

Michael Abbott, experto de la consultora Accenture:

# “La gente todavía confía en un banco con presencia física”

A pesar de toda la disrupción tecnológica que comenzó hace más de 20 años, dice el ejecutivo, todavía “no hay ningún banco digital” en el top mundial.

J. AGUILERA

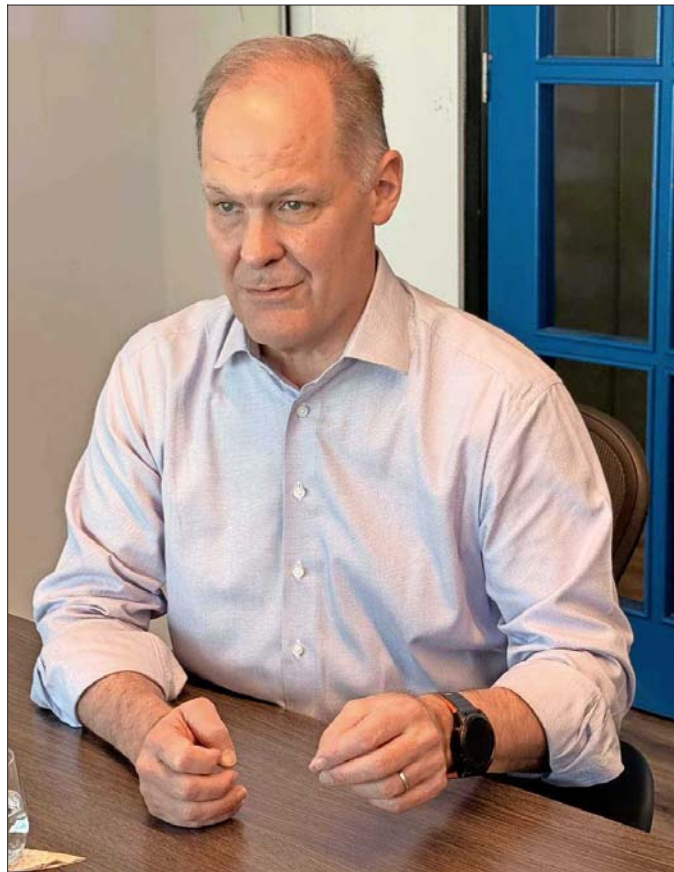
Accenture es una consultora internacional que tiene presencia con casi 800.000 trabajadores en 120 países, y que para las futuras autoridades constituye un ejemplo del tipo de negocios que debería llegar a Chile. El próximo ministro de Hacienda, Jorge Quiroz, lamentó cómo la compañía está más presente en Argentina o Colombia que en Chile.

Michael Abbott es un director sénior en la firma y visitó Chile recientemente. Dice que no está al tanto de los comentarios de Quiroz, pero tiene una buena opinión del entorno de negocios. Vino a exponer las conclusiones del reporte global de tendencias bancarias —área que lidera— a representantes de la industria local, y quedó con buenas impresiones. “Los bancos aquí en Chile son como los bancos en todo el mundo. Hay algunos que son líderes, que hacen cosas increíbles, pero hay otros que solo quieren entender qué está pasando (en tecnología). Es un espectro”, dice.

En innovación es una voz autorizada, pues fue cofundador de Softcard, compañía precursora de Google Pay.

—¿Cómo se mantiene la competitividad ante el cambio tecnológico?

“Muchos bancos han toma-



**Michael Abbott**, director sénior de Accenture y cofundador de Softcard (actual Google Pay).

do decisiones de bajo costo durante décadas. Las tecnologías que han emergido ahora pueden resolver problemas muy efectivamente, así que, desde el punto de vista de la competitividad, puedes reconfigurar el

campo de juego si lo haces de la manera correcta”.

—En ese sentido, ¿cómo ve la competencia de las *fintech*?

“Resulta que la burbuja ‘punto com’ fue en los 2000,

así que han pasado 25 años, un cuarto de siglo, de la disrupción digital. No hay ningún banco digital en el top de los 250 bancos globalmente, ni uno solo. Lo que encontramos en el estudio es que, cuando se trata de tu dinero, es personal. Y sí, tendrás un banco *fintech* que puede mover un poco de dinero, pero cuando es tu salario quieres un banco que sabes que está alrededor, al que puedes entrar y hablar cuando algo malo sucede”.

“A pesar de toda la disrupción digital, la gente todavía confía en un banco con presencia física y una marca”.

—¿Cómo ve la innovación en Chile? Se menciona mucho a Brasil como referente regional.

“Creo que cada mercado puede aprender lecciones de lo que hay alrededor del mundo. Desde la perspectiva de los pagos, que es realmente donde está ocurriendo la innovación (...), la verdadera pregunta que tienes que hacer es: ¿a la gente le está costando pagar? ¿Estás perdiendo capacidades, funcionalidad? Siempre puedes crear más ideas, más formas de pagar, pero en mi vida anterior lancé una empresa que ahora es Google Pay. Esta mañana fui a un Starbucks y pagué con mi teléfono Android usando mi tarjeta Visa, en Santiago. Diría que es bastante avanzado”.