

Latam Airlines y Santander renegocian contrato de programa de pasajero frecuente que termina en diciembre

El contrato de Santander con Latam Pass, el sistema de fidelización más codiciado en la industria bancaria, ya tiene 30 años y vence en seis meses. Aunque la aerolínea comunicó en sus balances que “evalúa alternativas” tras el fin del contrato, la firma precisó que la renegociación con el banco “comenzó hace varios meses”

MARIANA MARUSIC/VICTOR COFRÉ

El contrato que tiene Santander con Latam Pass, el programa de pasajero frecuente de Latam Airlines, el sistema de fidelización más codiciado en la industria bancaria, está por vencer.

“El contrato actual con el socio financiero en Chile termina el 31 de diciembre de 2025, y la sociedad está evaluando alternativas que, en el mejor interés de la compañía, mejoren aún más el programa Latam Pass y a sus socios”, señalan los estados financieros de Latam del primer trimestre.

Este programa entrega a los pasajeros frecuentes la posibilidad de acumular millas o puntos, que luego pueden canjear por pasajes y otros premios. Adicionalmente, según el reporte 20 F de Latam Airlines, la compañía vende millas o puntos de Latam Pass a socios financieros y no financieros a través de alianzas comerciales para que dichas compañías beneficien a sus clientes con millas o puntos.

Santander ha logrado mantener esta alianza con Latam Airlines ya por 30 años, los que se cumplieron en 2024. El acuerdo lo han venido renovando cada cierto tiempo: la última vez fue en 2019, cuando firmaron la extensión de la alianza en Chile para continuar desarrollando beneficios de viajes a sus respectivos clientes durante siete años que se cumplen ahora.

Y ahora lo están haciendo nuevamente. Aunque en sus reportes precisa que Latam evaluaba alternativas al plan, la primera opción la tiene su socio histórico. “El actual contrato firmado entre ambas partes tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2025 y el proceso de renegociación - como es usual en este tipo de contratos - comenzó hace varios meses”, indicó Latam tras consultas de Pulso.

ALIANZA ESTRATÉGICA

En su memoria anual de 2024, Santander Chile cataloga este programa como una de sus “alianzas estratégicas clave”. Es más, afirma que junto a otras alianzas actúa como una barrera “de entrada ante este



contexto de nuevos competidores disruptivos”.

Y a diferencia de lo ocurrido con la distribuidora de combustibles Copec, donde Latam Airlines reemplazó a su socio y anunció que firmó con Aramco una alianza para acumulación de millas, en este caso, con Santander las partes probablemente renovarán el acuerdo.

En su memoria anual, el banco también destacó que conmemoraron ya 30 años de alianza entre Santander y Latam Pass, y “tan solo en los últimos seis años, más de dos millones de pasajeros han cumplido su sueño de volar gracias a la acumulación y canje de Millas Latam Pass”.

Explicaron también que “durante todo un mes realizamos una serie de acciones que nos permitieron repartir más de 2 millones de millas entre nuestros clientes, para luego culminar con un gran evento en el Parque Juan Pablo II, al cual asistieron alrededor de 5.000 personas”.

Esta alianza, dijo Santander en su memoria, “ha brindado a millones de clientes la oportunidad de acumular millas

y disfrutar de experiencias inolvidables alrededor del mundo. Desde su creación, hemos revolucionado la manera en que los clientes pueden transformar sus compras diarias en beneficios de viaje, siendo uno de los primeros programas de fidelización del mercado chileno, consolidándose como un referente para el resto de la industria”.

“Latam Pass es el programa de fidelización del grupo LATAM y el más grande de Sudamérica, con más de 49 millones de miembros”, dice la memoria de Latam de 2024. En 2019, cuando renegoció por última vez con Santander, los socios afiliados al programa sumaban 15 millones.

Hasta 2023, cuando el programa Latam Pass contaba con casi 40 millones de socios alrededor del mundo, Brasil se ubicaba en la delantera dado el tamaño de su población, donde tenían casi 22 millones de socios. Le seguía Argentina con 6,2 millones, y luego Chile con unos 5,3 millones de personas. A continuación se ubicaban Perú con 4,3 millones, y Colombia con casi 3 millones. ●