

## Dudas con programa: Santander desdramatiza “remezón” inicial de nuevo esquema de beneficios

La acumulación de puntos, millas de vuelo o entrega de beneficios a un cliente, suele denominarse como un programa de “fidelidad” o “lealtad”, orientado precisamente a fortalecer la confianza entre los usuarios y una marca. El Banco Santander puso a prueba esa fidelidad.

El programa “Santander Rewards” redefinió el modelo en torno a un criterio central: premiar a quienes tengan más productos contratados, o una relación más “integral” con la institución. Así, el esquema de beneficios que tradicionalmente diferenciaba las recompensas de acuerdo al tipo de cuenta, ahora también categoriza a los clientes en tres “niveles” que definen si, por ejemplo, acumularán 0,7 o 1 milla Latam Pass por cada dólar gastado, en el caso de un usuario WorldMember. El mismo criterio se utiliza para permitir —o no— el traslado de una maleta gratis con la aerolínea.

Durante los primeros días, la nueva fórmula no pasó inadvertida y decenas de usuarios en redes sociales cuestionaron el nuevo esquema, pero luego se corrigió con una actualización.

Sin embargo, también hay dudas de fondo con la nueva estrategia y la categorización de los clientes. Consultados por “El Mercurio”, desde la entidad afirman que “estamos en una fase inicial, por lo que es temprano para hacer una evaluación concluyente. Santander Rewards es un programa diseñado con una mirada de largo plazo, que amplía el acceso a beneficios y reconoce una relación más integral”.

Una de las dudas recurrentes ha sido cómo acceder a un mayor nivel de beneficios. Para hacerlo, todos los productos contratados con el banco suman puntos, que deben llegar hasta 10.000 para alcanzar el nivel 2, o 30.000 para el caso del nivel 3. Se puede aumentar el puntaje con un uso mayor de la tarjeta de crédito, o bien contratando créditos hipotecarios o de consumo.

Desde Santander aclaran que para estar en el nivel 1 no es necesario ningún requisito, más que contar con una tarjeta de crédito. “Hoy más clientes, como quienes tienen Tarjeta Santander Life, pueden acumular millas”, argumentan.