EL CASO DE BKASH EN BANGLADESH

Foto: *bKash*

bKash

Resumen

En Bangladesh, hace 10 años, solo alrededor de una tercera parte de la población con al menos 15 años de edad, tenía una cuenta en una institución financiera. A su vez, las personas que migraban a las ciudades no contaban con un medio seguro y eficiente para enviar dinero a su lugar de origen. En medio de estos retos, surgía una oportunidad basada en el hecho de que casi una tercera parte de la población contaba con un teléfono celular.

En el 2011 se lanzó el producto *bKash*, que significa prosperidad en bengalí, el cual permite, a través del teléfono celular, hacer envíos de dinero, pagar en comercios y ahorrar.

bKash fue creada por los hermanos Kamal e Iqbal Quadir. Surgió como una iniciativa conjunta de Money in Motion y BRAC Bank. Actualmente cuenta con accionistas como la Corporación Financiera Internacional y la Fundación Bill y Melinda Gates.

bKash cuenta con 30 millones de usuarios, realiza 110 millones de transacciones al mes y tiene una red de 180 mil corresponsales. Ha contribuido a incrementar la tenencia de cuentas en Bangladesh, la cual llegó al 50% en 2017. Además, ha contribuido a la reducción del uso del dinero en efectivo en ese país.

> *“La historia detrás de bKash es que es una herramienta para llevar la inclusión financiera al país”.**
> *“Es muy emocionante ver que hemos hecho algo que tiene un impacto profundo en la manera en la que la gente se comporta con sus finanzas. Y la tecnología lo permite. No era posible antes, ahora sí lo es”.***
>
> Kamal Quadir, Co-Fundador y CEO de *bKash* Fuente: *Asiamoney, Pesek, W. (2020) **Euromoney, Elis E. (2018).

Introducción

Hasta mediados de los años 90, tener un teléfono celular era inusual y se asociaba con las poblaciones de altos ingresos. La funcionalidad de los dispositivos se limitaba a hacer llamadas y mandar mensajes. En ese entonces era difícil imaginar cuanto crecería, años después, el uso de la telefonía móvil, particularmente entre las personas de ingresos bajos y medios, así como las posibilidades que abriría en el acceso a información, la movilidad y la inclusión financiera.

En 2008, en Kenia se lanzó M-Pesa, la cual permitió, a través del teléfono celular, incluir financieramente a millones de personas, muchas de ellas en condición de pobreza.

Tres años después, en Bangladesh, se creó *bKash*, mostrando una vez más, el potencial de la tecnología móvil para que las personas puedan acceder y usar los servicios financieros, envíen dinero a casa de manera segura y eficiente, y realicen pagos.

bKash
30 millones de usuarios*
110 millones de transacciones al mes**
180 mil corresponsales*
+ mil empleados ***
10 años en operación*

Fuente:
*IFC & UKAID (2018)
*Datos al 2017
**IFC (2016)
**Datos al 2016
*** IFC, (2017a)

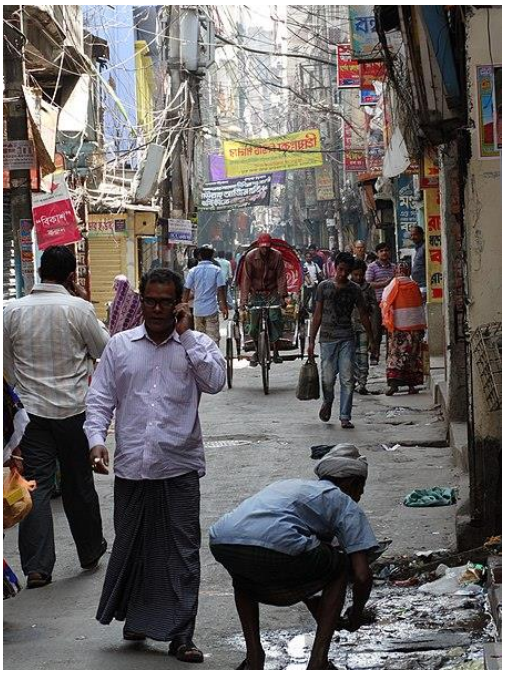

Foto: Adam Jones

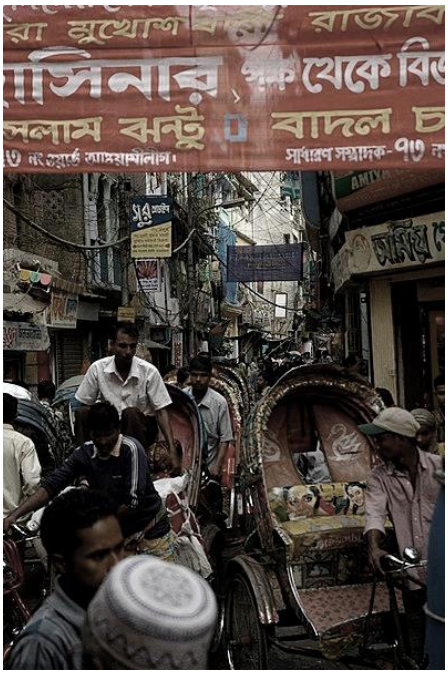

Foto: Bri Vos

Desafíos y oportunidades

En el año 2011, fecha de lanzamiento de *bKash*, según datos del Global Findex del Banco Mundial (2012), el porcentaje de personas de 15 años o más con una cuenta en una institución financiera en Bangladesh era sólo de 32%.

Al mismo tiempo, explica el IFC (2016), las poblaciones en condiciones de pobreza, quienes migraban a ciudades e incluso al extranjero, tenían que usar canales informales para enviar dinero a casa, como los intermediarios que les cobraban comisiones altas o mediante un conocido, a quien le pedían que llevara el efectivo en su viaje a la aldea.

Otras personas usaban el servicio de correos, lo que implicaba viajar a la oficina postal más cercana, o acudir a los autobuses que ofrecían servicios para llevar dinero, añaden Dieleman, Mahmood y Banu (2017). En resumen, enviar dinero era ineficiente, complicado, inseguro y costoso.

Por otro lado, en el año 2010, casi uno de cada tres adultos tenía un teléfono celular en Bangladesh (GSMA, 2017). Asimismo, en el 2008 se había lanzado M-Pesa en Kenia y empezaba a mostrar las posibilidades de la tecnología móvil para la inclusión financiera (IFC, 2010).

Además, señala Roest (2017), especialista de CGAP, Bangladesh, al ser uno de los países más densamente poblados del mundo, puede ampliar la cobertura de corresponsales y conectividad de telefonía móvil, de forma más eficaz.

Los proveedores de servicios, ahonda Roest (2017), pueden cubrir los más de 160 millones de habitantes de ese país (casi 40 millones más que México) con poca infraestructura, en comparación con otros países. Además, añaden Dieleman, Mahmood y Banu (2017), el territorio en planicie facilita la instalación de torres de telecomunicación y la provisión ininterrumpida de servicios.

Entre 2010 y 2019 el crecimiento anual del Producto Interno Bruto (PIB) de Bangladesh osciló entre 5 y 8% (Banco Mundial, 2020). El PIB per cápita aumentó también gracias a un desaceleramiento del crecimiento poblacional (Weforum, 2019). Ello ocasionó que el porcentaje de población que vive por debajo de la línea de la pobreza se redujera a 21% en 2018 (ADB, 2020).

Los avances económicos en la última década permitirán que Bangladesh salga de la categoría de los países menos desarrollados, en la cual ha estado desde 1975 (UNDESA, 2018; Weforum, 2019). Estas mejoras han generado nuevas oportunidades de negocio e impulsado el emprendimiento.

bKash

Según CGAP (2014), *bKash* fue desarrollada específicamente para proveer servicios financieros móviles. Su funcionamiento es parecido al observado en otros países del mundo: los usuarios abren una cuenta ligada a un número de teléfono celular, con lo cual pueden depositar o retirar dinero a través de los corresponsales. *bKash*, señala el IFC (2016), permite, a través del teléfono celular, enviar dinero de manera segura, pero también ahorrar e incluso pagar por productos y servicios.

bKash, explica el IFC (2016), fue creada por los hermanos Kamal e Iqbal Quadir, quienes crecieron en Bangladesh y se mudaron después a los Estados Unidos. Antes de lanzar *bKash*, habían impulsado distintos emprendimientos.

Kamal fundó CellBazar, la primera compañía de su tipo en Bangladesh, que conectaba vendedores y compradores por medio del teléfono celular. Iqbar, por su parte, cofundó Gramenphone en los años 90, con Telenor y el Gramen Bank. Ambos lanzaron Money in Motion en 2009 junto Nick Hughes, quien fue uno de los cofundadores de M-Pesa (IFC, 2016).

Foto: Munir Uz Zaman- AFP-Getty Image

En 2008, los hermanos Quadir se acercaron a Fazle Hasan Abed, el fundador de BRAC, una de las organizaciones no gubernamentales más grandes del mundo, la cual tenía una larga historia de impulsar proyectos para poblaciones en pobreza y que en el 2011 lanzó BRAC Bank, un banco comercial enfocado al sector de Pymes (IFC, 2016; Dieleman, Mahmood & Banu, 2017).

bKash, explica el IFC (2016), fue lanzada conjuntamente por Money in Motion y BRAC Bank. Entre sus accionistas se encuentran ahora la Corporación Financiera Internacional, la Fundación Bill y Melinda Gates y Ant financial (Alipay), filial de Alibaba Group (IFC & UKAID, 2018). Alipay ha expresado también disposición de compartir su tecnología con *bKash*.

Pasos para abrir una cuenta

1. El cliente visita un corresponsal de *bKash*, donde llena el formulario de identificación establecido por el Banco Central de Bangladesh.
2. El cliente presenta una identificación con fotografía y fotografías de pasaporte.
3. El agente registra al cliente.
4. El cliente recibe un mensaje de texto confirmando que se abrió su cuenta.
5. El cliente activa su cuenta marcando *247# y genera una contraseña de 4/5 dígitos para poder acceder al monedero electrónico.
6. El cliente puede añadir dinero al monedero y recibir dinero.
7. Entre tres y cinco días después, el cliente recibe un mensaje de texto para empezar a usar todos los servicios de *bKash*.

Fuente: IFC (2016)

"[...] bKash es quizás nuestra mejor inversión. Hay un claro alineamiento entre el éxito del negocio y los objetivos de la Fundación (Bill y Melinda Gates) en términos de llegar a las poblaciones en pobreza"

Julie Sunderland, Fundación Bill y Belinda Gates*

"Estamos dispuestos a compartir nuestra tecnología y know-how con socios como bKash"

Eric Jing, CEO Ant Financial (Alipay)**

Fuente: *Bloomberg (2016) **Asiamoney, Pesek, W. (2020).

De acuerdo a CGAP (2014), en 2011, la regulación en Bangladesh requirió que los servicios financieros móviles fueran provistos por subsidiarios de un banco, clasificados así por el banco central.

bKash, se estableció entonces como un subsidiario de BRAC Bank. A diferencia de los servicios similares ofrecidos en países como Kenia, donde fueron impulsados por empresas de telecomunicaciones, en el caso de *bKash* fue a través de un banco (Dieleman, Mahmood & Banu, 2017).

El momento del surgimiento de *bKash* fue afortunado, explica el IFC (2016), ya que coincidió con el interés del gobierno de impulsar la inclusión financiera, particularmente entre la población en pobreza.

Resultados

bKash tuvo un crecimiento rápido desde sus inicios. De acuerdo a CGAP (2014), el año siguiente a su lanzamiento tenía dos millones de usuarios y alcanzó 11 millones en el año 2013. En su primer año de operación, añade CGAP, tenía una red de 5 mil corresponsales, la cual creció a 88 mil en los siguientes dos años.

Según CGAP (2014), este crecimiento se explica por la combinación de tres factores: 1) ser una organización creada específicamente para proveer servicios financieros móviles; 2) tener una visión compartida de escala entre un grupo diverso de inversionistas y 3) contar con un ambiente regulatorio flexible y facilitador.

Foto: *bKash*

Lo que piensan los usuarios

*"Recibimos nuestro salario a través de bKash. Es muy conveniente. Podemos usar bKash para mandar dinero. Podemos hacer retiros por cuanto necesitemos y recargar nuestra cuenta (de dinero móvil)" **

Rebecca Sultana

*"El efectivo a veces se pierde cuando lo llevo en mi billetera. Pero ahora cargo el dinero en bKash y voy a hacer compras" **

Mohammad Robiul Awal

*"El dinero que se paga con bKash se deposita automáticamente en mi cuenta de comerciante. Eso me ahorra mucho tiempo. Si tuviera que ir a depositar el dinero, perdería muchos clientes, si aceptara todos los pagos en efectivo, necesitaría contratar a otra persona solo para recibir el dinero" **

Adam Houlader

Fuente: * Bloomberg (2016) **IFC & UKAID (2018)

En 2017, *bKash* tenía 30 millones de usuarios y contaba con una red de 180 mil corresponsales (IFC & UKAID, 2018) y más de mil empleados (IFC, 2017a). En el 2016 llevaba a cabo más de 100 millones de transacciones al mes (IFC, 2016).

En el 2017 *bKash* desarrolló también, en colaboración con la prestigiosa firma de diseño IDEO, una aplicación móvil intuitiva y amigable al usuario, la cual ha tenido 10 millones de descargas (IDEO, 2021).

La tenencia de cuentas en Bangladesh pasó de 31% en 2014 a 50% en 2017, según datos del Global Findex (Banco Mundial, 2015, 2018). Este crecimiento, explica Roest (2017), fue impulsado casi enteramente por un incremento de 20% en las cuentas móviles de *bKash*.

Además, el medio de pagos móviles en comercios de *bKash,* señalan el IFC y UKAID (2018), tres años después de su lanzamiento en 2014, tenía 500 mil comercios registrados y había contribuido a la reducción del uso del efectivo.

Según el IFC (2017a), entre los beneficios de *bKash* se encuentran: la simplificación de pagos de salarios, la integración de personas y negocios a la economía formal, la incorporación al sistema financiero formal, la creación de historiales crediticios y el impulso de la actividad económica.

> *"(bKash) ha impulsado el crecimiento y la inclusión financiera en el país. El lado positivo no viene de más dinero sino del papel de lo digital en simplificar el proceso de mandar y recibir pagos"*
>
> Markus Massi, Boston Consulting Group
> Fuente: Asiamoney, Pesek, W. (2020)

Asimismo, ha contribuido al desarrollo de las pymes al reducir los costos de transacción, así como al establecimiento de las bases para la provisión futura de otros servicios financieros digitales, como seguros y microcréditos.

Reflexiones finales

El uso del medio de pagos móviles en comercios de *bKash* señalan UKAID y el IFC (2018), a pesar de que existe una amplia red de comercios que lo aceptan, todavía se mantiene bajo. Por otro lado, un reto no sólo de *bKash* sino de Bangladesh, es la brecha de género. El-Zohgbi (2017), explica que en ese país las mejoras en inclusión financiera se han acompañado de una ampliación de la brecha de género en tenencia de cuentas, la cual creció de 9 a 29 puntos porcentuales entre 2014 y 2017.

Por otro lado, a pesar de que existen alrededor de 20 proveedores de servicios financieros móviles en Bangladesh, *bKash* concentra el 80% del mercado (IFC, 2017b). Como señala Roest (2017), incluso su competidor más cercano, Dutch-Bangla Bank Limited, no ha logrado tener una penetración importante en el mercado.

Según el IFC (2017a), el éxito de *bKash* muestra la importancia de contar con diversos elementos: i) tener un problema claro para resolver, como facilitar el envío de remesas; ii) contar con un modelo regulatorio claro y conducente; iii) desarrollar una red de agentes estratégicamente ubicados; iv) establecer un sistema de cumplimiento de conocimiento al cliente sencillo; y v) contar con un sistema de envío de dinero simplificado, especialmente en países con amplias franjas de la población en zonas rurales.

A pesar de los desafíos, *bKash* es un caso de innovación y emprendimiento con valiosos aprendizajes para la inclusión financiera.

Referencias

Asian Development Bank (ADB) (2020). Poverty Data: Bangladesh. Liga.

Bloomberg (2016). Why Bill Gates is investing in mobile banking. Liga

Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) (2014). bKash Bangladesh: A fast start for mobile financial services. Brief. By Chen G. & Rasmussen S. Liga

Dieleman M., Mahmood I. & Banu N. (2017). bKash: Financial technology innovation for emerging markets. Harvard business review. Liga

Ellis E. (2018). BKash builds a payments system for the future. Euromoney. March 27, 2018. Liga

El-Zohgbi M. (2017). Measuring women's financial Inclusion: The 2017 Findex story. CGAP. 30 April 2018 Liga

GSMA (2017). Bangladesh: Driving mobile-enabled digital transformation. Liga

IDEO (2021). A mobile money app for millions of Bangladeshis. Liga

International Finance Corporation (IFC) & UKAID (2018). Digitizing merchant payments in Bangladesh. Building the business case for small retailers. Liga

International Finance Corporation (IFC) (2017a). bKash's success establishes mobile financial services in Bangladesh. Liga

International Finance Corporation (IFC) (2017b). How fintech is reaching the poor in Africa and Asia: A start-up perspective. EMCompass. Note 34. March 2017. Liga.

International Finance Corporation (IFC) (2016). bKash. IFC inclusive business case study. Liga

International Finance Corporation (IFC) (2010). M-Money channel distribution case-Kenya-Safaricom M-Pesa. Liga

Pesek, W. (2020). Fintech: BKash turbocharges Bangladesh's development. Asiamoney. April 09 2020. Liga

United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) (2018). Leaving the LDCs category: Booming Bangladesh prepares to graduate. Liga

World Economic Forum (2019). Here's what you need to know about Bangladesh's rocketing economy. By Rooney K. 19 Nov 2019 Liga

Roest J. (2017). Global Findex: Behind the numbers on Bangladesh. CGAP. 24 July 2018. Liga

World Bank (2020). Data Bangladesh. GDP growth (% annual). Liga

World Bank (2018) The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution. Liga

World Bank (2015) The Global Findex Database 2014. Liga

World Bank (2012) The Global Findex Database 2011. Liga

Este artículo forma parte de una serie de casos de estudio de iniciativas, modelos de negocios y programas de inclusión financiera. Asimismo, estos textos buscan contribuir al entendimiento, inspiración, y documentación de mejores prácticas.

Al mismo tiempo, estos escritos tienen como misión recordar que la inclusión financiera es acerca de la gente: de sus aspiraciones, problemáticas y soluciones. Además, buscan mostrar que la inclusión financiera está en la intersección de fenómenos financieros, económicos, sociales, culturales y territoriales. Estas historias son una invitación a la reflexión colectiva, a imaginar el futuro de la inclusión financiera y a que todos sumen a ésta.

Autores:
Isaac Pérez Serrano
Marco Antonio Del Río Chivardi

Serie: Innovación en Inclusión Financiera. Número: 7. Caso de Estudio. El caso de *bKash* en Bangladesh.

Artículo publicado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), a través de la Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros de la Vicepresidencia de Política Regulatoria en abril de 2021. Las opiniones en este artículo no necesariamente reflejan las de la CNBV.