



Sernac oficia a Banco Santander tras cambios en su programa de fidelización

## Descripción

• Se trata de **Santander Rewards** que modifica una serie de beneficios con los que contaban los clientes del banco.

• Se solicitó el número total de afectados por el cambio y el procedimiento utilizado para informar a las y los consumidores, entre otras cosas.

• El Banco tendrá un plazo de 10 días hábiles administrativos para dar respuesta al Servicio.



El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) tomó conocimiento, mediante información divulgada en diversos medios de comunicación, que Banco Santander anunció a sus clientes una reestructuración significativa de su sistema de fidelización.

En específico, se trata de la implementación de **Santander Rewards** que modifica la tasa de acumulación de millas, elimina una de las categorías del programa anterior y restringe el beneficio de equipaje, entre otros.

Lo anterior ha generado molestia entre los clientes de la entidad financiera, quienes se han manifestado a través de redes sociales y también ingresando sus reclamos ante SERNAC.

A raíz de todo lo anterior, SERNAC decidió oficial a Santander para que entregue diversos antecedentes, entre ellos, el número total de consumidores que mantienen contratos de tarjeta de crédito vigentes con el Banco y que se ven afectados por la transición al nuevo programa.

Por último, que informe de manera detallada el procedimiento, plazos y canales de comunicación utilizados para informar a las personas consumidoras las modificaciones al sistema de beneficios y fidelización.

Para esto, tendrá un plazo de 10 días hábiles y así el Servicio podrá verificar si la entidad está cumpliendo con la normativa vigente. En caso de no entregar una respuesta, SERNAC podrá evaluar otras acciones para ir en defensa de los derechos de las y los consumidores afectados por esta situación.

En caso de querer ingresar un reclamo por este u otra situación, las personas consumidoras pueden hacerlo directamente en [SERNAC.cl](https://www.sernac.cl), llamando gratuitamente al 800 700 100 y de manera presencial, en las oficinas ubicadas en cada región del país.

### **Categoría**

1. Actualidad

### **Etiquetas**

1. Banco Santander
2. programa de fidelización banco santander
3. santander rewards
4. sernac araucanía

### **Fecha de creación**

martes, 20 enero, 2026 a las 14:06

### **Autor**

editor

default watermark