

**Staff**

Tanvi Jaluka  
Program Manager



**A**bout 77 percent of the world population has received at least one COVID-19 related cash-transfer payment since the onset of the pandemic. Many of these transfers have been conducted digitally to efficiently and safely provide economic relief to affected households. Amongst low and middle-income countries (LMIC) that offered cash transfers, 58 disbursed funds directly to a fully functioning bank account, an account only for benefit withdrawal, or a digital non-bank account.

Innovations for Poverty Action (IPA) research from the Philippines, Colombia, and Bangladesh explores consumers' experience with digital cash transfers, and suggests policy recommendations to improve the effectiveness of G2P payments and future financial inclusion.

**Key Findings\*\***

- In all three countries, **beneficiaries were satisfied with the G2P programming**. However, this did not translate to **higher account usage**.
- Before the payments, the beneficiary populations had **low rates of financial inclusion**; very few had existing deposit accounts and most received all income in cash.
- Many beneficiaries reported **long wait times** at their withdrawal points. In Bangladesh, almost half of beneficiaries reported having **no access to assistance** at these sites.
- **Beneficiaries' experiences differ based on demographic characteristics**, financial service providers, and financial and digital literacy.
- In Colombia, a **concerted government effort likely increased the number of mobile money recipients**.
- Official communication and training on how to use the benefit account were limited. In the Philippines, only 16 percent knew they were given a deposit account for their disbursement. In Bangladesh and Colombia, most knew they were given an account but were **unaware they could use it for any purpose other than withdrawing their payments**.
- In all three countries, the majority of beneficiaries **withdrew their full benefits** in a single transaction and did not have a balance. In Colombia, most beneficiaries **immediately cashed out** either because few merchants accept digital payments or because beneficiaries were unfamiliar with using mobile money as a form of currency.

\* The statistics in this paragraph refer to either mean or median in terms of value or sighting cash transfer schemes.  
\*\* These figures were not confirmed separately.

<p><b>PARTNERS</b>                  Agence Française de Développement (AFD),                  Departamento Nacional de Planeación (DNP),                  Departamento para la Protección Social (DPS),                  Department of Social Welfare and Development Philippines (DSWD),                  Ministry of Social Welfare Bangladesh, and                  The World Bank Group</p>	<p><b>COUNTRIES</b>                  The Philippines, Colombia, Bangladesh</p> <p><b>TIMELINE</b>                  2019-2021</p> <p><b>TOPICS</b>                  Financial Inclusion, Cash Transfers, COVID-19, Digital Finance</p>
---	---



**A**proximadamente el 17 por ciento de la población mundial ha recibido al menos una transferencia monetaria a causa de la contingencia del COVID-19.<sup>1</sup> 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 efecto de las transferencias o una cuenta digital no bancaria.<sup>2</sup>

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 en su mayor parte **no** usaban sus teléfonos 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 gestiones bancarias tenían **bajo** tasas de inclusión financiera: muy pocas 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 14 por ciento de los que se les había asignado una cuenta bancaria, en Bangladesh y Colombia, la mayoría sintió que no les había asignado una cuenta, pero no estaban conscientes de que podían usarla para otro fin que no fuera recibir los beneficios económicos.
- En los tres países, la mayoría de los beneficiarios **reducieron** los montos de la transferencia en su totalidad en una  **sola transacción**, dependo las cuentas bancarias en todos. En Colombia, la mayoría de los beneficiarios retiraron el dinero de inmediato, ya sea porque no tenían convenientemente asignado pago digital 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 informó que **no** contaban con asistencia en los puntos de retiro.
- En Colombia, un **esfuerzo gubernamental** concertado **probablemente** aumentó la cantidad de personas que retiraron dinero de forma digital.
- Las experiencias de los beneficiarios **difieron** según las características demográficas, procedimientos de servicios financieros, educación financiera y confianza digital.

\* Las estadísticas sobre el número de millones de personas que recibieron transferencias monetarias, basadas en un estudio por el mundo sobre el ingreso.  
 \*\* Estos y los puntos no fueron revisados por los autores.

<b>SO CIO</b> Asesoría Internacional (AI), Departamento Nacional de Planeación (DNP), Departamento para la Prosperidad Social (DPS), Departamento de Bienestar Social y Desarrollo Humano (DPSHD), Ministerio de Bienestar Social de Bangladesh Banco Mundial (BM)	<b>PAISES</b> Filipinas, Colombia, Bangladesh  <b>ALC O</b> 2020-2021  <b>TEMAS</b> Inclusión Financiera, Transferencias Monetarias, COVID-19, Finanzas Digitales
--	--

# Beneficiary Experience of Digital Government-to-Person (G2P) Payments in Bangladesh, Colombia, and the Philippines

About 17 percent of the world’s population has received at least one COVID-19-related cash transfer payment since the onset of the pandemic. Many of these transfers have been conducted digitally to efficiently and safely provide economic relief to affected households. Amongst low- and middle-income countries (LMICs) that offered cash transfers, 58 disbursed funds directly to a fully functioning bank account, an account only for benefit withdrawal, or a digital non-bank account. Innovations for Poverty Action (IPA) research from the Philippines, Colombia, and Bangladesh explores consumers’ experience with digital cash transfers, and supports policy recommendations to improve the effectiveness of G2P payments and future financial inclusion.

Aproximadamente el 17 por ciento de la población mundial ha recibido al menos una transferencia monetaria a causa de la contingencia del COVID-19. 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. 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.

January 19, 2022