

¿A río revuelto...? Bancos refuerzan beneficios a clientes tras estreno de "Santander Rewards"



Los bancos de la plaza desplegaron nuevas ofertas en medio de las críticas que ha recibido el programa de Banco Santander, en especial, el cobro de maletas de viaje.

POR SOFÍA PUMPIN

¡Adiós millas, hola ScotiaPuntos! Cambia y viaja en todas las aerolíneas (...) Si tu programa cambió, no cambies tus ganas de disfrutar".

Ese es parte del mensaje que envió recientemente Scotiabank a potenciales clientes, invitándolos a ser parte del banco y aprovechando la coyuntura del recién estrenado programa de beneficios de Banco Santander, denominado "Santander Rewards", que ha sufrido críticas por parte de los usuarios.

En general, los clientes cuestionan que con el nuevo esquema perdieron parte de sus beneficios -como por ejemplo, la maleta gratis para vuelos y las tasas de acumulación de millas Latam Pass- o que no pueden acceder a los nuevos niveles (2 y 3) que estableció la entidad.

Santander introdujo una nueva lógica: mientras más productos, antigüedad en el banco y uso haga un cliente, mayores serán las recompensas.

Frente a esta situación, los bancos han reforzado los beneficios a sus clientes, ofreciendo mejores tasas de acumulación de

millas e incluso nuevos acuerdos con aerolíneas.

Hace una semana, MachBank de Bci anunció su alianza con JetSmart, que considera beneficios y descuentos exclusivos no solo para los clientes con tarjetas de débito y crédito del banco digital, sino que también para quienes usen las tarjetas Bci y Lider Bci.

El acuerdo contempla descuentos de hasta 40% en vuelos nacionales y de hasta 30% para las rutas internacionales de la aerolínea. "Se trata de una alianza permanente, que contempla la incorporación progresiva de nuevos beneficios durante el primer semestre de 2026", explicó el banco.

En tanto, Banco de Chile mantiene una alianza con Sky, y en la página web proyectan que "la nueva alianza Travel Sky Plus será para todos los clientes".

Puntos a canjear

A la entrega de beneficios se suma la acumulación de puntos. En el caso de "CMR Puntos" de Banco Falabella, al pagar con la tarjeta CMR Mastercard en los comercios asociados a la marca, se entrega un punto por cada \$ 200 gastados, los que luego

¿Cuáles son los cambios que trae el programa de Santander?

El nuevo esquema de la entidad financiera establece nuevas categorías e incluye a los usuarios de las tarjetas Life.

A una semana de su lanzamiento, "Santander Rewards" ha enfrentado críticas por parte de los clientes del banco.

Entre las molestias que más se repiten está la percepción de que la acumulación de puntos para acceder a niveles más altos se hace muy cuesta arriba.

Por ejemplo, para ser nivel 2, se debe superar los 10 mil puntos y tener los créditos pagados al día.

En el caso de la categoría 3, se deben obtener más de 30 mil puntos, no tener morosidad y contar con un abono de remuneraciones mensuales igual o mayor a \$ 600 mil.

A la lista de críticas se suma la noción de menores beneficios, ya que, por ejemplo, premios como la maleta gratis para vuelos, que antes se otorgaba de manera automática a quienes contaban con las

tarjetas "WorldMember" y "WorldMember Limited", ahora dependen del nivel del cliente, disponible para quienes estén en la categoría 2 y 3.

Otra de las diferencias son las tasas de acumulación de millas Latam Pass. Si antes se otorgaba una milla por cada USS 1 a los clientes de tarjetas WorldMember, ahora dependerá del nivel: el primero recibirá 0,7 millas con esa tarjeta; el nivel 2, 0,84; y el tercero -y

Santander introdujo una nueva lógica: mientras más productos, antigüedad y uso haga un cliente, mayores serán las recompensas.



más alto- 1,05.

El programa agrega un beneficio nuevo: sumar puntos calificables para la medida de clasificación de Latam Pass.

Además, el nuevo esquema incluye a los usuarios de las tarjetas Life, que antes no tenían acceso a los beneficios de acumulación de millas. Así, el programa de "Santander Rewards" apunta a llegar a 1,2 millón de usuarios.

sirven para canjear parte del valor del pasaje, paquetes turísticos o estadías en hoteles a través de Viajes Falabella.

Banco Falabella también ofrece a los usuarios de la tarjeta CMR Elite dos maletas gratis al año al comprar en la filial de viajes del banco.

En Itaú cuentan con una alianza con Cocha que permite a los clientes que tengan una tarjeta de crédito del banco canjear "Itaú Puntos".