

State Farm General anuncia cinco compromisos basados en las respuestas de los clientes, investigaciones independientes y lecciones aprendidas sobre el terreno para ofrecer un respaldo más claro y consistente durante el proceso de recuperación.

Estos compromisos respaldan el trabajo que SFG ha hecho hasta hoy para ayudar a las personas a recuperarse de los incendios. SFG ha gestionado más de 11,300 reclamos y ha pagado a los clientes más de \$5,700 millones, convirtiéndose así en el desastre más costoso de la historia de State Farm. SFG tenía aseguradas más viviendas afectadas por los incendios que ninguna otra aseguradora y, desde entonces, ha registrado más de dos millones de contactos con los clientes.

1 Asignar puntos únicos de contacto

- Asignar un profesional de reclamos a cada cliente que tenga abierto un reclamo de incendio forestal
- Proporcionar una información directa de contacto y actualizaciones semanales proactivas (a menos que el cliente prefiera un cronograma distinto)
- Hacer un traspaso transparente si se necesita una reasignación

2 Comunicaciones con los clientes de forma regular

- Revisar los archivos de reclamos de incendio forestal abiertos para identificar las necesidades de ayuda, clarificación o seguimiento de los clientes
- Comunicarnos para revisar el estado del reclamo, los pasos a seguir y cualquier pregunta restante
- Revisaremos con prontitud cualquier nueva información ofrecida por los clientes (por ejemplo: estimados, recibos, reportes de expertos o daños recién descubiertos) y ajustaremos el pago si cambian las cantidades adeudadas según la póliza

3 Ayudar a los clientes a reconstruir con más solidez y a prepararse para el siguiente incendio forestal

- Informar de recursos prácticos para el fortalecimiento de las viviendas del [Institute for Business & Home Safety](#)
- Explicar en lenguaje claro lo que cubrirá la póliza y la documentación que se necesita para las labores de reconstrucción relacionadas con la resiliencia
- Trabajar con constructoras, funcionarios locales y asociados para respaldar una reconstrucción más segura y preparada para incendios forestales

4 Proteger la solidez financiera que se necesita para mantener nuestras promesas

- State Farm General incurrió en \$5,900 millones en pérdidas de suscripción durante los últimos 10 años (pagó \$1.25 por cada \$1.00 recaudado en las primas).
- Fortalecer la salud financiera de State Farm General para continuar pagando los reclamos y seguir sirviendo a los clientes de California en el largo plazo
- Objetivo: tener una capacidad confiable de pago de reclamos, disponibilidad de coberturas y estabilidad en el largo plazo

5 Ser un socio a largo plazo en la recuperación y la reconstrucción de la comunidad

- Apoyar a los clientes durante el proceso de reconstrucción, más allá del incendio y de efectuar el primer pago.
- Trabajar con los clientes, agentes locales, contratistas, organizaciones comunitarias y autoridades públicas de Los Angeles.
- Seguiremos escuchando a los clientes para seguir mejorando a medida que cambian las necesidades.

Mediremos los avances, asumiremos nuestras responsabilidades y edificaremos bajo estas iniciativas a medida que avanza la recuperación.