

POR MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ

COPEC Y SKY AIRLINE CIERRAN ALIANZA DE FIDELIZACIÓN Y ACUMULACIÓN DE MILLAS



El 25 de junio Latam dio a conocer un nuevo convenio con la multinacional saudí Aramco para la acumulación de millas, poniendo fin a una alianza que mantuvo durante 13 años con Copec. La noticia, comentan en la industria, cayó como balde de agua fría en la empresa del grupo Angelini, que no vio venir una nueva asociación entre Latam y Esmax, compañía que tiene 300 estaciones de servicio en el país. Sin embargo, en la interna, el fin del convenio con la aerolínea era algo que Copec ya tenía previsto, ya que era un programa que no estaba siendo atractivo comercialmente para ninguna de las partes, sobre todo luego de que en 2021 lanzara su propio sistema de fidelización a través de la plataforma Full Copec, reemplazando el modelo tradicional ligado a programas de terceros por un diseño propio.

Así, mientras Latam conversaba silenciosamente con Aramco, Copec hizo lo propio con Sky Airline. De hecho, participes de esas conversaciones aseguran que los primeros pimponeos partieron en 2024.

Pese a que ni Copec, ni la aerolínea low cost que preside Holger Paulmann quisieron referirse al nuevo acuerdo, fuentes de ambas empresas confirman a DF MAS que existe un deal firmado entre ambas compa-

La firma de los Angelini y la aerolínea que preside Holger Paulmann acaban de cerrar un nuevo acuerdo comercial tras el fin del convenio entre Latam y Copec. Las negociaciones, que partieron en completo sigilo en 2024, ya están selladas. El plan cruzará beneficios entre pasajes, combustible y turismo local.

ñías. Y explican que más que un programa de acumulación y canje de millas, éste se enmarca en algo más profundo para los pasajeros frecuentes que pretende potenciar el turismo y la experiencia de viaje en Chile.

Pasajes, descuento en combustible y paquetes turísticos

Cuando este martes la empresa del grupo Angelini anunció una alianza estratégica con BancoEstado -que permitiría a los 16 millones de usuarios del banco pagar en las estaciones de servicio a través de la aplicación Rutpay, y acumular puntos sin necesidad de registro adicional ni pasos intermedios-, algunos pensaron que sería la contrapropuesta de la firma ante el fin de la alianza con Latam.

Pero lo que la compañía está pronta a comunicar públicamente es la integración de los programas de fidelización Full Copec -que tiene más de 4 millones de usuarios inscritos, cerca de 50.000 canjes diarios y más de 80 alianzas activas- y SKY Plus -lan-

zada en 2024 y que hoy tiene 1,2 millón de clientes y 80 alianzas-, además de sumar la plataforma Chiletur Copec al proceso de compra de vuelos de la aerolínea.

En concreto, confirman fuentes relacionadas, la integración de las dos plataformas permitirá a los socios intercambiar puntos de los dos programas: los usuarios de Full Copec podrán convertirlos en SKY Plus para acceder a pasajes aéreos u otros beneficios relacionados con la experiencia de viaje; mientras que los socios de SKY Plus podrán traspasar sus puntos a Full Copec y canjearlos por beneficios cotidianos dentro del ecosistema de esa empresa, como descuentos en combustible, productos en Pronto Copec y servicios de movilidad. Además, al sumar Chiletur -la evolución digital de la antigua Turistel-, los clientes de la aerolínea podrán acceder a los descuentos a más de 500 experiencias turísticas seleccionadas, vinculadas con el destino de su viaje. El objetivo de esta nueva alianza, asegura una fuente que participó en el

acuerdo, es que la fidelización deje de ser un beneficio aislado y se convierta en parte del viaje completo.

Fue a principios de 2024 que Sky se acercó a Copec con el objetivo de explorar posibles sinergias. Lo que comenzó como una conversación preliminar, tomó fuerza hacia fines de ese año, impulsado por el lanzamiento de Chiletur en noviembre. A partir de 2025, comenzaron a concretarse hitos clave: integraciones digitales, alineación de equipos y el diseño de acciones conjuntas que ahora permiten materializar la alianza.

La negociación se hizo a través de las gerencias de Loyalty de ambas compañías -Javier Donoso por Copec y Guillermo Puciano, gerente de Fidelización y Producto de SKY-, además del equipo de Chiletur Copec, que lidera Elias Musalem.

Antes de que Copec lanzara su propio programa de fidelización Full Copec, la alianza con Latam se limitaba principalmente a la acumulación de millas. Eso empezó a cambiar en 2021 con la posibilidad de dar acceso a un mayor número de clientes a beneficios concretos: desde que éstos salen de sus casas, pueden acceder a beneficios cotidianos como combustible, café o snacks, hasta actividades turísticas en destino a través de Chiletur Copec. ✦