



Guía a la mediación para asegurados

La mediación es una metodología extrajudicial voluntaria y no vinculante que permite al asegurado negociar una solución a sus disputas con la empresa aseguradora. La mediación puede ser más barata y eficaz a la hora de resolver disputas sobre diferencias de criterio relativas a la cobertura pactada entre ambas partes. Asimismo, la experiencia y habilidades del mediador son cruciales a la hora de conseguir un entendimiento y posterior acuerdo entre las partes.

En términos generales, los representantes de una empresa aseguradora están entrenados en técnicas de negociación, mediación y litigación mientras que los asegurados no. Por lo tanto, es importante que el mediador sea justo e intente equilibrar la balanza de poderes entre las partes en la medida de lo posible. Tanto el asegurado como la empresa aseguradora pueden emplear la mediación para determinar la validez y credibilidad de argumentos y pruebas. La mediación puede ofrecer una idea aproximada de lo que quizás pueda terminar sucediendo en juicio ordinario. La duración de una mediación puede variar desde una hora hasta extenderse a uno o varios días.

Es importante recordar que la mediación no es un método extrajudicial vinculante. Si usted creyese que la empresa aseguradora no le ofrece lo suficiente durante el transcurso de la mediación, usted no viene obligado a aceptar sus propuestas. Cuanto mejor y más se prepare para la mediación, mayores serán las posibilidades de alcanzar un acuerdo. Prepárese para marchar; muchos asuntos se resuelven a los varios días o semanas tras la mediación. Los mediadores emplean una variedad de técnicas para llevar a las partes hacia una solución mutuamente aceptable. Es una técnica común de los mediadores comenzar el proceso en reunión conjunta con las partes implicadas, para luego dar paso a reuniones por separado con cada una de las partes que el mediador utiliza para minimizar la confrontación y maximizar el diálogo constructivo con las partes y entre ellas.

Estas son sus opciones en mediación:

1. Mediador profesional privado
2. Mediador nombrado a instancia del Tribunal
3. Programa de mediación propuesto por la agencia reguladora de productos de seguros de su estado

¿Quién paga los honorarios del mediador?

1. Los honorarios se pueden pagar a partes iguales entre las partes.
2. La empresa aseguradora paga los honorarios del mediador
3. La empresa adelanta los honorarios del mediador, pero el asegurado acuerda devolver la mitad de los honorarios previamente adelantados. Intente negociar que sea la empresa aseguradora quien pague la totalidad de los honorarios del mediador si no hay acuerdo entre usted y la empresa aseguradora.
4. Lea el contrato, la póliza. Cabe que exista alguna provisión en su póliza que contemple cubrir los gastos derivados de atender su reclamación como tomador de la póliza y que cubra el gasto de compensar los honorarios del mediador.

La Pre-Mediación y lo que hay que hacer:

1. Busque a un mediador con experiencia en litigación, o en la resolución de asuntos relacionados con la cobertura de pólizas de seguros en los que concurra la mala fe.
2. Solo acuerde mediar ante quien no tenga ningún interés en el resultado final de la mediación.
3. Insista en que el representante de la empresa aseguradora tenga poder de firma para resolver la disputa sea cual sea la cantidad disputada.
4. Asegúrese de ejercitar su derecho a obtener copias de todos los documentos que tenga su empresa aseguradora relativos a su reclamación **antes de que comience la mediación** (CA. Ins. Code sec. 2071).
5. Consulte o acuda a la mediación representado por abogado, máxime si la empresa aseguradora acude a la mediación con abogado.
6. No ponga grandes esperanzas en la mediación y esté preparado para abandonar la mediación si no hay acuerdo. Muchas disputas se resuelven tras la mediación, lo que significa que en ocasiones la mediación constituye el primer paso para lograr un acuerdo en el futuro.
7. Prepárese, prepárese, prepárese.
8. Es esencial ofrecer un sumario al mediador sobre su reclamación antes de que comience la mediación. Es aconsejable que consulte con su abogado para que le ayude a preparar su sumario.
9. No se sienta intimidado. Usted ha pagado para disfrutar de una cobertura y tiene derecho en virtud a su póliza y la ley a disfrutar plenamente de dicha cobertura.

Desventajas de la mediación:

- La empresa aseguradora puede no estar interesada en alcanzar un acuerdo con el asegurado, sino interesada en usar la mediación para acumular pruebas y comprobar la validez jurídica de su reclamación.
- La empresa aseguradora puede enviar a la mediación a un representante sin autoridad suficiente para alcanzar un acuerdo con el asegurado.
- El mediador puede influenciar indebidamente sobre el asegurado para forzar un acuerdo.
- El mediador puede revelar a la empresa aseguradora asuntos que el asegurado pidió que se mantuviesen confidenciales.
- El mediador puede tener un interés económico que le lleve a tener contenta a la empresa aseguradora. Realice las comprobaciones oportunas comprobando referencias y experiencias en mediación de su empresa aseguradora.
- El representante de la empresa aseguradora puede aprovecharse de la inexperiencia del asegurado sobre el proceso de mediación y conceptos jurídicos.
- Cabe que el asegurado termine abandonando la mediación sintiendo que fue una pérdida de tiempo y de dinero.

Ventajas de la mediación:

- La mediación es un proceso que no es caro, es informal y no es vinculante. Si no le gusta el resultado, no tiene que aceptarlo.
- La mediación es un procedimiento eficaz para resolver disputas que le permite seguir adelante con su vida.
- La mediación es un proceso que sirve para que ambas partes adquieran conciencia sobre la debilidad o fortaleza de sus respectivas posturas ayudando, por lo tanto, a asegurados y empresas aseguradoras a ser más realistas.
- Pago rápido del dinero acordado.
- La mediación es un proceso que se puede llevar a cabo sin contratar a un abogado.

We thank and acknowledge José Antonio García Álvaro with ADR Resources (ARyME) <http://adrresources.com> (w/o "www") for translating United Policyholders original Policyholders Guide to Mediation into Spanish. Established in 1996, ADR Resources (ARyME) is a private institution dedicated solely to providing specialized information on international ADR, and to promoting a better understanding and use of alternative dispute resolution mechanisms to resolve civil and business disputes."

© 2013 United Policyholders, All rights reserved.

www.uphelp.org | 381 Bush Street, 8th Floor. San Francisco, CA. 94104

Tel.: (415)393-9990 | Fax: (415) 677-4170 | Email: info@uphelp.org | Federal Tax ID: 94-3162024