

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS, Y CUÁNTO TIEMPO DURARÁ?

El costo de la mediación se divide por igual entre la compañía de seguros y el asegurado o el asegurado y el demandante de una tercera parte. El costo total de la mediación es de \$200, sin importar el tiempo que haga falta.

## ¿DÓNDE Y CUÁNDO SERÁ LA CONFERENCIA?

El mediador les notificará a todas las partes interesadas de la fecha, la hora y el lugar de la conferencia de mediación.

## ¿QUIÉN DEBE ASISTIR Y QUÉ DEBO LLEVAR A LA CONFERENCIA?

Cualquier persona que tenga interés en la disputa, así como el representante de la compañía de seguros, debe asistir. 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 todos los documentos relacionados con su reclamación, incluyendo la póliza completa, las fotografías, las estimaciones, las facturas, los informes, las cartas y otros documentos pertinentes. Es importante llevar las estimaciones con montos específicos para todos los artículos mencionados en la reclamación. *Se requiere que el tenedor de póliza que no hable inglés proporcione un intérprete.*



## PROGRAMAS DE MEDIACIÓN PARA SEGUROS DE AUTOMÓVILES Y DE PROPIEDADES PERSONALES

El Departamento de Servicios Financieros (DFS, siglas en inglés) ayuda a los consumidores que tienen problemas para resolver reclamaciones de seguros de automóviles o de propiedades personales. El DFS ha creado programas de mediación para reunir a consumidores y compañías de seguros para resolver disputas en un ambiente informal con mediadores cualificados.



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](http://Espanol.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Mediation/default.htm).

Revisado mayo 2017

## Programas de mediación de reclamaciones de seguro de automóvil



## ¿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.

## ¿QUIÉN ES ELEGIBLE PARA ESTE PROGRAMA?

Cualquier persona que presente una reclamación a una compañía de seguros por daños a terceros en sus personas por un monto de \$10,000 o menos, o que presente una reclamación por daños a terceros en su propiedad en cualquier cantidad por un incidente que involucre un automóvil puede solicitar mediación en cualquier momento antes de presentar una demanda o antes de invocar una valuación. La compañía de seguros también puede solicitar mediación.

Las reclamaciones de la primera parte (contra su propia compañía

de seguros) y las reclamaciones de terceros (contra la compañía de seguros de otra persona) son ambas elegibles para la mediación. Sin embargo, las reclamaciones de la primera parte se regirán por los términos y condiciones de la mediación especificados en su póliza de seguro.

## ¿ES LA MEDIACIÓN LO MISMO QUE EL ARBITRAJE?

No. Un árbitro llega a una decisión jurídicamente vinculante sobre cómo se debe resolver la disputa mientras que la mediación no es vinculante. Un mediador no tomará la decisión final. Con el fin de ayudar a ambas partes a expresar sus puntos de vista en una manera no amenazante, el mediador puede reunirse en privado e individualmente con usted o con representantes de su compañía de seguros.

## ¿QUIÉNES SON LOS MEDIADORES?

Los mediadores son individuos aprobados por DFS incluyendo los que son nombradas 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.

## ¿QUIÉN SELECCIONA AL MEDIADOR?

El Departamento de Servicios Financieros selecciona al azar al mediador. Cada parte tiene una oportunidad (y sola una) para rechazar al mediador seleccionado.

## ¿REALIZAR UNA MEDIACIÓN SIGNIFICA QUE NO PUEDO IR A LOS TRIBUNALES O PARTICIPAR EN OTROS PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS?

Seleccionar la mediación no le impide participar en otros procedimientos de resolución de disputas o incluso ir a un tribunal más tarde. No se puede usar nada de lo que diga en una conferencia de mediación en su contra en cualquier procedimiento posterior.

