

Experiencia de los beneficiarios de transferencias digitales de Gobierno a Persona (G2P)

Evidencia de Filipinas, Colombia y Bangladesh



Aproximadamente el 17 por ciento de la población mundial ha recibido al menos una transferencia monetaria a causa de la contingencia del COVID-19.*¹ Muchas de estas transferencias se han realizado de forma digital para brindar alivio económico de una manera eficiente y segura a los hogares más impactados por la emergencia sanitaria. Entre los países de ingresos bajos y medios que ofrecieron transferencias monetarias, 58 desembolsaron fondos de forma directa ya sea a cuentas bancarias que ya se encontraban activas, a cuentas destinadas únicamente al retiro de las transferencias o una cuenta digital no bancaria.²

Innovations for Poverty Action (IPA) realizó una investigación en **Filipinas, Colombia y Bangladesh** para explorar la experiencia de los beneficiarios con las transferencias monetarias digitales. Como resultado, IPA emite una serie de recomendaciones para mejorar la eficacia de los pagos gobierno a persona (G2P) así como para fomentar la inclusión financiera.

Hallazgos principales**

- » En los tres países, **los beneficiarios estuvieron satisfechos con la modalidad de pago G2P**. Sin embargo, **esto no se tradujo en un uso más amplio de las cuentas bancarias**.
- » Antes de las transferencias, las poblaciones beneficiarias tenían **bajas tasas de inclusión financiera**: muy pocos tenían cuentas bancarias y la mayoría recibía todos sus ingresos en efectivo.
- » Las campañas de comunicación oficial y la capacitación sobre cómo usar las cuentas para la recepción de las transferencias fueron limitadas. En Filipinas, solo el 16 por ciento sabía que se les había asignado una cuenta bancaria. En Bangladesh y Colombia, la mayoría sabía que se les había asignado una cuenta, **pero no tenían conocimiento de que podían usarla para otro fin que no fuera retirar los beneficios económicos**.
- » En los tres países, la mayoría de los beneficiarios **retiraron los montos de la transferencia en su totalidad en una sola transacción**, dejando las cuentas bancarias sin saldo. En Colombia, la mayoría de los beneficiarios retiraron el dinero de inmediato, ya sea porque muy pocos comerciantes aceptan pagos digitales o porque los beneficiarios no estaban familiarizados con el uso del dinero móvil como forma de pago.
- » Varios beneficiarios reportaron **largos tiempos de espera** en los puntos de retiro. En Bangladesh, aproximadamente la mitad de los beneficiarios informaron que **no contaron con asistencia** en los puntos de retiro.
- » En Colombia, **un esfuerzo gubernamental concertado probablemente aumentó la cantidad de personas que recibían dinero de forma digital**.
- » **Las experiencias de los beneficiarios difieren según las características demográficas, proveedores de servicios financieros, educación financiera y conocimiento digital**.

* Las estadísticas en este párrafo se refieren a esquemas de transferencias monetarias nuevas o ampliadas (en términos de valor o elegibilidad).

** Estos proyectos no fueron evaluaciones aleatorias.

SOCIOS

Aspire to Innovate (a2i),
Departamento Nacional de Planeación (DNP),
Departamento para la Prosperidad Social (DPS),
Departamento de Bienestar Social y Desarrollo Filipinas (DSWD),
Ministerio de Bienestar Social de Bangladesh
Banco Mundial (WB)

PAÍSES

Filipinas, Colombia, Bangladesh

AÑOS

2020-2021

TEMAS

Inclusión Financiera, Transferencias Monetarias, COVID-19, Finanzas Digitales

El Problema

La pandemia causada por el COVID-19 y las medidas de contención relacionadas han tenido graves impactos en la situación financiera global.

En Filipinas, la pandemia ha exacerbado las desigualdades existentes entre las clases sociales y ha desplazado a aproximadamente 1,5 millones de familias por debajo del umbral de pobreza.³ En Colombia, datos recolectados por IPA revelan que la mitad de los hogares con al menos un miembro trabajando en febrero de 2020, perdió su empleo en mayo del mismo año. En Bangladesh, los efectos de la pandemia junto con las medidas de confinamiento amenazan décadas de progreso en la reducción de la pobreza.

En este contexto, las transferencias en efectivo tienen el potencial de ayudar a los grupos vulnerables que sienten estos efectos de manera más aguda. Sin embargo, son estas personas las que a menudo carecen de acceso a herramientas y servicios financieros formales. La digitalización de pagos no solo ofrece la posibilidad de incluir a los beneficiarios de programas sociales en la banca formal, ya sea a través de la creación de cuentas bancarias o facilitando transacciones financieras por medios digitales, sino también reduce los costos de transacción. Además ofrece una solución rápida en situaciones de crisis a gobiernos que buscan enviar transferencias de manera eficiente.^{4,5}

Sin embargo, la eficiencia de las transferencias digitales depende de un entorno propicio. Los retrasos en el mantenimiento de los sistemas digitales, los requisitos onerosos en procedimientos de verificación de identidad, los riesgos financieros de los consumidores (KYC, por sus siglas en inglés), la falta de conocimientos financieros y digitales entre los beneficiarios y las preocupaciones sobre la protección del consumidor representan una amenaza para la eficacia de las transferencias monetarias digitales. Facilitar una mayor inclusión financiera implica comprender la experiencia de los consumidores a lo largo del proceso de depósito, el conocimiento del esquema de protección social y los productos financieros involucrados, así como la factibilidad con que las personas puedan usar plataformas digitales.

Intervenciones

FILIPINAS En Filipinas, el Departamento de Bienestar Social y Desarrollo (DSWD) implementó un programa de transferencias monetarias de emergencia - *the Social Amelioration Program (SAP)* - para brindar alivio económico de forma inmediata a los hogares de bajos ingresos afectados por las medidas de confinamiento por el COVID-19. En su segunda ronda (SAP 2), el DSWD se asoció con seis proveedores de servicios financieros para desembolsar aproximadamente PHP\$68 mil millones (casi US\$1300 millones) en ayuda en efectivo a más de 9 millones de hogares a través de pagos digitales.

COLOMBIA Para aliviar el impacto económico de las medidas de confinamiento por el COVID-19 en los hogares vulnerables, el gobierno de Colombia lanzó el Programa de Compensación del IVA, compensación que beneficia a cerca de un millón de hogares vulnerables que ya formaban parte de otros programas de transferencia monetarias.⁶ La Compensación del IVA es una transferencia monetaria no condicionada respaldada por los ingresos del IVA y dirigida a los hogares colombianos que viven en pobreza extrema. Con el propósito mantener las medidas de distanciamiento social y distribuir los beneficios de forma ágil, el gobierno permitió que los beneficiarios del programa recibieran los desembolsos de la transferencia de forma digital utilizando Daviplata, una billetera móvil ofrecida por el Banco Davivienda, sin embargo, también estaba la posibilidad de que los beneficiarios recibieran los pagos en efectivo.

BANGLADESH El gobierno de Bangladesh ha estado entregando transferencias monetarias a los más vulnerables (jubilados, viudas y personas con discapacidades) desde 1997,⁷ comenzando con el desembolso de las transferencias en efectivo. En 2015, *Aspire to Innovate* (a2i), la entidad gubernamental encargada de digitalizar los servicios públicos, decidió digitalizar los pagos depositando directamente las transferencias en cuentas bancarias individuales.⁸ En 2020, el programa de transferencias monetarias comenzó a desembolsar fondos a beneficiarios recién inscritos a través de múltiples plataformas privadas de servicios financieros móviles.

Características del programa y estudio	Filipinas	Colombia	Bangladesh
Método de depósito	Cuenta digital y retiros en efectivo	Billetera móvil y retiros en efectivo	Cuentas bancarias (1ra y 2da ronda) y billeteras móviles (únicamente en la 2da ronda)
Tipo de transferencia	Transferencia monetaria no condicionada, específica por el COVID	Transferencia monetaria no condicionada, no específica al COVID	Transferencia monetaria no condicionada, no específica al COVID
Tipo de recolección de datos	Encuesta cuantitativa, muestreo aleatorio	Entrevistas cualitativas	Encuesta cuantitativa, muestreo aleatorio
Tamaño de la muestra	5,000	32	1ra ronda: 5,039 2da ronda: 3,122
Período de recolección	Primavera de 2021	Otoño de 2020	Junio de 2020 y Marzo de 2021



Resultados

Trabajando en estrecha colaboración con los gobiernos y socios en los tres países, IPA identificó los desafíos clave en la entrega y el uso de pagos digitales G2P, específicamente relacionados con el conocimiento del programa, la experiencia de retiro y el uso de servicios financieros de los beneficiarios.

CONCIENTIZACIÓN DEL PROGRAMA

En general, los beneficiarios de los tres países tienen un buen conocimiento general de los programas, aunque existen variaciones importantes en el conocimiento específico, por ejemplo el monto del beneficio, cómo calificar al programa y el período por el que se recibirá la transferencia, por países. En Filipinas, todos los participantes sabían que SAP era un programa de ayuda del gobierno y dos tercios podían nombrar a DSWD como la agencia implementadora. Casi el 90 por ciento sabía que calificaba para el beneficio medido a través del umbral de ingresos y la mayoría sabía que no habría cobros adicionales por retirar los fondos.

De manera similar, en Colombia, la mayoría de los encuestados conocían el programa pero solo tras haberse inscrito y haber recibido el primer pago. Sin embargo, muchos encuestados no entendieron los requisitos de elegibilidad; algunos pensaron que el programa se basaba en un sistema de asignación aleatoria en lugar de un proceso de selección basado en criterios como las necesidades financieras de los hogares. Además, varios entrevistados pensaban que el monto de la transferencia estaba directamente relacionado con el gasto de su hogar, en lugar del IVA promedio para su nivel de ingresos.

Los beneficiarios en Bangladesh conocían las características generales del programa, pero no conocían los detalles. Por ejemplo, solo entre el 19 y el 29 por ciento*** entendieron que la notificación del desembolso se realizaría a través de mensajes de texto, sin embargo, el 89 por ciento⁹ dependía de las redes de comunicaciones locales para obtener detalles sobre el momento de los desembolsos.

*** Las estadísticas de Bangladesh se presentan en el resumen como dos números que representan los hallazgos de la primera y segunda ronda, respectivamente.

También hubo una variación significativa en la comprensión de los métodos de distribución digital y la funcionalidad de las cuentas digitales. En Filipinas, solo el 31 por ciento de los encuestados sabía quién era el proveedor de servicios financieros que alojaba sus fondos y solo el 16 por ciento tenía conocimiento de que se había abierto una cuenta bancaria a su nombre para el pago de la transferencia. Por otro lado, un 38 por ciento de los encuestados que sabían que tenían una cuenta en funcionamiento, la usaron para algo más que retirar el monto de la transferencia. La mayoría de los beneficiarios prefirieron retirar en efectivo de forma inmediata sus fondos.

En Colombia, los beneficiarios tuvieron diferentes experiencias con la plataforma Daviplata, la plataforma de dinero móvil utilizada para depositar pagos. Algunos encuestados tuvieron dificultades para descargar la aplicación y/o activar sus cuentas. Otros informaron que, en general, se sentían cómodos y complacidos con el sistema, ya que antes habían usado Daviplata para servicios y transferencias. Sin embargo, los problemas de conectividad interfirieron con la efectividad de la plataforma y afectaron negativamente la confianza en el sistema de muchos beneficiarios rurales.

Si bien el 95 por ciento de los beneficiarios en Bangladesh entendieron que el pago se desembolsaría a través de una cuenta bancaria o móvil, los bajos niveles de alfabetización y posesión de teléfonos móviles interfirieron con la capacidad para acceder de forma fácil a los fondos.

EXPERIENCIA DE RETIRO EN EFECTIVO DE LOS FONDOS DE LA TRANSFERENCIA

Casi todos los beneficiarios filipinos retiraron el total del monto de las transferencias de SAP. El 93 por ciento pudo retirarlos en una sola visita y el 63 por ciento informó que no tuvo mayores dificultades con la experiencia. Entre los que reportaron dificultades, el problema más importante fue el tiempo de espera, mencionado por el 29 por ciento de los beneficiarios que presentaron quejas. En general, el 90 por ciento reportó estar satisfecho con el proceso de retiro.

La mayoría de los entrevistados en Colombia también retiraron sus fondos de forma inmediata, dado que pocos comerciantes aceptaban dinero móvil. Como resultado, varios beneficiarios experimentaron largos tiempos de espera, algunos mencionaron esperar hasta por dos horas.

Problemas técnicos con la aplicación Daviplata también retrasaron la entrega de la transferencia. Por ejemplo, algunos beneficiarios reportaron dificultades para acceder a sus fondos porque los beneficios fueron enviados a cuentas inactivas. Este tipo de problemas técnicos representaron mayores inconvenientes para los beneficiarios de una edad avanzada y para aquellos ubicados en zonas rurales.

En Bangladesh, el 88 y el 90 por ciento de los beneficiarios pudieron retirar en efectivo sus fondos en una sola visita. El 55 por ciento de las mujeres y el 37 por ciento de los hombres enviaron personas que los representaban para retirar sus fondos en los puntos móviles. Estos datos sugieren que las mujeres se sentían menos cómodas con el proceso de retiro o que no se les permitía ir al punto de retiro en efectivo. Cabe resaltar que los beneficiarios que enviaron representantes corrieron un mayor riesgo de robo debido a que compartieron la información de su cuenta privada con terceros.

Aunque la mayoría pudo retirar su beneficio de forma inmediata, entre el 54 y el 58 por ciento de los beneficiarios en Bangladesh enfrentaron desafíos durante el proceso de retiro. Alrededor de la mitad de los beneficiarios recibieron asistencia de un representante durante el proceso de retiro en efectivo. Otro tipo de quejas reportadas durante el proceso de retiro incluyeron la actitud negativa del personal en los puntos, largos tiempos de espera y tarifas inesperadas (5 por ciento y 7 por ciento informaron haber pagado una "tarifa" o una "propina" de 34 y 24 taka, en promedio, o USD 0,40 y USD 0,28, respectivamente).

USO DE LAS CUENTAS BANCARIAS

La satisfacción de los beneficiarios con los programas en todos los países fue alta. Sin embargo, el uso de transferencias digitales no tuvo un impacto en que los beneficiarios se convirtieran en usuarios más activos de otros productos financieros (por ejemplo, el uso de una billetera móvil más allá de la recepción de fondos G2P).

Los hallazgos de Filipinas indican que el 82 por ciento de los beneficiarios saben dónde está el banco más cercano, pero solo el 9 por ciento tiene una cuenta bancaria. El 31 por ciento de los beneficiarios pudo recordar correctamente qué proveedor de servicios financieros desembolsó sus pagos de SAP, pero solo el 16 por ciento informó tener una cuenta para su pago de SAP. A pesar de esto, existen oportunidades prometedoras para la inclusión financiera a través del dinero móvil: el 96 por ciento de los beneficiarios de SAP tienen acceso a un teléfono (de otra persona o propio), de los cuales el 69 por ciento posee teléfonos inteligentes. Estas cifras son más altas entre las mujeres, que tienen más probabilidades de poseer un teléfono respecto a

los hombres. Este hallazgo particular es único para Filipinas: en la mayoría de los otros contextos, la posesión de teléfonos por parte de las mujeres está rezagada en comparación con la de los hombres.

Si bien estos números son prometedores, las cuentas bancarias proporcionadas a los beneficiarios en Filipinas son temporales y restringidas. Éstas se pueden convertir a una cuenta de funcionamiento pleno dentro de los 12 meses siguientes, en caso de cumplir con los requisitos de verificación de identidad y análisis de riesgo (KYC), sin embargo, los beneficiarios deben tomar medidas de forma activa para convertirla, además el conocimiento de la posibilidad de conversión de la cuenta bancaria sigue siendo muy bajo.

En Colombia, la inscripción de usuarios a servicios de dinero móvil aumentó durante el transcurso del Programa de Devolución del IVA donde varios participantes recibieron su primera transferencia en efectivo y posteriormente abrieron una cuenta en la plataforma Daviplata para transferencias de forma digital.

Algunos participantes que recibieron su transferencia digitalmente utilizaron la plataforma para consultar el saldo de sus cuentas, enviar y recibir dinero y recargar saldos a sus teléfonos celulares. Esta tendencia en el aumento de la inscripción de billeteras móviles se extiende a la población en general, ya que más de 3 millones de usuarios abrieron cuentas con billeteras móviles entre marzo y junio de 2020.⁹ Esto se debió, en parte, a una campaña gubernamental para inscribir a las personas en las plataformas. Sin embargo, el uso de dinero móvil todavía se concentra entre los usuarios de ingresos más altos ubicados en zonas urbanas.

Si bien los pagos aumentaron la adopción del dinero móvil en Colombia, los problemas técnicos impidieron que los beneficiarios del programa utilizaran la plataforma. Debido a la baja penetración de los pagos digitales por parte de los comercios, muchos beneficiarios optaron por cobrar en efectivo el monto de su transferencia de forma inmediata. Además, los débiles mecanismos para el cobro del dinero en efectivo inhibieron la capacidad de los beneficiarios para resolver sus problemas técnicos con la aplicación Daviplata.

En Bangladesh, entre aquellos que utilizaron un agente bancario en la segunda ronda de la encuesta, el 95 por ciento conocen su tipo de cuenta, es decir, que tienen una cuenta bancaria en lugar de una cuenta de dinero móvil. Solo el 2 por ciento de los que usan un agente bancario informan que usan su cuenta de beneficios para algo más que recibir los pagos G2P, en comparación con el 13 por ciento de los que reciben su beneficio en una cuenta de dinero móvil.

La gran mayoría de los que reciben el monto de la transferencia en una cuenta bancaria (95 y 99 por ciento) cobraron el beneficio completo inmediatamente después de recibir el pago. La mayoría dijo que necesitaba el dinero en efectivo de forma rápida, mientras que alrededor del 5 por ciento no sabía que podía dejar su dinero en la cuenta bancaria.



JOE ST. CLAIR

Conclusiones

Los servicios financieros digitales, y en particular el dinero móvil, ofrecen oportunidades prometedoras para una mayor inclusión financiera entre los beneficiarios de los programas de protección social. Emitir pagos G2P de forma digital y bien ejecutada, puede ser una vía de acceso útil para usar estos servicios. Sin embargo, persisten desafíos importantes en todos los contextos en términos de garantizar una infraestructura digital y financiera adecuada, especialmente en áreas rurales, adicionalmente, es necesario fomentar una mayor conciencia de los servicios financieros disponibles y cómo usarlos. Con más intervenciones para invertir en ecosistemas de pagos digitales y fomentar el uso de cuentas bancarias, los beneficiarios podrían acceder a servicios financieros formales que antes estaban fuera de su alcance. Para mejorar la eficacia de un modelo G2P digital, los actores relevantes podrían considerar:

1. Mejorar la comunicación: una mejor comunicación sobre cómo usar los productos financieros digitales, la protección del consumidor y los posibles beneficios y casos de uso de los productos financieros digitales puede preparar mejor a los beneficiarios para usar los productos de manera efectiva. Esto, a su vez, puede alentar a los beneficiarios a utilizar sus cuentas bancarias para fines distintos al retiro de los pagos G2P. En los casos en que los beneficiarios deban tomar medidas adicionales para usar estas cuentas de forma autónoma, por ejemplo en Filipinas donde deben presentar información adicional al proveedor de servicios financieros para completar el proceso de identificación y verificación (KYC), las instrucciones sobre cómo hacerlo deben simplificarse y comunicarse de forma clara. Las ventanas de oportunidad para compartir información con los beneficiarios incluyen la apertura y el registro de la cuenta, los mensajes de texto, las reuniones con los agentes móviles y en los lugares de retiro de los beneficios.

2. Establecer canales efectivos e inclusivos de quejas y reparaciones: la evidencia demuestra que los clientes en los países de ingresos bajos y medios utilizan con poca frecuencia los canales de quejas formales telefónicos o presenciales.¹⁰ En cambio, las redes sociales y los chatbots pueden democratizar la capacidad de los beneficiarios para presentar quejas. Los proveedores de servicios financieros pueden analizar las quejas existentes en sus redes sociales para identificar y priorizar las limitaciones de los consumidores y establecer comunidades en línea para brindar apoyo en tiempo real.

3. Acelerar el proceso de retiro en efectivo: La mayoría de los beneficiarios retiraron en efectivo sus beneficios tan pronto como los recibieron. Sin embargo, un número significativo reportó desafíos inesperados durante el proceso de retiro relacionados con los tiempos de espera y la ayuda en los puntos de retiro. Invertir en un ecosistema sólido para el ingreso y retiro de efectivo (CICO, por sus siglas en inglés) y para el pago en comercios puede aliviar estas preocupaciones. Una potencial expansión de la infraestructura de ingreso y retiro de efectivo puede incluir el establecimiento de múltiples puntos de retiro en efectivo en áreas de alta densidad y asegurarse de que haya una presencia adecuada de agentes y cajeros automáticos en mercados con una presencia de servicios financieros digitales más avanzada. También se deben realizar esfuerzos para asignar supervisores en los cajeros automáticos con el objetivo de garantizar que los agentes no cobren tarifas atípicas y que brinden a los beneficiarios información sobre sus cuentas y pagos.

4. Mejorar los ecosistemas de servicios financieros y digitales: Invertir en infraestructura y ecosistemas digitales antes de las emergencias incluye regulaciones fáciles de usar, infraestructura física y mejorar la educación digital y

financiera. La expansión de la cobertura móvil puede facilitar el acceso a los pagos, cerrar la brecha rural-urbana y permitir que los consumidores y comerciantes utilicen regularmente transferencias y pagos por canales digitales. Además, un esfuerzo concertado para agilizar la prestación de servicios financieros podría contribuir a que los beneficiarios adopten nuevas tecnologías de una forma más sencilla. La capacidad del caso colombiano para incorporar rápidamente a los beneficiarios se debe en gran medida a la relajación de la regulación de verificación de identidad y riesgo financiero de los consumidores (KYC), reduciendo los requisitos asociados con la apertura de cuentas móviles.

5. Mejor coordinación entre el gobierno y el sector privado:

La colaboración entre los gobiernos y los proveedores de servicios financieros en el diseño de programas para cumplir mejor con los objetivos de inclusión financiera podría incluir la estandarización de los procesos de incorporación y uso de cuentas, el desarrollo de estrategias de comunicación para respaldar el uso de cuentas y el apoyo a los esfuerzos relacionados con mejorar la educación financiera digital. Las campañas de educación financiera para fomentar el uso de cuentas digitales y aclarar información errónea podrían servir para generar una mayor

confianza entre los usuarios de servicios financieros digitales. El mayor desafío para los gobiernos es incentivar al sector privado para que tome medidas; ¿Cuál podría ser el caso en el que el sector privado invierta en la educación financiera de los consumidores o en un soporte de vinculación oneroso?

6. Recopilar datos sobre la experiencia del consumidor:

Los proveedores deben comprometerse y cumplir con el análisis de datos administrativos y cualitativos. Ambos son necesarios para proporcionar una comprensión completa de la experiencia del consumidor con un nuevo producto financiero. Si bien los datos administrativos brindan información valiosa sobre los beneficiarios y la actividad financiera, la investigación cualitativa o los datos por medio de encuestas pueden aportar a comprender cómo los consumidores interactúan con la plataforma durante todo el proceso de desembolso de sus beneficios. Esto contribuye a identificar puntos débiles que no son detectados únicamente por técnicas de monitoreo de datos. Los datos sobre la experiencia del consumidor brindan información valiosa sobre la diversidad de experiencias y eventualmente, pueden ayudar a los gobiernos a responder en tiempo real a los problemas.



Referencias

- Gentilini, Ugo, et al. (2021). "Social Protection and Jobs Responses to COVID-19: A Real-Time Review of Country Measures." World Bank Working Paper, no. 159043, vol. 2. Retrieved from: <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/281531621024684216/social-protection-and-jobs-responses-to-covid-19-a-real-time-review-of-country-measures-may-14-2021>.
- Ibid.
- Albert, Jose Ramon G., Michael Ralph M. Abrigo, Francis Mark A. Quimba, and Jana Flor V. Vizmanos. 2020. "Poverty, the Middle Class, and Income Distribution amid COVID-19." DISCUSSION PAPER SERIES NO. 2020-22. Philippine Institute for Development Studies.
- Cariolle, Joel and Jenny Aker. "The Use of Digital for Public Service Provision in Sub-Saharan Africa." FERDI Policy Briefs, Foundation for Studies and Research on International Development, 2020.
- Muralidharan, Karthik, Paul Niehaus, and Sandip Sukhtankar. 2016. "General Equilibrium Effects of (Improving) Public Employment Programs: Experimental Evidence from India." Working Paper. Innovations for Poverty Action.
- Para un análisis más detallado de los impactos en el bienestar asociados con la Compensación de IVA, consultar: "El impacto de transferencias en efectivo para asistencia de emergencia durante la pandemia de COVID-19 en Colombia".
- Dulal, Mohammad Ghulam Mustafa. 2017. "Symposium on Income Security for Older Persons South Asia: Bangladesh Perspective." UNESCAP. https://www.unescap.org/sites/default/files/Bangladesh%20Perspective_Dulal.pdf.
- Baur-Yazbeck, Silvia, and Joep Roest. 2019. "The Future of G2P Payments: Towards an integrated infrastructure in Bangladesh." *FinDev Gateway*. <https://www.findevgateway.org/case-study/2019/03/future-g2p-payments-towards-integrated-infrastructure-bangladesh>.
- Lowe, Christopher, Erdo Yongo, and Cicely Corbin. 2021. "Digital Identity: Accelerating Financial Inclusion During a Crisis." GSMA Intelligence.
- Garz, Seth, Xavier Gine, Dean Karlan, Rafe Mazer, Caitlin Sanford, and Jonathan Zinman. 2021. "Consumer Protection for Financial Inclusion in Low and Middle Income Countries: Bridging Regulator and Academic Perspectives." *Northwestern University Global Poverty Research Lab Working Paper Series*.

Escritores: Elizabeth Koechlein y Tanvi Jaluka | **Editores:** Tanvi Jaluka | **Traducción:** Jacobo Morales y Ana Tamayo | **Diseñadora:** Ion Florie Ho

Programa de Inclusión Financiera: financialinclusion@poverty-action.org | poverty-action.org/financial-inclusion

Innovations for Poverty Action (IPA) es una organización sin fines de lucro de investigación y políticas que descubre y promueve soluciones efectivas a los problemas globales de pobreza. IPA diseña, evalúa rigurosamente y refina estas soluciones y sus aplicaciones junto con investigadores y tomadores de decisiones locales, asegurando que la evidencia se utilice para mejorar la vida de los pobres del mundo. Nuestras alianzas bien establecidas en los países donde trabajamos y un sólido conocimiento del contexto local nos permiten realizar investigaciones de alta calidad. Esta investigación ha informado a cientos de programas exitosos que ahora impactan a millones de personas en todo el mundo.

