



Programa de mediación para reclamos

¿Qué es la mediación?

Es una manera informal, económica y no conflictiva de resolver su disputa con su compañía de seguros. La mediación es un proceso en el que usted y su compañía de seguros presentan su disputa ante un tercero neutral (el mediador) que colabora con ambas partes para llegar a un acuerdo. El mediador no tiene autoridad para imponer el acuerdo; solo usted puede tomar esa decisión. Uno de los objetivos de la mediación es que usted tenga la oportunidad de manifestar a la compañía de seguros su punto de vista sobre la disputa en una sesión conjunta. En sesiones privadas con cada una de las partes, el mediador intenta, por separado, fomentar una conversación sincera sobre los asuntos y las prioridades de cada parte.

La mediación no es vinculante. Esto quiere decir que ni usted ni la aseguradora tienen la obligación legal de aceptar una oferta de la otra parte. Aunque usted acepte resolver el caso en la mediación, tendrá tres días hábiles para cambiar de opinión. Si cambia de opinión en este período de tres días, debe informar al mediador sobre su decisión. Tenga en cuenta que, si lo representa un abogado en la reunión de mediación, y el abogado firma documentos relacionados con el acuerdo, dicho acuerdo será vinculante de manera inmediata.

Si la mediación fracasa, usted podrá recurrir a cualquier opción que hubiera tenido si no hubiese accedido a la mediación. La reunión de mediación se considera una negociación para llegar a un acuerdo, y lo que usted declare durante dicha reunión no se podrá usar en su contra en ningún proceso posterior. Al inicio de la reunión de mediación, todos deben firmar un Acuerdo de confidencialidad.

¿Quiénes son elegibles para la mediación?

Cualquier persona que tenga una disputa sobre reclamos por incendio residencial o daños provocados por terremotos por los que el gobernador haya declarado un estado de emergencia. El monto reclamado por el asegurado debe superar los \$7,500 y el monto en disputa debe superar los \$2,000. No se aplica a las pólizas comerciales ni a las de responsabilidad civil.

Asuntos de reclamos por propiedades residenciales y terremotos elegibles para la mediación

- Alcance de la pérdida.
- Reformas obligatorias según el código de edificación.
- Vivienda vs. otras estructuras.
- Daños preexistentes vs. causa inmediata.
- Gastos de subsistencia adicionales, cuando no se haya alcanzado el límite de la póliza o este no haya caducado.
- Eliminación de asbesto.
- Prueba de la pérdida y otros asuntos relacionados con los bienes personales.
- Disputas en las que ambas partes quieran analizar posibles pagos que excedan los límites de la póliza. Sin embargo, en estos casos, la participación de la compañía de seguros es voluntaria (únicamente en reclamos por incendio residencial).
- Terremotos vs. réplicas (únicamente en reclamos por terremotos).
- Daños ocultos (únicamente en reclamos por terremotos).

Asuntos relacionados con propiedades residenciales no elegibles para la mediación

- Asuntos de cobertura: falta de cobertura de propiedades residenciales y otros asuntos de evaluación de riesgos, como denegación del seguro, cancelación, no renovación y asuntos de calificación, entre otros.
- Interpretaciones legales de las disposiciones y los términos de la póliza.
- Ley de prescripción y prescripción contractual de los períodos para presentar el reclamo.
- Acusaciones de mala fe y otras demandas de pagos extracontractuales.
- Reclamos o disputas de un proceso civil.

Use este código QR para
obtener más información:
qrco.de/cdir





Asuntos relacionados con reclamos por terremotos no elegibles para la mediación

- Asuntos de cobertura: falta de cobertura contra terremotos y otros asuntos de evaluación de riesgos, como seguro insuficiente, denegación del seguro, cancelación, no renovación y asuntos de calificación, entre otros.
- Interpretaciones legales de las disposiciones y los términos de la póliza.
- Ley de prescripción y prescripción contractual de los períodos para presentar el reclamo.
- Reclamos que superen los límites de la póliza.
- Acusaciones de mala fe y otras demandas de pagos extracontractuales, incluido un seguro insuficiente.
- Reclamos o disputas de un proceso civil.

¿Cómo funciona el proceso de mediación?

Todas las mediaciones son distintas, según las partes implicadas y los asuntos en disputa, por lo que su mediación puede diferir de la descripción general que figura a continuación.

- Primer paso: Notificación
- Segundo paso: Solicitud de mediación
- Tercer paso: Selección del mediador
- Cuarto paso: Reunión telefónica previa a la mediación
- Quinto paso: Preparación para la reunión
- Sexto paso: Reunión de mediación y acuerdo

Cuando finalice el proceso de mediación, se le enviará por correo una encuesta sobre el programa de mediación. El Departamento de Seguros de California (California Department of Insurance, CDI) le pedirá que la complete y la envíe en cuanto pueda para ayudar a evaluar dicho programa.

Si tiene alguna pregunta, llame a nuestra línea directa para el consumidor al 1-800-927-4357 o visite nuestro sitio web en www.insurance.ca.gov.



Dirigido por el Comisionado de Seguros Ricardo Lara, el Departamento de Seguros de California es la agencia de protección al consumidor del mercado de seguros más grande del país, y es su mejor recurso para obtener respuestas honestas e imparciales a sus preguntas sobre seguros. Profesionales de seguros expertos están disponibles a través de nuestra línea directa de atención al consumidor. Llame al 1-800-927-HELP (4357) o visite www.insurance.ca.gov para ver todas nuestras guías de información para el consumidor y recursos sobre seguros. Estas herramientas están disponibles para los consumidores de forma gratuita.

Presentar una Queja (Solicitud de Asistencia)

CDI se compromete a proteger sus derechos. Muchas preguntas pueden ser respondidas por teléfono. Si no podemos resolver el problema por teléfono, tiene la opción de presentar una Solicitud de Asistencia contra la aseguradora o el agente/corredor, ya sea por correo postal o en línea en nuestro sitio web. El sistema le permitirá adjuntar copias de todos los documentos necesarios, tales como pólizas, cheques cancelados y correspondencia. Algunos ejemplos de los asuntos con los que el Departamento puede ayudar incluyen:

- Negación indebida de un reclamo
- Cancelación o no renovación de una póliza de seguro
- Retraso en la liquidación
- Presunta malversación de primas pagadas
- Presunta tergiversación por parte de un agente/corredor o de un abogado
- Prácticas desleales de suscripción
- Tácticas deshonestas o engañosas de venta de seguros

Póngase en contacto con nosotros

Línea directa de atención al Consumidor: 1-800-927-4357
TTY 1-800-482-4833

Visítenos nuestro sitio web en: www.insurance.ca.gov
Para solicitar materiales adicionales, comuníquese con la oficina de Relaciones y Divulgación Comunitaria (Community Relations & Outreach) en: crob@insurance.ca.gov