

¿Quién debe atender y qué se debe traer a la conferencia?

Cualquier persona que tiene un interés en el reclamo, también debe atender el representante de la compañía de seguros. Abogados son opcionales. Los que no hablan inglés deben ser acompañados por un intérprete. Traiga todos los documentos referentes a su demanda, incluyendo la póliza en total, fotografías, los estimados, cuentas, reportes, correspondencias y otros papeles. Es importante traer estimados que muestran los gastos en dólares o cotizaciones de todos los artículos en su reclamación.

¿Cuándo y dónde tomará lugar la conferencia de mediación?

El mediador notificará a todos los participantes sobre la fecha, la hora y el lugar de la conferencia de la mediación.

Información adicional sobre el programa de mediación para reclamos de automóviles

Usted puede obtener la información adicional bajo sección 627.745 estatutos de Florida, o llamando 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236).



Usted puede pedir el folleto del programa de Mediación para automóviles o para disputas de reclamos residenciales. Para mas información llame a la línea gratis de ayuda al consumidor del DFS, 1-977-MY-FL-CFO(1-877-693-5236) o puede visitarnos en nuestra página web www.myfloridacfo.com



STATE OF FLORIDA
Florida Department of Financial Services
200 East Gaines Street
Tallahassee, Florida 32399-0323



Programas de Mediación
CONFLICTOS CON LOS RECLAMOS DE
SEGUROS DE AUTOMÓVIL



ESTADO DE FLORIDA
Departamento de Servicios Financieros de Florida

PROGRAMAS DE MEDIACIÓN PARA LOS CONFLICTOS CON LOS RECLAMOS DE SEGUROS DE AUTOMÓVIL Y DE PROPIEDAD PERSONAL

El Departamento de Servicios Financieros de Florida (DFS) asiste a los consumidores que tienen problemas resolviendo los reclamos de seguros de automóvil o de propiedad personal. DFS ha creado los programas de mediación para reunir al consumidor y la compañía de seguros con el fin de resolver los conflictos de sus reclamos, en un ambiente informal, a través de mediadores entrenados.

¿Qué es mediación?

Mediación es el proceso por el cual una tercera persona neutral le ayuda tanto a usted como a la compañía de seguros a llegar a un consentimiento mutuo.

Por favor tome nota: El programa de mediación es voluntario para los dos participantes. Mediación no es vinculante. Usted o la compañía de seguros no están obligados a aceptar la oferta. Aunque lleguen a un acuerdo en la mediación, usted todavía tiene 3 días laborales para cambiar su decisión, mientras que no cobre el cheque de la compañía durante ese tiempo. Si usted cambia su decisión durante los tres días, usted tiene que informárselo a la compañía.

Mediación no es lo mismo que arbitraje

En arbitraje la decisión que se toma es vinculante para la resolución del reclamo. El mediador no tomará la decisión final. Para ayudar a todos los participantes a expresar sus puntos de vista de una manera que no



es amenazadora, el mediador puede reunirse con usted en privado o individualmente y también con los representantes de la compañía de seguros.

¿Quiénes son los mediadores?

Son personas aprobadas por DFS. Un mediador debe tener un título de maestros o doctoral en psicología, consejero, negocios, contador o economía, debe ser miembro del tribunal de licenciados de Florida, certificado como contador público, o ha servido activamente como mediador calificado por lo menos cuatro años antes del 1 de Julio del 1990. Los mediadores deben completar un curso de estudio reglamentario en teoría y proceso de la mediación, y completar con éxito el examen de DFS.

¿Si participo en mediación quiere decir que no puedo participar en otros procedimientos para resolver los conflictos de mi reclamo o ir a la corte?

No. Si no tiene éxito en la mediación, usted puede utilizar cualquier otra opción disponible para usted si no hubiera asistido a la mediación.

¿Lo que fue discutido en la mediación puede ser usado contra mí más adelante si no logre éxito en la mediación?

No. Todo lo que fue discutido en la mediación no puede ser usado contra usted en cualquier procedimiento posterior.

PROGRAMA DE MEDIACIÓN PARA RECLAMOS DE AUTOMÓVILES

¿Quién es elegible para este programa?

Cualquier persona que un reclamo con un asegurador por lesión corporal en una cantidad de \$10,000 o menos, o hace un reclamo por daños a la propiedad por cualquier cantidad por accidentes que involucran un automóvil, puede hacer una demanda para participar en la mediación en cualquier momento antes de hacer el reclamo o antes de invocar la valoración. La compañía de seguros también puede pedir ir a mediación.

Reclamos del asegurado (contra su propia compañía de seguros) y demandas de Tercera persona (contra la compañía de seguro de la otra persona) son ambos elegibles para la mediación. Las demandas de la persona asegurada, son gobernadas por los términos y condiciones especificados en el contrato de seguros.

¿Cuál es el costo y el tiempo implicado?

El costo de la mediación se divide igualmente entre los participantes, a menos que el mediador determine que uno de los participantes actúo de mal fe. El costo total de la mediación es \$200, no importa cuánto tiempo se demoran en completar el caso. Típicamente, una sesión dura dos horas.

¿Quién selecciona al mediador?

DFS selecciona al mediador al azar. Cada partido tiene un "strike" para rechazar al mediador seleccionado.