



Nota de Prensa

AENOR certifica la alta exigencia y calidad del modelo de gestión de clientes de SANTALUCÍA

- SANTALUCÍA certifica a través de AENOR que su compromiso con el cliente es verificable, real y sostenible en el tiempo.
- El sistema, que gestiona dos millones de interacciones al año, también, detecta incidencias tempranas para resolverlas antes de que evolucionen en una queja.

Madrid, 15 de diciembre de 2025.- SANTALUCÍA, la aseguradora líder en protección familiar y servicios asistenciales, ha certificado con AENOR, entidad líder en generación de confianza, su compromiso con la Excelencia en la Experiencia de Cliente y Servicio Prestado que pone de manifiesto que las buenas prácticas en el modelo de gestión de sus clientes son verificables, reales y sostenibles en el tiempo.

Según certifica AENOR, SANTALUCÍA ha desarrollado uno de los modelos de experiencia de cliente más sólidos y exigentes del sector asegurador. En concreto, su programa de voz de cliente integra todas las fuentes de interacción con éste (llamadas, encuestas, navegación web, app, comentarios en redes sociales, etc.) y permite comprender en el momento lo que las familias necesitan. Además, el sistema implantado por SANTALUCÍA activa respuestas inmediatas, generando alertas que se gestionan en tiempo real, y analiza con Inteligencia Artificial las interacciones para asegurar una visión total de la experiencia de los clientes. Su volumen de gestión, que supera los dos millones de interacciones al año, detecta incidencias tempranas para resolverlas antes de que evolucionen en una queja.

Esta certificación de AENOR se focaliza en una serie de compromisos asumidos por SANTALUCÍA con sus clientes como son el acompañamiento integral a las familias en decesos, la rápida resolución de las alertas de clientes, el seguimiento continuo de peritos y reparadores o la comunicación proactiva en situaciones críticas.

“La certificación de AENOR avala nuestra capacidad para ofrecer un servicio excelente, responder con rapidez y actuar de forma proactiva en momentos críticos, ayudando a las familias a entender y utilizar sus garantías cuando realmente lo necesitan”, ha afirmado Andrés Romero, Consejero Director General de SANTALUCÍA.

“El liderazgo en experiencia de cliente no se logra por inercia; se mantiene innovando, conectando equipos y comprometiéndonos con estándares cada vez más altos. Esta certificación no es un punto final: es una declaración de hacia dónde queremos avanzar”, ha señalado Dominique Uzel, Director General de Negocio de SANTALUCÍA.



El CEO de AENOR, Rafael García Meiro, ha asegurado que "la Certificación de Compromisos Certificados en Excelencia en la Experiencia de Cliente y Servicio Prestado obtenida por SANTALUCÍA demuestra su compromiso no solo con la calidad de servicio, sino también con la innovación constante en la gestión de la experiencia del cliente. Este reconocimiento refleja un trabajo particularmente minucioso, sistemático y valiente a la hora de identificar los puntos clave en la experiencia de cliente, traducidos en compromisos que, más allá de la satisfacción y la mejora de procesos, también apelan a valores que sitúan a SANTALUCÍA a la vanguardia. De esta manera, la entidad aseguradora le manda un mensaje de máxima confianza a todos sus grupos de interés".

De cara a los próximos años, SANTALUCÍA va a seguir reforzando su compromiso con el cliente a través de una mayor personalización y la evolución a un modelo de escucha activa que incorpore avanzadas herramientas de analítica de datos e Inteligencia Artificial, siempre de manera responsable.

Sobre AENOR

[AENOR](#) contribuye a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas, mediante servicios de evaluación de la conformidad (certificación, inspección y ensayos), formación e información; además de la consultoría de transformación de negocio que desarrolla la sociedad AENOR Conocimiento. Es la entidad líder en generación de confianza de España y más de 91.000 centros de trabajo en el mundo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, la Inteligencia Artificial, la Ciberseguridad o los relacionados con los criterios ESG, como pueden ser el *Compliance* penal, el buen gobierno corporativo, la Igualdad, la gestión ambiental o la construcción sostenible.

Entre las ventajas competitivas diferenciales de AENOR se encuentran el reconocimiento de marca más elevado entre las empresas y los consumidores; contar con personal propio, lo que le permite gestionar el conocimiento acumulado en beneficio de sus clientes; innovar en la resolución de nuevas brechas de competitividad gracias a su proximidad con las fuentes de conocimiento; y su capilaridad geográfica y sectorial.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 87 países. En España dispone de sedes en todas las Comunidades Autónomas, con auditores propios, y tiene presencia permanente en otros 12 países, principalmente de Latinoamérica y Europa.

Para más información:

Quique Cervera Garbayo

Responsable de la relación con los medios

Tel.: + 34 630 47 01 26

gcervera.ext@aenor.com

Síguenos en:



**Sobre Santalucía:**

SANTALUCÍA, aseguradora integral con más de 100 años de historia, es matriz del GRUPO SANTALUCÍA, proveedor de servicios de protección, ahorro y asistencia familiar. Reconocida por ser una de las aseguradoras mejor valoradas por su experiencia de cliente, ofrece una propuesta de valor integral que llega a más de 7,4 millones de asegurados.

A cierre de 2024, el Grupo cuenta con 9.309 empleados y una organización territorial con cerca de 250 agentes, 500 puntos de venta y la colaboración de más de 1.200 corredurías. La compañía también está presente en Portugal, Colombia, México, Chile y Argentina.

Sus ingresos consolidados alcanzan los 3.422 millones de euros, tiene unos activos totales de 13.988 millones de euros, unos fondos propios de 2.036 millones de euros y un ratio de solvencia, de acuerdo a la normativa de Solvencia II, del 291%. Las primas imputadas ascienden a 2.190 millones de euros y las provisiones técnicas de vida a 6.173 millones de euros. Su ratio combinado no vida se sitúa en el 96,4%.

AM Best renovó la calificación de la fortaleza financiera (FSR) de SANTALUCÍA como "A" (Excelente) y su calificación crediticia de emisor a largo plazo (ICR) como "a" (Excelente), en noviembre de 2024. Por su parte, en julio de 2025, Fitch ha mejorado la fortaleza financiera (IFS) de SANTALUCÍA a "A+", y su rating como "A", ambos con perspectiva estable.

Su éxito se basa en el crecimiento continuo, la innovación constante y la diversificación de su negocio, integrando la sostenibilidad en sus decisiones, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Según los últimos datos publicados por ICEA, ocupa la primera posición en el ranking de Decesos y Asistencia, la sexta en Hogar y la octava en Vida y se configura como el noveno grupo asegurador por primas de seguro directo.