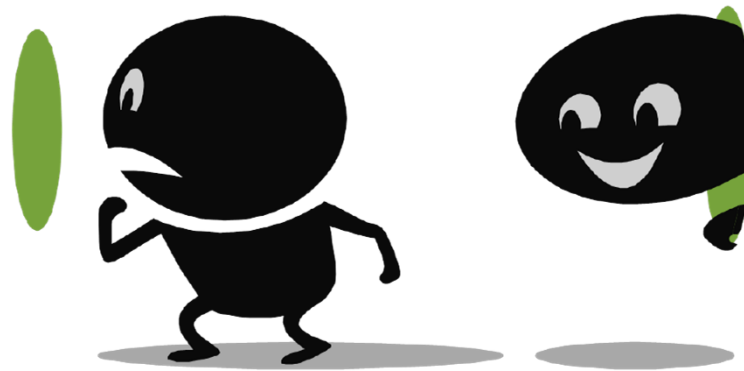




La Mediación de Reclamaciones de Seguros: Una mirada a la experiencia en Estados Unidos

Fundación Signum
27 febrero 2013

Thelma Butts Griggs
buttsgriggs@yahoo.com



En EEUU hay un poco de todo,
pero no hay de todo en ningun lugar

(copyright Thelma Butts Griggs)

2



Definición de Mediación

Una negociación asistida.

Un tercero preparado, imparcial, crea un ambiente seguro

Facilita la comunicación, quita barreras y promueve entendimiento,
enfoca en los intereses de las partes.

Identifica los temas a tratar según expuestos en el diálogo.

Ayuda a que las partes generen alternativas para solucionar cada tema.

Las partes son las que mantienen la responsabilidad
para tomar decisiones en cuanto a su acuerdo.

El acuerdo es voluntario.

(copyright Thelma Butts Griggs)

El Desarrollo de la Mediación

Un proceso para descongestionar los juzgados.

Una de las ADR “*método alternativo para la solución de disputas.*”

Esto ahorra mucho!

Un servicio preferido para la resolución de disputas.

Obligatoriedad puede ser buena idea.

Una intervención buena entre otras.

No es panacea.



(copyright Thelma Butts Griggs)

“Igual que las compañías de teléfono y las de cable digital se han dado cuenta que su negocio no es teléfonos y televisión, sino comunicación, nos tenemos que dar cuenta que el negocio de los juzgados es *resolución de conflictos*, y el juicio es *solo uno* de los vehículos.”

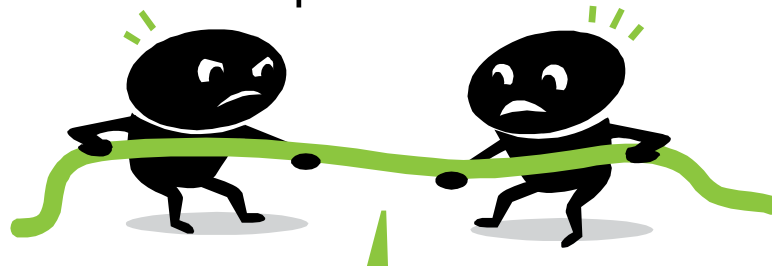
Brock Hornby
Juez, Distrito Federal, Maine

(copyright Thelma Butts Griggs)

5

Algunos Ámbitos de Mediación

Salud
Seguros
Comercial
Hipotecaria

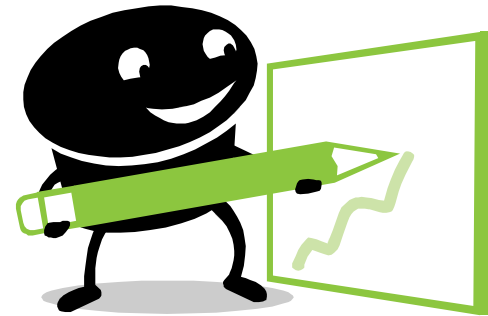


Desastres de fuerza mayor
Medioambiente
Tercera edad
Herencias
Bioética
Escolar
Familia
Penal

(copyright Thelma Butts Griggs)

Fomento de la mediación en reclamaciones de seguros

- Normas de administración de justicia
- Normas del juzgado local
- Derivación judicial puntual
- Legislación
- Programas del gobierno
- Organizaciones de aseguradoras
- Política / iniciativa de empresa
- Clausulas en pólizas
- Abogados informan a sus clientes



(copyright Thelma Butts Griggs)



California

Department of Insurance

(programa de seguros de automóviles basado en ley)

- Daños físicos
- Reclamación total más de \$7.000, disputa > \$2.000
- Seguros personales
- No a comercial, no a terceros, cuestiones de cobertura,
- No cuestiones de interpretación legal de terminos y clausulas
- Si: cantidad de daño, métodos de reparación, causa del daño, daño pre-existente, siniestro total v. reparación, valor en siniestro total

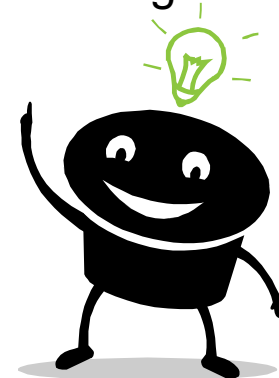
(copyright Thelma Butts Griggs)

8

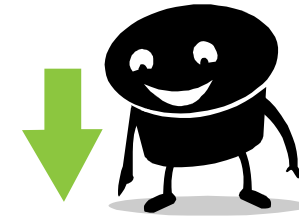
Mediación de reclamaciones en sanidad

- Sistema Medicare y Medicaid: Centers for Medicare and Medicaid Services (sistema de seguridad social nacional, es un plan de seguros, no sistema de clínicas, mediación facilitativa).
- Kaiser Permanente (sistema privado de hospitales y provisión de sanidad, programa de *ombudsman* interno, mediación facilitativa, mejora continua).
- COPIC Insurance, Denver, Colorado (Compañía aseguradora de médicos, programa de intervención temprana y resolución de conflictos).

(copyright Thelma Butts Griggs)



Hurricanes



- 2005 Katrina y Rita

Luisiana 15.000 casos mediados 74% acuerdos

Mississippi 5.000 casos mediados 82% acuerdos

- 1992 Andrew

Florida 2.400 casos mediados 92% acuerdos

(sin abogados, con asesoramiento del DOI
departamento **federal** de seguros y el fiscal general
para cuestiones legales y de procedimiento)

¿Cómo?

- **Determinar si se debe mediar** (indicadores positivos: sencillo, complejo, culpa/negligencia compartida, partes numerosas, mantener relación con la empresa asegurada = mantener cliente)
- **Elegir mediador**
- **Elegir cuando, donde, quien** (a veces varios demandados o reaseguradoras)
- **Preparar**
- **Intercambiar información**
- **Dar información al mediador**
- **Presencia de agente *con autoridad***

Obligatoriedad?




(copyright Thelma Butts Griggs)

12

Algunas palabras sobre

obligatoriedad en la mediación



- Solo es acudir, no tienen que continuar, ni acordar.
- No hay diferencia en tres ejes importantes entre programas obligatorios y voluntarios si el proceso es bueno: si les gusta, si llegan a acuerdo, si cumplen.
- Razones dadas por partes que no usaron programas voluntarios:
 - Quiero vindicación, quiero protección de “mis derechos,” quiero alguien que abogue por mi en la batalla, quiero un 3ro que descubra la “verdad” y declare que el otro no tiene razón. (S. E. Merry y S. Silby, 1984)
- Quita la queja “Me verán como débil si medío.”



(copyright Thelma Butts Griggs)

14

Año	Peticiones (casos) recibidas para mediar	Casos Terminados	Total Casos Abiertos	Casos cerrados acuerdo global	Casos cerrados con acuerdo parcial	Casos cerrados sin acuerdo
2007	14.281	13.107	4.745	5.074	1.765	4.658
2008	16.318	14.026	7.037	6.370	1.581	4.576
2009	20.918	15.446	12.509	7.947	1.553	4.542
2010	27.956	18.351	22.114	10.579	1.415	4.997
2011	36.496	22.631	35.981	13.898	1.200	5.991
2012	28.389	33.856	30.561	17.755	1.734	11.744

Estadísticas de Financial Services Commission of Ontario

¿Problema?



(copyright Thelma Butts Griggs)

Año	Peticiones (casos) recibidas para mediar	Casos Terminados	Total Casos Abiertos	Casos cerrados acuerdo global	Casos cerrados con acuerdo parcial	Casos cerrados sin acuerdo	Atraso de casos en mediación
2007	14.281	13.107	4.745	5.074	1.765	4.658	2.496
2008	16.318	14.026	7.037	6.370	1.581	4.576	3.938
2009	20.918	15.446	12.509	7.947	1.553	4.542	9.215
2010	27.956	18.351	22.114	10.579	1.415	4.997	17.850
2011	36.496	22.631	35.981	13.898	1.200	5.991	29.305
2012	28.389	33.856	30.561	17.755	1.734	11.744	17.540

Estadísticas de Financial Services Commission of Ontario

Gracias.

(copyright Thelma Butts Griggs)

18