

REGISTRO DE CONTACTO CON LA ASEGURADORA

RASTREADOR INTEGRAL DE COMUNICACIÓN DE RECLAMACIONES

- Número de Reclamación: 2024-MILTON-78943
- Número de Póliza: HO-3847562
- Aseguradora: Sunshine State Insurance Company
- Ajustador Principal: Rebecca Thompson - Licencia #: ADJ-847291
- Teléfono del Ajustador: (813) 555-4782 | Correo Electrónico: rthompson@sunshinestate.com
- Supervisor: Mark Williams - Teléfono: (813) 555-4701
- Fecha de Inicio de la Reclamación: 10 de octubre de 2024
- Fecha de Inicio del Registro: 10 de octubre de 2024

ENTRADAS DEL REGISTRO DE CONTACTO

Fecha	Hora	Duración	Tipo de Contacto	Dirección	Persona Contactada	Título/Depto	Tema/Propósito	Resumen de la Discusión
10/10/24	9:15 AM	12 min	<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo	<input checked="" type="checkbox"/> Saliente <input type="checkbox"/> Entrante	Línea de Reclamaciones	Reporte Inicial	Reportar reclamación	Reporte de daños por huracán, se dieron los detalles de la reclamación, se dijo que el ajustador llamará en 24 hrs.
11/10/24	2:30 PM	25 min	<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo	<input type="checkbox"/> Saliente <input checked="" type="checkbox"/> Entrante	Rebecca Thompson	Ajustadora	Contacto inicial	Discusión sobre el resumen de daños, se programó una inspección para el 15/10/24.
11/10/24	3:45 PM	N/A	<input type="checkbox"/> Teléfono <input checked="" type="checkbox"/> Correo	<input checked="" type="checkbox"/> Saliente <input type="checkbox"/> Entrante	Rebecca Thompson	Ajustadora	Enviar fotos	Envío de corrección de fotos.

Fecha	Hora	Duración	Tipo de Contacto	Dirección	Persona Contactada	Título/Depto	Tema/Propósito	Resumen de la Disputa
								Resumen de la Disputa preliminar de daños
14/10/24	10:00 AM	3 hrs	<input checked="" type="checkbox"/> En Persona	<input checked="" type="checkbox"/> Entrante	Rebecca Thompson	Ajustadora	Inspección de propiedad	Reconstrucción de documentos de todos los daños discutidos para reparaciones de emergencia
14/10/24	2:00 PM	8 min	<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo	<input checked="" type="checkbox"/> Saliente <input type="checkbox"/> Entrante	Rebecca Thompson	Ajustadora	Reparaciones de emergencia	Confirmando aprobación para los trabajos de emergencia hasta el 15/10/24
16/10/24	11:00 AM	N/A	<input type="checkbox"/> Teléfono <input checked="" type="checkbox"/> Correo	<input type="checkbox"/> Saliente <input checked="" type="checkbox"/> Entrante	Rebecca Thompson	Ajustadora	Formularios GVA	Recibido formulario de reclamo de GVA e instrucciones
19/10/24	3:30 PM	18 min	<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo	<input checked="" type="checkbox"/> Saliente <input type="checkbox"/> Entrante	Rebecca Thompson	Ajustadora	Informe de inspección	Llamé para actualizar el estado de los daños y dijeron que los informes de retraso en el volumen de trabajo
21/10/24	4:45 PM	N/A	<input type="checkbox"/> Teléfono <input checked="" type="checkbox"/> Correo	<input type="checkbox"/> Saliente <input checked="" type="checkbox"/> Entrante	Rebecca Thompson	Ajustadora	Estimación inicial	Recibido estimación inicial de \$67,840
22/10/24	9:00 AM	35 min	<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo	<input checked="" type="checkbox"/> Saliente <input type="checkbox"/> Entrante	Rebecca Thompson	Ajustadora	Disputar estimación	Discutir artículo de disputa

Fecha	Hora	Duración	Tipo de Contacto	Dirección	Persona Contactada	Título/Depto	Tema/Propósito	Resumen de la Disputa
								faltante para reparar subvención
23/10/24	N/A	N/A	<input type="checkbox"/> Teléfono <input checked="" type="checkbox"/> Correo	<input checked="" type="checkbox"/> Saliente <input type="checkbox"/> Entrante	Rebecca Thompson	Ajustadora	Enviar estimaciones	Envío de correo electrónico con estimación de contra promesa de \$155,000
28/10/24	2:15 PM	42 min	<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo	<input type="checkbox"/> Saliente <input checked="" type="checkbox"/> Entrante	Mark Williams	Supervisor	Disputa de estimación	Discusión discreta sobre significancia en estimación
02/11/24	10:30 AM	2.5 hrs	<input checked="" type="checkbox"/> En Persona	<input checked="" type="checkbox"/> Entrante	Tom Chen	Ajustador Sr.	Reinspección	Inspección más exhaustiva con ajuste específico
08/11/24	N/A	N/A	<input checked="" type="checkbox"/> Portal	<input checked="" type="checkbox"/> Saliente <input type="checkbox"/> Entrante	Depto. Reclamaciones	N/A	Cargar documentos	Carga de cotización adicional de contra informe ingeniería
09/11/24	4:00 PM	N/A	<input type="checkbox"/> Teléfono <input checked="" type="checkbox"/> Correo	<input type="checkbox"/> Saliente <input checked="" type="checkbox"/> Entrante	Tom Chen	Ajustador Sr.	Estimación revisada	Recibo de estimación revisada de \$142,700
10/11/24	10:15 AM	22 min	<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo	<input checked="" type="checkbox"/> Saliente <input type="checkbox"/> Entrante	Tom Chen	Ajustador Sr.	Proceso de pago	Discusión cronograma de pago

Fecha	Hora	Duración	Tipo de Contacto	Dirección	Persona Contactada	Título/Depto	Tema/Propósito	Resumen de la Disputa y el Proceso de Seguimiento
-------	------	----------	------------------	-----------	--------------------	--------------	----------------	---

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS CLAVE

Fecha Hecha	Descripción del Compromiso	Hecho Por	Posición	Fecha de Vencimiento	Estado	Fecha Completada	Resultado
10/10/24	Contacto del ajustador en 24 horas	Rep. de Reclamaciones	Admisión Inicial	11/10/24	<input checked="" type="checkbox"/> Completo	11/10/24	Contacto hecho
11/10/24	Inspección de propiedad	R. Thompson	Ajustadora	14/10/24	<input checked="" type="checkbox"/> Completo	14/10/24	Inspección realizada
14/10/24	Aprobar lona de emergencia	R. Thompson	Ajustadora	Inmediato	<input checked="" type="checkbox"/> Completo	14/10/24	Aprobado \$3,000
14/10/24	Informe de inspección en 5 días	R. Thompson	Ajustadora	19/10/24	<input checked="" type="checkbox"/> Incumplido	21/10/24	2 días tarde
28/10/24	Programación de reinspección	M. Williams	Supervisor	01/11/24	<input checked="" type="checkbox"/> Completo	02/11/24	Completad
09/11/24	Pago inicial	T. Chen	Ajustador Sr.	14/11/24	<input type="checkbox"/> Pendiente	-	-

REGISTRO DE DENEGACIONES/DISPUTAS

Fecha	Artículo/Cobertura Denegada	Razón Dada	Cantidad Disputada	Respuesta Enviada	Estado	Resolución	Documentos de Apoyo
21/10/24	Reemplazo completo del cerramiento de piscina	"Reparable"	\$45,000	22/10/24	<input checked="" type="checkbox"/> Resuelto	Aprobado después de reinspección	Fotos, declaración contratista
21/10/24	Actualizaciones de código	"No cubierto"	\$20,700	23/10/24	<input checked="" type="checkbox"/> Resuelto	Parcialmente aprobado	Documentos del código

Fecha	Artículo/Cobertura Denegada	Razón Dada	Cantidad Disputada	Respuesta Enviada	Estado	Resolución	Documento de Apoyo
						\$15,000	construcción
21/10/24	Valor de reemplazo completo del contenido	"Depreciación aplicada"	\$12,000	25/10/24	<input type="checkbox"/> Abierto	Bajo revisión	Recibos de compra proporcionados

INSPECCIONES/VISITAS DEL AJUSTADOR

Fecha Programada	Fecha Ocurredida	Tipo	Ajustador/Inspector	Compañía	Duración	Áreas Inspeccionadas	Incidencias
14/10/24 10:00 AM	14/10/24 10:00 AM	<input checked="" type="checkbox"/> Inicial <input type="checkbox"/> Reinspección	Rebecca Thompson	Sunshine State	3 horas	Toda la propiedad	19
02/11/24 10:00 AM	02/11/24 10:30 AM	<input type="checkbox"/> Inicial <input checked="" type="checkbox"/> Reinspección	Tom Chen	Sunshine State	2.5 horas	Techo, estructura, piscina	09
20/11/24 2:00 PM	Pendiente	<input type="checkbox"/> Inicial <input type="checkbox"/> Reinspección <input checked="" type="checkbox"/> Experto	Ingeniero Estructural	ABC Engineering	Est. 2 horas	Cimientos, estructura	25

SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

Documentos Enviados a la Aseguradora

Fecha Enviada	Tipo de Documento	Descripción	Método	Confirmación #	Reconocido	Fecha de Respuesta	Respuesta
11/10/24	Fotos	47 fotos preliminares de daños	Correo	Acuse de recibo	<input checked="" type="checkbox"/> S	11/10/24	"Recibido, útil"
16/10/24	Recibos	Factura de lona de emergencia \$2,847	Portal	Carga #8471	<input checked="" type="checkbox"/> S	17/10/24	Aprobado para pago
23/10/24	Estimaciones	3 estimaciones de contratistas	Correo	Acuse de recibo	<input checked="" type="checkbox"/> S	28/10/24	Revisión del supervisor

Fecha Enviada	Tipo de Documento	Descripción	Método	Confirmación #	Reconocido	Fecha de Respuesta	Respuesta
08/11/24	Informe de Ingeniería	Evaluación estructural	Portal	Carga #9156	<input checked="" type="checkbox"/> S	09/11/24	Incorporado en revisión
10/11/24	Documentación GVA	Recibos de hotel, octubre	Correo	Acuse de recibo	<input checked="" type="checkbox"/> S	11/11/24	Procesando

Documentos Recibidos de la Aseguradora

Fecha Recibida	Tipo de Documento	Descripción	Respuesta Requerida	Fecha Límite de Respuesta	Respuesta Enviada	Notas
11/10/24	Reconocimiento de Reclamación	Carta con número oficial de reclamación	<input type="checkbox"/> S	N/A	N/A	Guardar para registros
16/10/24	Formularios GVA	Formularios de Gastos de Vida Adicionales	<input checked="" type="checkbox"/> S	En curso	10/11/24	Envío mensual
21/10/24	Estimación Inicial	Primera evaluación de daños	<input checked="" type="checkbox"/> S	28/10/24	22/10/24	Disputé cantidad baja
09/11/24	Estimación Revisada	Segunda evaluación	<input checked="" type="checkbox"/> S	16/11/24	Pendiente	Revisar con contratista
09/11/24	Carta de Pago	Notificación de pago inicial	<input type="checkbox"/> S	N/A	N/A	Cheque en camino

SEGUIMIENTO DE PAGOS

Fecha Prometida	Fecha Recibida	Tipo de Pago	Cantidad	Cheque/EFT #	Cobertura Aplicada A	Estado	Problemas
17/10/24	20/10/24	<input type="checkbox"/> VRE <input type="checkbox"/> CRR <input checked="" type="checkbox"/> Adelanto	\$3,000	CHK-4782	Reparaciones de Emergencia	<input checked="" type="checkbox"/> Cobrado	Ninguno
14/11/24	Pendiente	<input checked="" type="checkbox"/> VRE <input type="checkbox"/> CRR <input type="checkbox"/> Adelanto	\$71,375	Pendiente	Vivienda - 1er pago	<input type="checkbox"/> Pendiente	Esperando

Fecha Prometida	Fecha Recibida	Tipo de Pago	Cantidad	Cheque/EFT #	Cobertura Aplicada A	Estado	Problemas
POR DETERMINAR	POR DETERMINAR	<input type="checkbox"/> VRE <input checked="" type="checkbox"/> CRR	\$71,375	POR DETERMINAR	Vivienda - depreciación	<input type="checkbox"/> Pendiente	Después de reparaciones
Mensual	15/11/24	<input type="checkbox"/> VRE <input type="checkbox"/> CRR <input checked="" type="checkbox"/> GVA	\$6,325	Pendiente	GVA de noviembre	<input type="checkbox"/> Pendiente	Enviado

- Total Pagado a la Fecha: \$3,000
- Total Pendiente: \$139,750
- Total Disputado: \$12,000

FECHAS LÍMITE IMPORTANTES

Tipo de Fecha Límite	Fecha	Descripción	Estado	Fecha Completada	Extensión Solicitada	Extensión Otorgada
Prueba de Pérdida	09/12/24	60 días desde la pérdida	<input type="checkbox"/> Pendiente	-	<input type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> N	N/A
Examen Bajo Juramento	POR DETERMINAR	Si se solicita	N/A	-	N/A	N/A
Demanda de Avalúo	09/04/25	Si es necesario	<input type="checkbox"/> Pendiente	-	N/A	N/A
Estatuto de Limitaciones	09/10/29	5 años para presentar demanda	<input type="checkbox"/> Pendiente	-	N/A	N/A

PROBLEMAS Y PREOCUPACIONES

Problemas de Cobertura

Fecha Identificada	Descripción del Problema	Posición de la Aseguradora	Nuestra Posición	Estado	Resolución
21/10/24	Estimación inicial 56% por debajo de contratistas	"Nuestra estimación es precisa"	Múltiples contratistas confirman cantidad mayor	<input checked="" type="checkbox"/> Resuelto	Reinspección aprobó cantidad mayor

Fecha Identificada	Descripción del Problema	Posición de la Aseguradora	Nuestra Posición	Estado	Resolución
21/10/24	Cobertura de actualizaciones de código	"Limitado al 10%"	La póliza establece 25%	<input checked="" type="checkbox"/> Resuelto	Acordó 25%
09/11/24	Depreciación del contenido	"VRE hasta reemplazo"	Debería ser CRR por adelantado	<input type="checkbox"/> Abierto	Revisando lenguaje de la póliza

Indicadores de Mala Fe

- ☒ Retrasos irrazonables (Informe inicial retrasado 2 días más allá de lo prometido)
- ☐ Falta de reconocimiento de comunicaciones
- ☐ Tergiversación del lenguaje de la póliza
- ☐ Falta de investigación adecuada
- ☒ Ofertas de liquidación muy bajas (Estimación inicial 56% por debajo del real)
- ☐ Falta de proporcionar razón para la denegación
- ☐ Comportamiento amenazante/intimidante
- ☐ Falta de intento de liquidación de buena fe

HISTORIAL DE ESCALAMIENTO

Fecha	Problema Escalado	Escalado A	Título	Resultado	Seguimiento
28/10/24	Estimación inicial baja	Mark Williams	Supervisor	Reinspección ordenada	Completado 02/11/24
12/11/24	Retraso en el pago	Mark Williams	Supervisor	Pendiente	Esperando respuesta

RESUMEN MENSUAL

Octubre 2024

- Total de contactos: 8
- Promesas hechas: 5
- Promesas cumplidas: 3
- Documentos enviados: 4
- Documentos recibidos: 3
- Pagos recibidos: \$3,000

- Problemas pendientes: 2

Noviembre 2024 (Hasta el 15/11)

- Total de contactos: 7
- Promesas hechas: 2
- Promesas cumplidas: 1
- Documentos enviados: 2
- Documentos recibidos: 2
- Pagos recibidos: \$0 (pendiente)
- Problemas pendientes: 3

CERTIFICACIÓN DEL REGISTRO

Certifico que este registro representa un registro verdadero y preciso de las comunicaciones con respecto a esta reclamación de seguro, mantenido contemporáneamente con los eventos registrados.

- Mantenido por: Sarah Mitchell
- Última Actualización: 15 de noviembre de 2024
- Total de Entradas: 15
- Días Desde la Pérdida: 37
- Días con Reclamación Abierta: 36

RECORDATORIOS IMPORTANTES:

- ✓ Registre todos los contactos inmediatamente después de que ocurran
- ✓ Guarde todos los correos electrónicos y correspondencia escrita
- ✓ Capture pantalla de mensajes de texto y comunicaciones del portal en línea
- ✓ Solicite confirmación escrita de promesas verbales
- ✓ Anote nombres, títulos e información de contacto directo
- ✓ Mantenga este registro actualizado y respaldado regularmente

Este documento es proporcionado como una plantilla personalizable. No constituye asesoramiento legal o representación. Este registro puede ser evidencia importante si surgen disputas.