

Estimado asegurado:

El Departamento de Servicios Financieros de la Florida ha establecido un programa de mediación para resolver los conflictos de reclamos entre las compañías de seguros y los asegurados en la Florida incluyendo: pérdidas a la propiedad residencial ocasionados por huracanes, fuegos y otras causas. Las compañías de seguros están obligadas a notificarle a los asegurados sus derechos a mediación si hay un conflicto con el reclamo y no se ha podido resolver en un tiempo razonable.

Este folleto le ayudará a entender qué debe usted esperar del programa de mediación. Si usted tiene preguntas o necesita ayuda adicional puede comunicarse con nosotros al teléfono: 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236).

REVISED 11-4-2009



**STATE OF FLORIDA**

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



# Programas de Mediación

CONFLICTOS CON RECLAMOS DE PROPIEDAD RESIDENCIAL



**ESTADO DE LA FLORIDA**  
Departamento de Servicios Financieros de Florida

## ¿Qué es la mediación?

Mediación es un proceso en el cual una tercera persona, neutral, se reúne con usted y con su compañía de seguros con el fin de llegar a un acuerdo que los dos participantes puedan aceptar.

La mediación no es arbitraje; el árbitro es el que actualmente toma la decisión para resolver el conflicto. En cambio, el mediador ayuda a los participantes a concentrar su atención en los asuntos con conflictos y a entender el punto de vista de cada uno; pero no toma la decisión para la resolución del problema.

Para ayudar a cada uno a expresar su punto de vista en una atmósfera libre de preocupación, sin sentirse amenazados; el mediador se reúne privadamente con usted y con su compañía de seguros. Lo más importante para recordar del programa de mediación es que usted tiene la oportunidad de explicar lo que usted cree que usted tiene derecho bajo su reclamo de seguro.

## ¿Quiénes son los mediadores?

Los mediadores son profesionales especializados en las destrezas de resolver conflictos. Todos ellos han sido específicamente adiestrados en teoría y práctica de mediación. Los mediadores son imparciales, no les está permitido estar afiliados o tener vínculos con usted o con la compañía de seguros. Cualquiera de los participantes puede pedir que el mediador

sea sustituido, si hay una causa justificada; por ejemplo: si hay un conflicto de intereses entre usted o la compañía de seguros y el mediador.

## ¿Cuáles son los límites de la mediación?

La mediación no es obligatoria. Ni usted ni la compañía de seguros están legalmente obligados a aceptar la decisión. Aunque hayan llegado a un acuerdo en la mediación, usted tiene tres días para cambiar de opinión, mientras usted no haya cambiado el cheque que recibió y usted le haya informado a su compañía de seguros que usted ha decidido no aceptar la oferta acordada durante la mediación. Escoger mediación no le impide participar en otros procedimientos para solucionar las discrepancias o llevar su caso a la corte. Nada de lo que usted diga en la mediación puede ser utilizado en su contra en otros procesos legales.

## ¿Tienen derecho las propiedades residenciales comerciales?

Sí. La Legislatura revisó la sección 627.7015 de los Estatutos del Estado de la Florida (Procedimiento Alternativo para la Resolución de Conflictos de Reclamos de Seguros Personales) durante la sesión del 2005; permitiendo mediación para los conflictos de reclamos residenciales comerciales. Este programa incluye las pólizas principales de la asociación de los condominios, las pólizas con cobertura

para los edificios de apartamentos, propiedades de alquiler y otras propiedades residenciales comerciales. El formulario de mediación está disponible en el sitio Web (red de Internet) del DFS: [www.MyFloridaCFO.com](http://www.MyFloridaCFO.com) o llamando a la Línea de Servicios al Consumidor del Departamento: 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236).

## ¿Soy elegible?

Cualquier persona que tenga un conflicto de reclamo por daños a la propiedad residencial que ocurrió por daños bajo la cobertura-en exceso de \$500.00, sin incluir el deducible, puede participar en mediación. Reclamos en conflicto en los cuales se sospecha fraude están excluidos del programa de mediación. Reclamos comerciales y de responsabilidad del asegurado también están excluidos.

Para verificar si usted reúne los requisitos o para solicitar la mediación, llame al número de teléfono gratis: 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236).

## ¿Cuánto tiempo y cuánto dinero va a costar?

La mediación puede continuar mientras los dos participantes estén de acuerdo en que el proceso continúa progresando. De hecho, la mayoría de lo procesos de mediación solamente duran aproximadamente dos horas.

La compañía de seguros es la que paga por la mediación, con la excepción de los casos en que el consumidor/asegurado cancela la mediación sin causa justificada y quiere hacer otra cita, entonces el consumidor paga.

## ¿Cómo doy comienzo?

Su compañía de seguros está obligada a informarle por escrito de su derecho a la mediación. Si usted quiere solicitar mediación comuníquese con DFS al número de teléfono: 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236). Una vez que se llegue a un acuerdo para mediación, el mediador le comunicará a usted y a su compañía de seguros la fecha, la hora y el lugar donde se reunirán. La mediación será conducida en un lugar neutral.

## ¿Quién puede asistir y qué debo traer?

Si usted cuenta con arquitectos, tasadores o contratistas para justificar su reclamo, usted puede pedirles que estén presentes. Revise cuidadosamente su póliza y busque los nombres de las personas que están aseguradas. Todas las personas nombradas en la póliza están obligadas a atender la conferencia de mediación. No es necesario tener un abogado presente ya que la mediación está diseñada sin antagonismos o adversarios. Sin embargo, usted puede traer su propio abogado, si usted así lo prefiere dando notificación 14 días antes de su asistencia a la conferencia de mediación.

Asegúrese de traer los documentos que respalden su reclamo; incluyendo su póliza, fotografías, estimados, cuentas, reportes, cartas, etc. Es importante que traiga con usted un estimado con una cantidad de dinero específica o cotizaciones para todos los artículos incluidos en el reclamo. Se requiere que las personas que no hablan inglés traigan intérprete.

