

# OPSYON ALTÈNATIF POU REZOLISYON DISPIT

YON GID POU REZOUZ DISPIT KONSÈNAN REKLAMASYON ASIRANS AVAN OU ALE LAJISTIS



FLORIDA'S INSURANCE CONSUMER  
**ADVOCATE**  
FLORIDA DEPARTMENT OF FINANCIAL SERVICES

*Tasha Carter*

# Opsyon Altènatif pou Rezolisyon Dispit

Pandan w ap eseye rezoud yon reklamasyon asirans, genyen lè kote ou menm ak konpayi asirans lan pa kapab mete n dakò sou rezon pèt la, oswa frè pou repare, rekonstui oswa ranplase pwopriyete w la. Pou ede ou menm ak konpayi asirans ou an jwenn yon antant konsènan reklamasyon w lan, gen divès opsyon altènatif pou rezolisyon dispit disponib. Pwogram sa yo kapab ede ou rezoud dispit reklamasyon w lan avan ou chache sèvis yon avoka oswa avan ou ale lajistis.

## Posiblite Medyasyon

Medyasyon pou Pwopriyete Rezidansyèl Pèsonèl	5
Medyasyon pou Pwopriyete Rezidansyèl Komèsyal	6
Medyasyon pou Otomobil	7
Medyasyon pou Vilaj Retrèt Ki Bay Swen Dirab	8

## Lòt Opsyon Rezolisyon Dispit

Evalyasyon Net pou Dolin	10
Evalyasyon	12
Abitraj	13



Inite pou Lòt Opsyon Rezolisyon Dispit Divizyon Sèvis Konsomatè  
Depatman Sèvis Finansye Florida a

1-877-MY-FL-CFO (693-5236) [www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Mediation](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Mediation)

## Medyasyon

Medyasyon Depatman Sèvis Finansye a ofri a se yon pwosesis ki pa kontradiktwa kote ou kapab rankontre konpayi asirans ou an nan yon kad enfòmèl (konferans) ak yon medyatè sètifye net k ap ede rezoud reklamasyon w lan.

- Rezilta medyasyon an pa obligatwa, sa vle di okenn nan pati yo pa oblije aksepte rezilta medyasyon an.
- Si nou jwenn yon antant, ou gen twa (3) jou pou ou antant lan depi ou poko chanje chèk la.
- Chwa medyasyon an kòm yon opsyon pa anpeche ou patisipe nan lòt opsyon rezolisyon dispit oswa ale nan tribinal apre.

Depatman Sèvis Finansye a ofri kat (4) pwogram medyasyon ak Evalyasyon Net pou Dolin:

- Medyasyon pou Pwopriyete Rezidansyèl Pèsonèl
- Medyasyon pou Pwopriyete Rezidansyèl Komèsyal
- Medyasyon pou Otomobil
- Medyasyon pou Vilaj Retrèt Ki Bay Swen Dirab (Continuing Care Retirement Community, CCRC)

# Medyasyon pou Pwopriyete Rezidansyèl Pèsonèl

**Medyasyon pou Pwopriyete Rezidansyèl Pèsonèl la pèmèt ou rezoud dispit konsènan tout reklamasyon pou pwopriyete rezidansyèl ki se rezilta domaj ki fèt nan kay ou, lojman ou, kay mobil ou oswa apatman ou. Medyasyon an obligaswa si yo mande l.**

## MOUN KI OTORIZE POU FÈ DEMAND LAN

Ou menm; konpayi asirans ou an; oswa yon lòt pati, tankou yon sesyonè avantaj kontra a. Medyasyon an obligatwa si yo mande l. Men konpayi asirans ou an pa oblije patisipe nan medyasyon sesyonè avantaj kontra yon lòt pati mande.

## KALIFIKASYON

- Dispit la dwe \$500 oswa plis apre yo fin aplike franchiz.
- Dispit la se dwe yon dezakò konsènan sa ki te lakòz domaj la reyèlman oswa li dwe konsène yon òf solisyon ki pa satisfèzan – sa vle di ou pa dakò ak montan konpayi an te ofri pou repara domaj yo.

- Si dispit la pa reponn kritè kalifikasyon ki mansyone pi wo yo, epi toude pati yo dakò pou patisipe nan medyasyon an, Depatman Sèvis Finansye a ap bezwen dokiman ekri pou l ka avanse.

**Tip reklamasyon pi devan yo pa kalifye pou medyasyon:**

1. Reklamasyon yon konpayi sispèk ki gen fwod;
2. Reklamasyon ki konsène yon bagay ou pèdi kontra a pa garanti;
3. Reklamasyon konsènan Pwogram Nasyonal Asirans Alimantè; oswa
4. Reklamasyon ki deja nan pwosè oswa nan evalyasyon.

## FRÈ

Konpayi asirans la nap peye tout frè medyasyon an, sof si ou pa prezante nan konferans medyasyon an epi ou vle repwograme medyasyon an. Ou dwe peye \$350 frè medyasyon an pou repwograme konferans medyasyon an.



# Medyasyon pou Pwopriyete Rezidansyèl Komèsyal



Medyasyon pou Pwopriyete Rezidansyèl Komèsyal pèmèt ou rezoud dispit konsènan reklamasyon pou pwopriyete rezidansyèl komèsyal pou domaj kontra kad asosyasyon apatman pwoteje, asirans ki garanti pwopriyete ki nan lwaye, bilding apatman, ak lòt pwopriyete komèsyal rezidansyèl. Medyasyon an obligatwa si yo mande l.

## MOUN KI OTORIZE POU FÈ DEMAND LAN

Ou menm; konpayi asirans ou an; oswa yon lòt pati, tankou yon sesyonè avantaj kontra a. Medyasyon an obligatwa si yo mande l. Men yon konpayi asirans pa oblije patisipe nan medyasyon sesyonè avantaj kontra yon lòt pati mande.

## KALIFIKASYON

- Dispit la dwe \$500 oswa plis apre yo fin aplike franchiz.
- Dispit la se dwe yon dezakò konsènan sa ki te lakòz domaj la reyèlman oswa li dwe konsène yon òf solisyon ki pa satisfèzan – sa vle di ou pa dakò ak montan konpayi an te ofri pou repare domaj yo.
- Si dispit la pa reponn kritè kalifikasyon ki mansyone pi wo yo, epi toude pati yo dakò pou patisipe nan medyasyon an, Depatman Sèvis Finansye a ap bezwen dokiman ekri pou l ka avanse.

## Tip reklamasyon pi devan yo pa kalifye pou medyasyon:

1. Reklamasyon yon konpayi sispèk ki gen fwod;
2. Reklamasyon ki konsène yon bagay ou pèdi kontra a pa garanti;
3. Reklamasyon konsènan Pwogram Nasyonal Asirans Alimantè; oswa
4. Reklamasyon ki deja nan pwosè oswa nan evalyasyon.

## FRÈ

Konpayi asirans la nap peye tout frè medyasyon an, sof si ou pa prezante nan konferans medyasyon an epi ou vle repwograme medyasyon an. Ou dwe peye pou repwograme konferans medyasyon an.

# Medyasyon pou Otomobil

Medyasyon pou Otomobil pèmèt ou rezoud dispit konsènan reklamasyon domaj ki fèt nan pwopriyete nan nenpòt montan oswa pou reklamasyon konsènan domaj nan kò jiska pou \$10,000 ki se rezilta posesyon, operasyon, itilizasyon, oswa mentnans yon veyikil a motè. Ni reklamasyon kont konpayi asirans pa w la ni reklamasyon kont konpayi asirans lòt moun nan kalifye pou medyasyon. Se si ou vle w ap patisipe nan medyasyon pou otomobil.

## MOUN KI OTORIZE POU FÈ DEMAND LAN

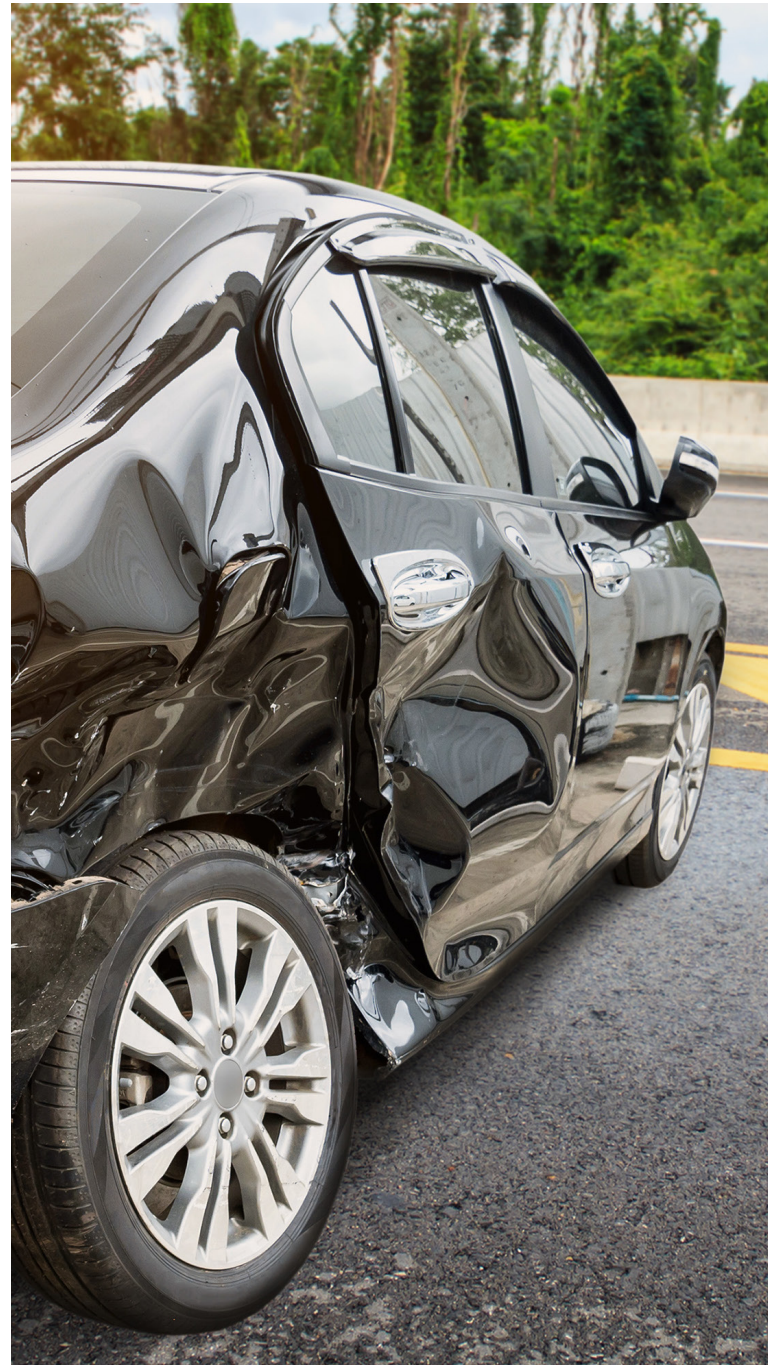
- Ou menm, kòm moun ki fè reklamasyon an, ou kapab mande medyasyon ak konpayi asirans ou an oswa yon lòt pati kapab mande medyasyon an ak konpayi asirans ou an.
- Konpayi asirans lan ka mande medyasyon tou.
- Se si ou vle w ap patisipe nan medyasyon pou otomobil epi ni ou menm ni konpayi asirans ou an pa oblije patisipe. Men si konpayi asirans lan chwazi pa patisipe nan yon medyasyon, pati sa a dwe enfòme Depatman Sèvis Finansye a alekri sou rezon espesyal ki fè li p ap patisipe a.

## KALIFIKASYON

- Dispit yo dwe se \$10,000 oswa mwens pou reklamasyon konsènan domaj nan kò epi nenpòt montan pou domaj nan pwopriyete.

## FRÈ

Frè total medyasyon an se \$200. Ni ou ni konpayi asirans ou an ap gen pou peye \$100 nou chak pou frè medyasyon an.



# Medyasyon pou Vilaj Retrèt Ki Bay Swen Dirab (Continuing Care Retirement Community, CCRC)

Medyasyon pou Vilaj Retrèt Ki Bay Swen Dirab la (CCRC) pèmèt ou menm rezidan an, rezoud dispit ak CCRC a, yo rele l founisè tou, nan yon konferans ak yon medyatè ki fòm pou sa. Medyatè a p ap dikte rezilta a, men l ap vize jwenn yon antant pou toude pati yo. Medyasyon an obligatwa si yo mande l.

## MOUN KI OTORIZE POU FÈ DEMAND LAN

Ou menm, kòm yon rezidan CCRC, oswa yon founisè.

## KALIFIKASYON

- Dispit ant ou menm avèk yon founisè apa ogmantasyon frè mentnans kalifye.
- Ou dwe ranpli yon fòm pou plent CCRC.
- Ou menm ak founisè a ap gen 21 jou pou rezoud pwoblèm nan.

Delè a kapab pwolonje jiska 14 jou anplis si gen bon rezon pou sa. Bon rezon se kapab disponib ou pa disponib pou rezon sante, yo pa ka kontakte w, oswa lòt pwoblèm ou pa gen kontwòl yo ou kapab rankontre epi ki anpeche rezoud pwoblèm nan rezonabman nan premye 21 jou yo.


- Si dispit la pa rezoud ant ou menm ak founisè a, founisè a ap enfòmè Depatman Sèvis Finansye a alekri pou di l pwoblèm nan pa rezoud. W ap resevwa yon kopi avi a epi y ap enfòmè w de dwa ou genyen pou pran medyasyon pou dispit la.

## FRÈ

Founisè ap peye frè medyasyon an pou premye demand medyasyon an. Men si founisè a santi plent lan pa garanti, founisè a kapab enfòmè w afè a pa rezoud epi ba w rezon ki fè founisè a santi plent lan pa garanti a nan avi li voye ba ou a. Si ou chwazi kontinye avèk medyasyon an epi medyatè a jwenn plent ou an pa garanti, w ap responsab pou peye frè medyasyon an, se p ap founisè a.

Si ou voye yon 2zyèm oswa yon lòt demand medyasyon nan espas 12 mwa, se ou k ap peye frè yo. Si ou chwazi plis pase 3 medyasyon sou nenpòd peryòd tan, frè 4yèm nan ak tout lòt medyasyon apre ap divize ant ou menm ak founisè egalego.





# Lòt Opsyon Rezolisyon Dispit

Lòt Opsyon Rezolisyon Dispit  
Depatman Sèvis Finansye a:

- Evalyasyon Net pou  
Dolin

Opsyon Depatman Sèvis  
Finansye a pa jere:

- Evalyasyon
- Abitraj



# Evalyasyon Net pou Dolin

Evalyasyon Net pou Dolin nan ede ou rezoud dispit konsènan reklamasyon pou dolin.

## MOUN KI OTORIZE POU FÈ DEMAND LAN

Ou menm ak konpayi asirans ou an kapab mande yon evalyasyon net si gen yon rapò k fèt konsènan dolin. Evalyasyon net la obligatwa si ou menm oswa konpayi asirans ou an mande l.

## FRÈ

Konpayi asirans lan gen devwa peye frè ki asosye ak evalayasyon net la. Men si ou chwazi anplwaye yon estenograf jidisyè pou pran nòt epi dokimante evalyasyon net la, se ou dwe peye sèvis sa yo.



## KALIFIKASYON

- Si ou gen pwoteksyon pou dolin nan kontra w la, ou dwe voye reklamasyon pou dolin ou an bay konpayi asirans ou an nan yon dèlè 2 lane apre ou fin okouran oswa ta dwe rezonabman okouran de dolin nan ki pèdi a.
- Lè ou fin voye reklamasyon an, konpayi asirans lan dwe enspekte pwopriyete a pou detèmine si gen domaj nan estrikti. Si enspeksyon konpayi a verifye ou gen domaj dolin nan estrikti a oswa si li pa ka detèmine kòz domaj la, konpayi asirans lan dwe mande lòt tès pou detèmine si se yon dolin ki te lakoz domaj la epi y ap ba ou yon rapò sou dolin.
- Pwogram Evalyasyon net la mande sèvis yon enjenyè pwofesyonèl oswa yon jewològ pwofesyonèl pou detèmine egzistans yon pèt dolin epi kòman yo ta dwe repare domaj dolin nan.
- Depatman Sèvis Finansye a ap ba ou menm avèk konpayi asirans ou lan yon lis evalyatè net. Ou menm avèk konpayi asirans ou lan ap genyen 14 jou ouvrab pou nou mete nou dakò sou yon evalyatè net. Si ou menm avèk konpayi asirans ou lan pa mete nou dakò sou yon evalyastè net nan lis la nan delè ki fikse a, Depatman Sèvis Finansye a



- ap bay yon evalyatè net.
- Ou dwe pèmèt valyastè net la gen aksè ni anndan ni deyò kay ou a epi bay evalyatè net la kèlkeswa rapò ou genyen deja. Evalyastè net la ap enfòmè ou menm ak evalyatè asirans ou an de dat, lè, ak kote konferans evalyasyon an ap fèt la nan yon dèlè 14 jou ouvrab.
- Si evalyatè net la verifye gen yon pèt dolin ki lakoz domaj nan estrikti a, y ap voye yon rapò ki endike estimasyon frè yo ba ou, bay konpayi asirans ou a ak bay Depatman Sèvis Finansye a nan yon dèlè 14 jou apre konferans evalyasyon net la.

Pou plis enfòmasyon sou opsyon altènatif pou rezolisyon dispit Depatman Sèvis Finans lan, kontakte Inite Opsyon Altènatif pou Rezolisyon Dispit Divizyon Sèvis Konsomatè a:

**1-877-MY-FL-CFO (693-5236)**

**[www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Mediation](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers/Mediation)**

# Evalyasyon

**Evalyasyon se yon opsyon ki ofri yon metòd pou rezoud dispit reklamasyon konsènan valè ak gwochè domaj nan yon pèt pwopriyete. Men konpayi asirans lan pa oblije ofri evalyasyon epi evalyasyon an kapab pa disponib pou ou.**

Pou detèmi si yon evalyasyon se yon opsyon ki disponib pou ou, al verifye si gen yon kloz evalyasyon nan kontra asirans ou an oswa kontakte konpayi asirans ou an dirèkteman pou mande opsyon sa a.

Selon langaj kontra a, ou menm oswa konpayi asirans ou an kapab mande patisipe nan yon evalyasyon si nenpòt pati mande l.

Si ou menm ak konpayi asirans ou an dakò patisipe nan yon evalyasyon, ni ou menm ni konpayi asirans ou an p ap ka patisipe nan medyasyon apre.

Rezilta evalyasyon an definitiv epi ni ou menm ni konpayi asirans ou an dwe konfòme nou a tèm evalyasyon an ak nenpòt endamnite.

## **MOUN KI OTORIZE POU FÈ DEMAND LAN**

Ou menm oswa konpayi asirans ou an kapab mande yon evalyasyon si kontra w la gen sa kòm opsyon.

## **KALIFIKASYON**

Kontra asirans ou an dekri kritè ak enstriksyon sou fason pou mande ak patisipe nan yon evalyasyon.

## **FRÈ**

Gen de (2) evalyatè. Yon evalyatè ap reprezante w epi you nap reprezante konpayi asirans ou an. Chak pati ap peye evalyatè pa l. Evalyasyon an kapab fè ou peye yon pousantaj sou montan ou resewva a oswa li kapab fè ou peye yon montan fiks pou sèvis li ba ou. Frè abit la, si sa nesèsè, ak lòt depans pou evalyasyon an ap divize ant ou menm ak konpayi asirans ou an egalego.



# Abitraj



Abitraj diferan de evalyasyon. Evalyasyon trete dispit ki gen rapò ak montan pèt nan yon reklamasyon men se pa dispit konsènan pwoteksyon. Anplis, abitraj se plis yon pwosesis legal kote yon abit (yon pati net) jwe menm wòl ak yon jij nan tribunal pou rezoud ti dispit nan yon reklamasyon konsènan pwopriyete.

Ou menm ak konpayi asirans ou an nou chak ap gen opòtinite pou prezante abit la dosye nou. Pandan abitraj la, abit la ap tande prèv ni ou menm ni konpayi asirans lan prezante konsènan reklamasyon an, analize yo, epi detèmine konklizyon dispit la.

Abit la se kapab yon jij retirete, yon avoka oswa yon lòt pati oumenm ak konpayi asirans ou an dakò sou li.

Si oumenm ak konpayi asirans ou an patisipe nan abitraj la, okenn nan nou pa ka mande medyasyon apre sa.

Rezilta abitraj la definitiv epi ni ou menm ni konpayi asirans ou an dwe konfòme nou a tèm abitraj la.

## MOUN KI OTORIZE POU FÈ DEMAND LAN

Ni oumenm ni konpayi asirans ou an kapab mande abitraj si gen sa kòm opsyon nan kontra w la.

## KALIFIKASYON

- Menm jan ak pou evalyasyon an, kontra asirans ou an dekri kritè ak enstriksyon sou fason pou mande ak patisipe nan yon abitraj.

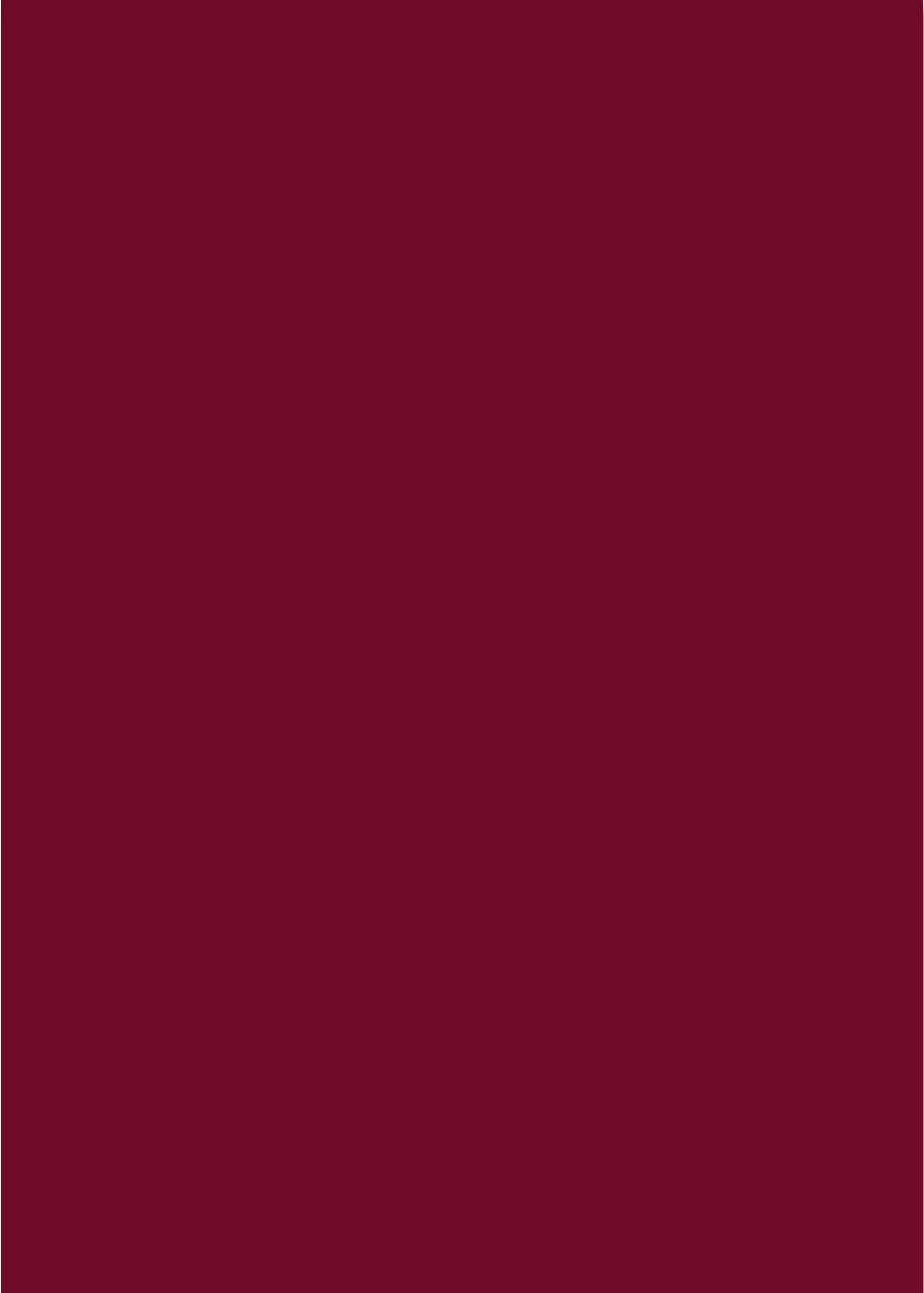
## FRÈ

Frè ki asosye ak abitraj yo kapab varye epi yo kapab gen frè abit, frè administrasyon, ak lòt frè ak depans ki gen rapò abitraj la. Konpayi asirans lan peye tout frè abitraj la oswa frè a kapab divize ant ou menm ak konpayi asirans ou an selon kloz ki nan kontra asirans ou an.



## **Èske Ou Gen Lòt Kesyon Konènan Opsyon Altèntif pou Rezolisyon Dispit Ou Yo?**

Pou asistans pou asirans oswa kesyon ki gen rapò ak opsyon altènatif pou rezolisyon dispit, ou kapab kontakte Divizyon Sèvis Konsomatè nan Depatman Sèvis Finans Florida a sou liy èd gratis pou Konsomatè Asirans lan nan **1-877-MY-FL-CFO (693-5236)**.





— *Tasha Carter* —

BIWO DEFANSÈ KONSOMATÈ ASIRANS LAN

Your**FL**Voice@MyFloridaCFO.com

[www.MyFloridaCFO.com/Division/ICA](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/ICA)

  @Your**FL**Voice