datos:** Excel con tablas dinámicas

Programa de Respaldo:

- **Diario:** Nuevas comunicaciones a la nube
- **Semanal:** Base de datos completa a disco externo
- **Mensual:** Archivo completo a USB en caja de seguridad

RESPUESTAS DE PLANTILLA DE MUESTRA

Correo de Confirmación Usado el 06/02/24:

Asunto: Confirmación de Nuestra Conversación Telefónica del 06/02/24 - Reclamación #ALT-2024-TX-WTR-00892

Estimado Sr. Bradley,

Este correo confirma nuestra conversación telefónica de hoy a las 8:30 AM sobre la reclamación #ALT-2024-TX-WTR-00892. Durante nuestra llamada de 45 minutos, usted declaró:

1. El daño al piso parece ser "desgaste preexistente"
2. Revisará con su supervisor
3. Llamará antes del 8 de febrero con una actualización

Usted se comprometió a:

- Revisar la reclamación con su supervisor antes del 10 de febrero
- Enviar explicación escrita de la determinación de cobertura antes del 8 de febrero
- Considerar las estimaciones del contratista que proporcioné

Yo acordé:

- Enviarle las estimaciones del contratista nuevamente por correo

- Esperar hasta el 10 de febrero antes de escalar

Por favor responda dentro de 48 horas si este resumen es inexacto. De lo contrario, consideraré esto como un registro preciso de nuestra conversación.

Referencia #: CL-020624-0830

Atentamente,

Robert Thompson

Solicitud de Escalación Usada el 28/02/24:

Asunto: URGENTE - Solicitud de Revisión del Supervisor - Reclamación #ALT-2024-TX-WTR-00892

Sr. Chen,

Solicito revisión inmediata del supervisor de la reclamación #ALT-2024-TX-WTR-00892 debido a:

1. Subvaluación sistemática del daño - brecha de \$27,350 entre su estimación y tres contratistas independientes (documentado 12/02/24)
2. Falta de proporcionar informe de inspección después de 5 solicitudes desde el 24/01/24
3. Patrón de fechas límite perdidas y promesas incumplidas documentadas en 8 instancias

Intentos previos de resolver con Tom Bradley y Sarah Lopez:

- 06/02/24: Bradley prometió revisión del supervisor - retrasado 10 días
- 20/02/24: Lopez ofreció aumento parcial de "tómelo o déjelo"
- 22/02/24: Aumento inadecuado de \$8,000 cuando la brecha de \$27,350 permanece

Este patrón sugiere manejo de reclamaciones de mala fe en violación del Código de Seguros de Texas.

Requiero contacto del supervisor dentro de 72 horas o presentaré quejas formales ante:

- Departamento de Seguros de Texas
- Better Business Bureau
- Oficina del Fiscal General de Texas

La documentación de todas las interacciones está adjunta.

Robert Thompson

(214) 555-8847

REFERENCIAS REGULATORIAS

Estatutos Clave y Fechas Límite de Texas

Reconocimiento de Reclamación

- Texas: 15 días
- Cita: Código de Seguros de Texas § 542.055
- Cumplimiento de la aseguradora: ✓ Cumplido

Finalización de la Investigación

- Texas: 30 días
- Extensión permitida: Una de 30 días con aviso
- Cita: Código de Seguros de Texas § 542.056
- Cumplimiento de la aseguradora: X Falló - tomó 49 días

Pago Después de la Aprobación

- Texas: 5 días hábiles
- Los intereses se acumulan al 18% anual después de la fecha límite
- Cita: Código de Seguros de Texas § 542.058
- Cumplimiento de la aseguradora: X Falló - todavía sin pagar

Prácticas Injustas de Reclamaciones - Violaciones Documentadas:

1. ✓ Tergiversar disposiciones de la póliza (06/02/24, 20/02/24)
2. ✓ No reconocer reclamaciones prontamente (múltiple)
3. ✓ No intentar acuerdo de buena fe (durante todo)
4. ✓ Obligar a litigio para recuperación (05/03/24)
5. ✓ No proporcionar explicación razonable para denegación (05/03/24)
6. ✓ Retrasar investigación o pago (49 días)
7. ✓ Ofrecer sustancialmente menos sin explicación (brecha de \$27k)
8. ✓ Intentar liquidar por menos de lo razonable (durante todo)
9. ✓ Hacer pagos de reclamaciones sin explicación de cobertura (pago parcial)
10. ✓ No afirmar o negar dentro del tiempo razonable (49 días)

INTEGRACIÓN CON OTROS DOCUMENTOS

Sistema de Referencias Cruzadas:

- Enlace al Registro de Gastos: Entradas #14-47 (estimaciones de reparación)
- Enlace a la Lista de Verificación de Evidencia: Artículos #1-28 (fotos, documentos)
- Enlace a Cartas de Demanda: Fechadas 12/02/24, 12/03/24
- Enlace a Informes del Contratista: Stevens Construction, ABC Restoration, DFW Repairs

CONTROL DE VERSIONES

Versión del Documento: 2.0

Última Actualización: 25 de marzo de 2024

Actualizado Por: Robert Thompson

Programa de Revisión: Actualizaciones semanales, análisis mensual

Próxima Revisión Mayor: 1 de abril de 2024

Registro de Cambios:

Fecha	Versión	Cambios	Por
15/01/24	1.0	Creación inicial	R. Thompson
01/02/24	1.1	Agregado seguimiento	