

Preguntas Frecuentes: Atención al Cliente Santalucía

¿Cuál es el número gratuito de atención al cliente?

Santalucía dispone del número gratuito **900 24 20 20** para consultas generales y atención comercial. Para clientes que ya tienen una póliza y necesitan asistencia técnica o declarar un siniestro, el número principal es el **91 365 24 24**.

¿Cómo puedo contactar con Santalucía por WhatsApp?

La compañía ha habilitado un canal de asistencia a través de **WhatsApp** en el número **618 610 241**. Es una vía rápida para gestiones sencillas, envío de fotos de siniestros o consultas de estado de expedientes sin esperas telefónicas.

¿Dónde puedo poner una reclamación formal?

Si la atención recibida no ha sido satisfactoria, debes dirigirte al **Servicio de Atención al Cliente (SAC)**. Puedes hacerlo por correo electrónico en **atencion@santalucia.es** o por correo postal a la calle **Plaza de España, 15, 28008 Madrid**. Es obligatorio que la compañía responda en un plazo máximo de un mes.

¿Es necesario pedir cita previa para ir a una oficina en Madrid?

Aunque no siempre es obligatorio, es **altamente recomendable** solicitar cita previa para evitar esperas, especialmente en la oficina central de Plaza de España o en agencias de distritos con mucha afluencia como Chamberí o Salamanca. Puedes gestionarlo desde su página web.

¿Cómo puedo acceder al Área de Clientes online?

Puedes acceder a través de la web oficial en el apartado "Área de Clientes" o descargando la **App iSantalucía**. Necesitarás tu DNI y registrar una contraseña para consultar tus recibos, descargar condiciones particulares o modificar tus datos bancarios.

¿Qué documentos necesito para ser atendido en oficina?

Para cualquier gestión presencial en Madrid, el titular de la póliza debe presentar su **DNI o NIE original**. Si acude otra persona en su nombre, deberá llevar una autorización firmada y una fotocopia del DNI del tomador del seguro.
