

GUÍA PARA RECLAMACIONES: SANTALUCÍA SEGUROS

Para que una reclamación tenga validez legal ante organismos superiores, debe seguir este orden jerárquico.

1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

Es el canal oficial para presentar quejas iniciales. La compañía tiene la obligación legal de acusar recibo.

- **Entidad:** Santalucía Seguros - Departamento de Atención al Cliente.
- **Dirección Postal:** Plaza de España, 15. 28008 - Madrid.
- **Correo Electrónico:** atencion@santalucia.es
- **Teléfono de Atención:** 900 24 20 20
- **Plazo de respuesta:** La compañía dispone de **1 mes** (para consumidores particulares) para resolver la queja.

2. DEFENSOR DEL ASEGURADO

Si la respuesta del SAC no es satisfactoria o transcurre un mes sin respuesta, se puede acudir a esta figura externa e independiente.

- **Requisito previo:** Es obligatorio haber pasado primero por el SAC.
- **Forma de envío:** Se recomienda enviar la documentación por correo certificado o a través del Formulario de Quejas de Santalucía.
- **Efecto:** Su decisión es vinculante para la aseguradora si tú la aceptas, pero si no estás de acuerdo, aún puedes acudir a la vía judicial.

3. DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS (DGSFP)

Si las dos vías anteriores fallan, se recurre al supervisor estatal.

- **Organismo:** Servicio de Reclamaciones de la [Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones](#).
- **Documentación necesaria:** Copia de la reclamación enviada al SAC y respuesta recibida (o prueba de que ha pasado más de un mes).