

# PROGRAMA DE MEDIACIÓN

## AUTOMÓVIL

Disputas de Reclamos de Seguros

### ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN PARA DISPUTAS DE RECLAMOS DE SEGUROS DE AUTOMÓVILES?

La mediación automotriz le permite resolver disputas de reclamos de seguros causadas por la propiedad, operación y uso o mantenimiento de un vehículo motorizado. La mediación es un proceso previo a la demanda que le permite reunirse con la 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. Las reclamaciones contra su compañía de seguros y las reclamaciones contra la compañía de seguros de la otra parte son elegibles para la mediación.

La mediación automovilística es **voluntaria**. Ni usted ni la compañía de seguros están obligados a participar. Sin embargo, si usted o la compañía de seguros deciden no participar en la mediación, esa parte **debe** notificar al Departamento de Servicios Financieros por escrito, de las razones específicas para no participar.



### ¿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 de la corte de circuito certificada por la Corte Suprema de Florida, o debe haber sido un mediador aprobado al 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 puede ser solicitada por reclamantes de primera parte (para una disputa de reclamo contra su propia compañía de seguros) y reclamantes de terceros (para una disputa de reclamo contra la compañía de seguros de otra persona). Las reclamaciones de primera parte se registrarán por los términos y condiciones de mediación especificados en su póliza de seguro. La compañía de seguros también puede solicitar mediación. Si el reclamante 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.



## ¿ES ELEGIBLE MI DISPUTA?

La mediación automotriz le permite resolver disputas por reclamos por daños a la propiedad en cualquier cantidad o por reclamos por lesiones corporales de hasta \$10,000.

## ¿CÓMO EMPIEZO?

Para solicitar la mediación, deberá:

**Opción 1** - Envíe su solicitud en línea en: [apps.fldfs.com/eservice/mediationinfo.aspx](https://apps.fldfs.com/eservice/mediationinfo.aspx)

**Opción 2** - Complete el Formulario de solicitud de mediación automotriz (DFS-10-510 Rev. 06/15) [en línea](#):

- Enviar por correo electrónico o correo a: [mediation@myfloridacfo.com](mailto:mediation@myfloridacfo.com) o
- Florida Department of Financial Services  
Division of Consumer Services  
Bureau of Consumer Assistance  
Alternative Dispute Resolution  
200 E. Gaines Street  
Tallahassee, FL 32399



## ¿QUÉ PASA DESPUÉS?

Al recibir una solicitud elegible para mediación, el Departamento notificará al demandado y le dará 21 días (calendario) para rechazar por escrito (e incluir las razones específicas para no participar). Si no se proporciona al Departamento una notificación de rechazo, una notificación de liquidación, una notificación de retiro del solicitante o cualquier información que respalde la inelegibilidad antes de que expire el período de resolución de 21 días, se asignará un mediador para llevar a cabo la conferencia. La conferencia debe tener lugar dentro de los 21 días (calendario) siguientes a la asignación del mediador. Cuando corresponda, un mediador puede conceder un aplazamiento si se demuestra una causa justificada o si ninguna de las partes se opone. Se notificará a todas las partes la fecha y el lugar de la conferencia reprogramada.

## ¿QUIÉN PUEDE ASISTIR?

Para reclamos de primera parte, todos los asegurados enumerados en la póliza efectiva del reclamo **deben** asistir a la conferencia. Revise su póliza cuidadosamente para confirmar quién figura como “asegurado nombrado”. Para las reclamaciones de terceros, todos los terceros reclamantes **deben** asistir a la conferencia.

Todas las partes corporativas que son demandantes o demandados **deben** proporcionar un representante corporativo que tenga pleno conocimiento de los hechos de la disputa y esté plenamente autorizado para llegar a un acuerdo para resolver completamente la disputa.

## ¿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 compañía de seguros paga el costo total (\$200) de la conferencia de mediación, a menos que usted no se presente a la conferencia y desee reprogramar la mediación. Debe pagar los costos de mediación reprogramados (\$200) antes de que se re programe la conferencia.

## CONTÁCTENOS

Si tiene preguntas o necesita información adicional, puede comunicarse con el Departamento de Servicios Financieros al [mediation@myfloridacfo.com](mailto:mediation@myfloridacfo.com), 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236) o en línea en [espanol.myfloridacfo.com/division/consumers/mediation](https://espanol.myfloridacfo.com/division/consumers/mediation).