

¿QUIEN PUEDE SOLICITAR MEDIACION?

Una mediación sólo puede ser solicitada por el titular de la póliza, como demandante en primer lugar, por un tercero, como asignatario de beneficios de póliza, o por la compañía de seguros. Sin embargo, una compañía de seguros no tiene obligación de participar en la mediación solicitada por un tercero con asignación de beneficios de póliza.

¿QUIÉN PUEDE ASISTIR Y QUÉ DEBO LLEVAR?

Si usted está dependiendo de arquitectos, ajustadores o contratistas para justificar su reclamación, puede pedirles que asistan con usted. Revise su póliza con cuidado y busque los nombres de los listados como “asegurado con nombre.” El asegurado debe asistir a la conferencia de mediación. Dado que la mediación está diseñada para ser un proceso no contencioso, no es necesario que un abogado asista. Sin embargo, si uno decide contratar a un abogado, por favor notifique al mediador y DFS por lo menos 14 días antes de la fecha de la conferencia.

Lleve cualquier documento de apoyo, incluyendo la póliza completa, las fotografías, las estimaciones, las facturas, los informes, las cartas, etc. Es importante llevar estimaciones con montos específicos para todos los artículos que están en disputa. *Se requiere que el tenedor de póliza que no hable inglés proporcione un intérprete.*

PROGRAMAS DE MEDIACIÓN PARA RECLAMACIONES DE PROPIEDADES RESIDENCIALES

El Departamento de Servicios Financieros ayuda a los consumidores que tienen problemas para resolver reclamaciones de seguros de propiedades residenciales. El DFS ha establecido un programa de mediación para resolver disputas de reclamaciones entre las compañías de seguros y los asegurados de la Florida que involucren pérdidas causadas a la propiedad residencial por huracanes, incendios y otras causas. Las compañías de seguros están obligadas a notificar a los asegurados de su derecho a la mediación si se disputa la reclamación y no se ha resuelto de manera oportuna.

Este folleto le ayudará a entender lo que se puede esperar del programa de mediación. Si tiene preguntas o necesita más información, puede contactar al Departamento de Servicios Financieros al 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236) o por Internet a Espanol.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Mediation/default.htm.



Revisado julio de 2018

PROGRAMA DE MEDIACIÓN para reclamaciones de propiedades residenciales



¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

La mediación es un proceso voluntario y no vinculante en el cual un tercero neutral les ayuda a usted y su compañía de seguros a llegar a un mutuo acuerdo. La ley no les obliga ni a usted ni a su compañía de seguros a aceptar una oferta. Incluso si se resuelve en la mediación, tiene tres días hábiles para cambiar de opinión, siempre y cuando no se cobre el cheque de liquidación durante ese tiempo y se informe a la compañía de su decisión.

Con el fin de ayudar a todos a expresar su punto de vista, el mediador puede reunirse en privado con usted o su compañía de seguros. Lo más importante para recordar acerca de participar en la mediación es que usted tiene la oportunidad de explicar sus derechos, tal y como usted los entiende, bajo su póliza de seguro.

¿QUIÉNES SON LOS MEDIADORES?

Los mediadores son individuos aprobados por DFS incluyendo los que son nombrados por el tribunal. Un mediador debe poseer una certificación activa como mediador de la Corte Suprema de Florida Tribunal de Circuito o el mediador debe haber sido un mediador aprobado a partir del 1 de julio, 2014, y haber realizado por lo menos una mediación en nombre del Departamento durante los cuatro años inmediatamente anteriores a esa fecha. Un mediador de la Corte Suprema de Florida Tribunal de Circuito en un estado caducado, suspendido, sancionado, o descertificado no tiene derecho a participar en el programa de mediación.

¿CUÁLES SON LOS LÍMITES DE LA MEDIACIÓN?

El mediador ayuda a las partes interesadas a enfocarse en los temas y a entender el punto de vista del otro, pero no dicta el resultado de la discusión. La elección de la mediación no le impide participar en otros procedimientos de resolución de disputas o incluso ir al tribunal más tarde. Nada de lo que diga en una conferencia de mediación puede ser utilizado en su contra en cualquier procedimiento posterior.

¿SON ELEGIBLES LAS PROPIEDADES RESIDENCIALES COMERCIALES?

Las disputas de reclamaciones que involucran pólizas maestras de asociación de condominios, pólizas que cubren edificios de apartamentos, propiedades de alquiler y otras propiedades comerciales residenciales son elegibles para la mediación.

¿SOY ELEGIBLE?

Cualquier persona con una reclamación de daños a propiedades residenciales en disputa, que surja de daños cubiertos en exceso de \$500 sin incluir el deducible, puede participar en la mediación. Las reclamaciones disputadas están exentas de la mediación cuando se sospecha que

hay fraude. Las reclamaciones contra seguros comerciales y seguros de responsabilidad a terceros también están exentas de la mediación.

Para saber si usted es elegible o para solicitar mediación, llame a la línea gratis de ayuda al consumidor del Departamento de Servicios Financieros al 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236).

¿CUÁNTO TIEMPO DURARÁ, Y CUÁNTO DINERO VA A COSTAR?

La mediación puede continuar mientras ambas partes estén de acuerdo en que están progresando. La mediación es pagada por la compañía de seguros, excepto en el caso de que el tenedor de la póliza cancele la conferencia sin tener buena causa y quiera reprogramar la mediación. En este caso el asegurado paga.

¿CÓMO EMPIEZO?

Su compañía de seguros está obligada a notificarle por escrito de su derecho a la mediación. Si desea solicitar mediación, comuníquese con DFS al 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236). Una vez que se haya acordado a la mediación, el mediador le notificará a usted y a la compañía de la fecha, la hora y el lugar de la conferencia. La mediación se realizará en un sitio neutral.

