PROGRAMA DE MEDIACIÓN

Disputas de reclamos de propiedad residencial

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN PARA DISPUTAS DE RECLAMOS DE PROPIEDAD RESIDENCIAL?

La mediación de propiedad residencial le permite resolver disputas con respecto a todos los reclamos de propiedad residencial resultantes de daños a su casa, vivienda, casa móvil o condominio. La mediación es un proceso previo a la evaluación y a la demanda que le permite reunirse con su compañía de seguros en un entorno informal (conferencia) con un mediador certificado y neutral para ayudarlo a resolver su reclamo. La mediación no es vinculante, lo que significa que ninguna de las partes está obligada a aceptar el resultado de la mediación. Si se llega a un acuerdo, tiene tres días hábiles para rescindir el acuerdo, siempre y cuando no haya cobrado el cheque e informe a la compañía de su decisión.

¿QUIÉNES SON LOS MEDIADORES Y CUÁL ES SU PAPEL?

Los mediadores son aprobados por el departamento. Un mediador debe poseer una certificación activa como mediador certificado por la Corte Suprema de Florida, o el mediador debe haber sido un mediador aprobado a partir del 1 de julio de 2014 y haber realizado al menos una mediación en nombre del departamento dentro de los cuatro años inmediatamente anteriores a esa fecha. El papel del mediador es reducir los obstáculos a la comunicación, ayudar a identificar problemas, explorar alternativas y facilitar acuerdos voluntarios para resolver disputas, sin prescribir cuál debe ser la resolución.

¿QUIÉN PUEDE SOLICITAR MEDIACIÓN?

La mediación sólo puede ser solicitada por el titular de la póliza, como primera parte demandante, un tercero, como cesionario de los beneficios de la póliza, o la empresa de seguros. Sin embargo, una empresa de seguros no está obligada a participar en ninguna mediación solicitada por un tercero cesionario de los beneficios de la póliza. Si el titular de la póliza o el tercero cesionario está representado por un abogado o ajustador público, el departamento necesitará una copia del contrato del ajustador público y/o la carta de representación del abogado para asegurarse de que estén incluidos en las notificaciones de mediación.

¿QUÉ ES UNA AOB?

Una asignación de beneficios (AOB) es un acuerdo que, una vez firmado, transfiere los derechos o beneficios de las reclamaciones de seguros de la póliza a un tercero. Una AOB otorga al tercero autoridad para presentar un reclamo, tomar decisiones de reparación y cobrar los pagos del seguro sin la participación del titular o titulares de la Familia. Dependiendo del idioma de la AOB, es posible que la empresa de seguros solo pueda comunicarse directamente con el tercero y usted puede perder todos los derechos sobre la reclamación del seguro, incluido el derecho a mediar en la reclamación o a tomar cualquier decisión con respecto a la reclamación, incluidas las reparaciones. **A partir del 16/12/2022, se aprobó el Proyecto de Ley del Senado 2A que prohíbe el uso de la Asignación de Beneficios (AOB) para reclamos de propiedad residencial y comercial que surjan de pólizas de seguro emitidas a partir del 01/01/2023.** Si un asegurado intenta ceder los beneficios del seguro posterior a la pérdida en su totalidad o en parte por las reclamaciones que surjan en virtud de las pólizas de seguro de propiedad residencial y comercial emitidas a partir del 01/01/2023, dicha AOB se considera inválida e inaplicable.

¿ES ELEGIBLE MI DISPUTA?

Una disputa debe ser de $500 o más después de que se aplique el deducible. La disputa debe ser un desacuerdo sobre qué causó el daño o involucrar una oferta de acuerdo insatisfactoria, lo que significa que no está de acuerdo con la cantidad que la compañía ofreció para reparar los daños. Si la disputa no cumple con los requisitos de elegibilidad antes mencionados, pero las partes acuerdan participar en la

mediación, se requiere documentación escrita para que el Departamento de Servicios Financieros proceda.

Los siguientes tipos de reclamaciones no son elegibles para la mediación:

- Reclamaciones derivadas de una política de líneas comerciales.
- Reclamaciones derivadas de una póliza del Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones (NFIP, por sus siglas en inglés).
- Reclamaciones que involucran coberturas de responsabilidad civil.
- Reclamaciones actualmente en litigio o tasación.
- Afirma que una empresa de seguros sospecha que implica fraude.
- Reclamaciones que surjan de una causa de pérdida no cubierta en la póliza.

¿SON ELEGIBLES LAS PROPIEDADES RESIDENCIALES COMERCIALES?

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

¿CÓMO EMPIEZO?

Para solicitar una mediación, deberá:

Opción 1 - Envíe su solicitud en línea

Opción 2 - Complete el formulario en línea.

- Envia a: mediation@myfloridacfo.com o
- Florida Department of Financial Services
  Division of Consumer Services
  Alternative Dispute Resolution
  200 E. Gaines Street Tallahassee, FL 32399

Opción 3 – Los asegurados no representados pueden llamar al 1-877-693-5236.

¿QUÉ PASA DESPUÉS?

Upon receipt of an eligible request for Al recibir una solicitud elegible para la mediación, el departamento notificará a las partes que tienen 21 días (calendario) para resolver la disputa antes de que se asigne un mediador. Si el aviso de acuerdo, el aviso de retiro del solicitante o cualquier información para respaldar la elegibilidad **no se** proporciona al departamento antes de que expire el período de resolución de 21 días, se asignará un mediador para llevar a cabo la conferencia. La conferencia debe ocurrir dentro de los 21 días (calendario) de la asignación del mediador.

Cuando corresponda, las partes pueden solicitar continuaciones por una buena causa. La buena causa incluye una enfermedad grave, lesión u otra emergencia que no pudo ser controlada por la parte y no pudo ser razonablemente remediada por la parte antes de la conferencia proporcionando un representante de reemplazo o de otra manera. Una buena causa incluye la necesidad de obtener información adicional, asegurar la asistencia de un profesional necesario o evitar dificultades financieras significativas.

¿QUIÉN PUEDE ASISTIR?

Revise su póliza cuidadosamente para confirmar quién aparece como “asegurado nombrado”. Todos los titulares de pólizas listadas en la póliza efectiva de la reclamación **deben** asistir a la conferencia.

No es necesario tener un abogado presente. Sin embargo, si decide conservar un contrato, notifique al editor y al departamento al menos 14 días (calendario) antes de la fecha de la conferencia. A la conferencia también pueden asistir personas que pueden ayudar a una parte a presentar su reclamo o defensa en la conferencia, como contratistas, ajustadores, ingenieros e intérpretes.

¿QUÉ SUCEDE SI HAY UNA AOB FIRMADO?

Si el titular o titulares de la póliza y la AOB conservan los derechos sobre la reclamación, todos los que tengan derechos deben asistir a la conferencia. Si sólo la AOB conserva el derecho a la reclamación, el titular o titulares de la P no necesitan estar presentes (ya que ya no tienen autoridad de liquidación).

¿QUÉ DEBO LLEVAR?

Asegúrese de traer cualquier documento de respaldo, incluyendo su póliza, fotografías, estimaciones, facturas, informes, cartas, etc. Es importante traer estimaciones o cotizaciones específicas en dólares para todos los artículos que están en disputa.

¿CUÁNTO TIEMPO Y DINERO VA A COSTAR ESTO?

Una conferencia programada no tiene un número fijo de horas para que las partes medien. Se puede celebrar una conferencia siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo en que están progresando. La empresa de seguros paga el costo total ($350) de la edición a menos que no se presente a la conferencia y desee reprogramar la edición. Debe pagar los costos de edición reprogramados ($350) antes de que se reprograme la conferencia.

CONTÁCTENOS

Si tiene preguntas o necesita información adicional, puede comunicarse con nosotros al mediation@myfloridacfo.com, 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236) o en línea en myfloridacfo.com/division/consumers/mediation.

abril 2024