En santalucía disponemos de un Servicio de Atención al Cliente para la resolución de las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes.

1. Las quejas y reclamaciones se formularán

   Mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente ubicado en el domicilio social de la aseguradora en Plaza de España núm. 15, 28008 MADRID.
   Por fax al núm.: 91 547 56 88.
   Por e-mail: atencion@santalucia.es
   Cumplimentando el formulario a través de la página web.

2. Las quejas y reclamaciones serán resueltas en el plazo de un mes desde su recepción en el Servicio de Atención al Cliente.

3. En el caso de desacuerdo con la resolución adoptada por el Servicio de Atención al Cliente o si ha transcurrido un mes desde la presentación de la queja o reclamación sin haber obtenido una respuesta, el reclamante podrá formular su queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ubicado en Paseo de la Castellana núm. 44, 28046 Madrid. Teléfono núm. 952 24 9982.

   En la dirección:
   http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx es posible acceder en el apartado dedicado a la "Protección al Asegurado" a la descarga de formularios para la presentación de quejas y reclamaciones y de consultas, así como a la presentación telemática de éstas.

4. Existe un reglamento que regula el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de SANTA LUCÍA, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y el procedimiento de tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.

   Consulte el Reglamento que regula el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de SANTA LUCÍA, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros en formato pdf.

5. En cualquiera de las oficinas abiertas al público de esta aseguradora y de nuestros agentes se dispone de un modelo impreso de hoja de queja o reclamación para facilitar su comunicación al Servicio de Atención al Cliente.

6. Conforme a lo previsto en el artículo 252-4 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, el tomador, asegurado o beneficiario, tercero perjudicado o derechohabiente de cualquiera de ellos, que desee formular alguna queja o reclamación en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cataluña podrá efectuarla en la oficina del mediador de la póliza o en la C/ Concepción Arenal 254-256, 08030 Barcelona.

   Asimismo, conforme a la regulación del artículo 35 de la Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, se dispone de un teléfono de atención totalmente gratuito en funcionamiento durante las veinticuatro horas de los trescientos sesenta y cinco días del año.

En cumplimiento de las normativas anteriormente citadas, se informa que el teléfono gratuito de atención de quejas y reclamaciones es el 900 102 743.

7. De conformidad al Reglamento (UE) Nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, se informa de la existencia de una plataforma europea de resolución de litigios en línea, que facilita la resolución extrajudicial de litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios celebrados en línea entre un consumidor y un comerciante establecido en la Unión.

   Se facilita el enlace a dicha plataforma: https://ec.europa.eu/consumers/odr

   Dirección de correo electrónico: atencion@santalucia.es

8. Se enumera seguidamente la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros:

   La Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

   La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

   Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

   Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

   Ley 22/2010 de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña.

   Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura.

   El Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

   La Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

   La Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

   REGLAMENTO (UE) N o 524/2013 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO
   de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE

Reglamento para la Defensa del Cliente

CAPÍTULO I
Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que debe cumplir el Servicio de Atención al Cliente de SANTA LUCIA, S.A., Compañía de Seguros y ha sido aprobado por acuerdo del Consejo de Administración de fecha 26 de Septiembre de 2016.

El Servicio de Atención al Cliente es un órgano especializado cuya misión es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones formuladas frente a SANTALUCIA por sus clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 2. Competencias del Servicio de Atención al Cliente.

El Servicio de Atención al Cliente conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas para ello, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 de este Reglamento.

A los efectos de este Reglamento, se entenderá por quejas y reclamaciones lo siguiente:

a) QUEJAS: Las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los clientes por SANTALUCIA y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la Compañía.

b) RECLAMACIONES: Las presentadas por los clientes que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Compañía que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

CAPÍTULO II
Designación y requisitos del titular del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 3. Designación y cese.

La designación y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente se adoptará por acuerdo del Consejo de Administración de SANTALUCÍA y será comunicada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 4. Duración.

El mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente será por tiempo indefinido.

Artículo 5. Requisitos y régimen de incompatibilidades.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones y estará expresamente facultado para que, de manera autónoma e independiente de los restantes departamentos o servicios comerciales u operativos de la organización, adopte las decisiones o resoluciones que juzgue más convenientes en defensa de los derechos y legítimos intereses de los clientes de SANTALUCÍA que formulen una queja o reclamación, con fundamento en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros y de protección de la clientela, así como en las buenas prácticas y usos del sector financiero, en particular del principio de equidad.

No podrá ser elegido titular del Servicio de Atención al Cliente quién realice simultáneamente funciones en el departamento Comercial, Marketing, Contratación o tramitación de Siniestros. Tampoco podrá ejercer el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualesquiera de las causas de inelegibilidad o incompatibilidad anteriormente señaladas.

CAPÍTULO III
Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones

Artículo 6. Personas legitimadas parareclamar.

Están legitimados para formular una queja o reclamación los tomadores de los seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualesquiera de los anteriores.

Artículo 7. Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.

1. La presentación de las quejas o reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

2. El documento en donde se recoja la queja o reclamación deberá reunir los requisitos que se señalan a continuación:

   a) Datos identificativos del reclamante (nombre, apellidos y domicilio) y, en su caso, de la persona que lo represente.

   b) Identificación de la póliza respecto de la que formula queja o reclamación.

   c) Indicación de las causas que motivan la queja o reclamación, aportando la documentación en la que fundamente la misma.

   d) Indicación de la solicitud que formula al Servicio de Atención al Cliente.

   e) Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación está siendo sustanciada o conocida a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

   f) Lugar, fecha y firma.

3. No obstante, SANTALUCÍA pondrá a disposición de cualquier persona legitimada para reclamar impresos para la formulación de quejas o reclamaciones, que podrán ser solicitados en el Servicio de Atención al Cliente, en las oficinas de las Agencias de la Compañía o accediendo a través de internet a la página www.santalucia.es.

4. El escrito o impreso conteniendo las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en las oficinas de cualquiera de las Agencias de la Compañía, a través de internet en la página www.santalucia.es o por medio de correo electrónico dirigido a la dirección atencion@santalucia.es.

Artículo 8. Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, éste acusará recibo por escrito y analizará si reúne los requisitos establecidos en el artículo 7 de este Reglamento, necesarios para su tramitación.

2. En el supuesto de que faltara alguno de tales requisitos, y no pudiera establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se informará por escrito al reclamante concediéndole un plazo de DIEZ DÍAS naturales subsane el error o aclare su reclamación, durante los cuales se interrumpe el plazo de UN MES que tiene la Compañía para resolver. En el escrito se le advertirá que en caso de no recibir contestación se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

   a) Cuando haya transcurrido un plazo superior a DOS AÑOS desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, haya prescrito la acción para reclamar judicialmente.

   b) Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presenta recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación.
   c) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

   d) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos del presente Reglamento.

   e) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

4. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de DIEZ DÍAS naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 9. Tramitación interna.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Compañía, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar en un plazo máximo de SIETE DÍAS las áreas de la entidad, a contar desde el momento de la petición.

Artículo 10. Finalización ynotificación.

1. El expediente finalizará en el plazo máximo de UN MES a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente, a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación, conforme a lo previsto en el artículo 8 de este Reglamento.

   Cuando no sea posible responder dentro del plazo previsto, se informará al reclamante sobre las causas del retraso, indicándole cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación.

2. La decisión o resolución que se adopte será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

3. Dicha decisión o resolución se notificará a los interesados en el plazo de DIEZ DÍAS naturales a contar desde su fecha, por escrito que se remitirá por correo certificado con acuse de recibo o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

4. Si fuera denegada la admisión a trámite de la queja o reclamación por parte del Servicio de Atención al Cliente o desestimada, total o parcialmente, su petición, o transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de su presentación sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su queja o reclamación ante cualquiera de los comisionados para la defensa del Cliente de Servicios Financieros, con independencia de su contenido, o directamente ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, debiendo acreditar haberla formulado previamente ante el Servicio de Atención al Cliente de SANTALUCÍA, salvo que el objeto de dicha queja o reclamación sea la demora o incumplimiento de una decisión o resolución favorable al cliente.

CAPÍTULO IV
Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Artículo 11. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección general de Seguros y Fondos de Pensiones.

SANTA LUCÍA atenderá, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

CAPÍTULO V
Informe Anual

Artículo 12. Contenido.

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el titular del Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de SANTALUCIA un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

   a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, cuantías o importes afectados, distribución por ramos o garantías, así como por Agencias.

   b) Resumen de las decisiones o resoluciones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

   c) Criterios generales contenidos en las decisiones o resoluciones dictadas.

d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2. Al menos un resumen del Informe Anual se integrará en la Memoria o Informe Anual de SANTALUCIA.

Madrid, a 26 de septiembre de 2016