

center for  
inclusive growth



Reimagining Industry to Support Equality

**تعزير الشمول المالي والقدرة على  
الصمود في سلاسل التوريد العالمية  
دليل عملي لمقدمي الخدمات المالية  
باستخدام أمثلة من رقمنة الأجور في  
قطاع الملابس**



## ملخص تنفيذي

يعمل ما يقدر بنحو 60 مليون عامل بصناعة الملابس العالمية، غالبيتهم من النساء، تحت سن 35 عاماً، ولا يمتلكون حسابات بنكية. حيث يعملون بداخل مجتمعات العمل الكبيرة التي يسهل الوصول إليها. ومن ثم فإن توسيع نطاق الشمول المالي والصمود لهذه الشريحة السوقية المهمة يمكن أن يؤدي إلى فوائد للعمال من النساء والرجال وأصحاب العمل ومقدمي الخدمات المالية والاقتصاد الأوسع - وهذا سيحقق مكاسب لجميع الأطراف.

يمكن لمقدمي الخدمات المالية أن يقوموا بدور محفز في تطوير شريحة سوقية جديدة نشطة باستخدام رقمنة الأجور كنقطة دخول فعالة عند اقترانها بمنتجات وخدمات مالية ذات صلة مقدمة بأسعار معقولة (مثل التحويلات المالية والمدخرات). ويمكن أن يؤدي ذلك إلى توليد الإيرادات وتحقيق فوائد استراتيجية طويلة المدى لمقدمي الخدمات المالية مع توسيع نطاق شمول النساء والرجال في الاقتصاد الرقمي وتحسين صحتهم المالية.

RISE و Mastercard أثبتتا أن رقمنة الأجور، المقترنة بالتدريب على القدرة المالية التي تأخذ في الاعتبار احتياجات المرأة، أدت إلى وصول نسبة العمال الذين يتلقون مدفوعات أجورهم في حساباتهم البنكية إلى 91% (ارتفاعاً من 46%); ووصول 85% من العمال إلى حسابات نقدية عبر الهاتف المحمول (ارتفاعاً من 52%) وأصبح 81% من العمال يدخرون بانتظام (ارتفاعاً من 56%).

في هذا الدليل لمقدمي الخدمات المالية، تشارك RISE رؤى وتوصيات لتطوير شريحة قطاع الملابس من أجل:

1. اكتساب عملاء جدد على نطاق واسع من خلال رقمنة الأجور المسؤولة;
2. تعزيز استخدام الحسابات لمجموعة من المنتجات والخدمات المالية;
3. توسيع عروض المنتجات لبناء الأمن المالي

يعد النهج التعاوني طويل المدى أمراً بالغ الأهمية لهذه الشريحة السوقية؛ إذ يتطلب ذلك فهم احتياجات العملاء، وخاصة النساء وبناء الثقة والسمعة من خلال خدمة العملاء القوية. وبفعل ذلك، يمكن لمقدمي الخدمات المالية فتح فرص جديدة للنمو في هذا القطاع، وخلق عوائد مستدامة وتعزيز الشمول المالي والقدرة على الصمود لعمال صناعة الملابس.

“إدخال الأفراد في الاقتصاد الرقمي هو مجرد الخطوة الأولى. بمجرد أن يصبحوا جزءاً منه، نحتاج إلى العمل معهم لبناء الأمان المالي، والمرونة، والصحة. هذه هي الطريقة التي نضمن بها أن الفائدة مستدامة وقابلة للتوسع والنمو. هناك ملايين العمال في قطاع الملابس الذين يفتقرون إلى خدمات مصرفية كافية، والذين يمكنهم الاستفادة والنمو إذا أتاحت لهم مجموعة واسعة من الخدمات المالية. نريد أن نوفر لهم الفرصة لتحسين أوضاعهم المالية والتخطيط للمستقبل بثقة.”

**SUBHASHINI CHANDRAN, SENIOR VICE PRESIDENT, SOCIAL IMPACT, MASTERCARD CENTER FOR INCLUSIVE GROWTH**

## RISE و Mastercard Center for Inclusive Growth

عملت RISE و Mastercard Center for Inclusive Growth معاً منذ عام 2018 لتوسيع رقمنة الأجور المسؤولة في قطاع الملابس. تقوم الشراكة بدمج الأجور الرقمية مع تدريب على القدرات المالية في أسواق متعددة، مما يوفر موارد ضرورية للتخطيط المالي للمديرين والعمال، خاصة النساء. وقد شمل ذلك دعم 26 مورداً للملابس في كمبوديا ومصر، مع أكثر من 51,000 عامل (63% منهم نساء)، مما أدى إلى زيادة كفاءة إدارة الرواتب لأصحاب العمل، وزيادة الشمول المالي والأمان للعمال، وفتح قطاع سوقي جديد نشط لمقدمي الخدمات المالية

## صناعة الملابس: شريحة سوقية مهمة



## قطاع الملابس: شريحة سوقية مُجدية تجارياً

أمام مقدمي الخدمات المالية فرصة كبيرة لتطوير شريحة سوقية جديدة من خلال قطاع الملابس، ومن ثم شمولها في الاقتصاد الرقمي وتحسين الصحة المالية للملايين من عمال صناعة الملابس.

وتشير التقديرات إلى أن 60 مليون عامل<sup>3</sup> يعملون بصناعة الملابس الجاهزة العالمية التي تبلغ قيمتها مليار دولار، فعلى سبيل المثال، هناك ما يقدر بنحو 2.5 مليون عامل بصناعة الملابس الجاهزة في مصر<sup>4</sup> ومليون في كمبوديا<sup>5</sup>. يتقاضى هؤلاء العمال أجوراً منتظمة ويعملون بداخل مجمعات العمل الكبيرة، تتيح لمقدمي الخدمات المالية التواصل الفعال والقابل للتوسع معهم. وتشكل النساء غالبية عمال صناعة الملابس الجاهزة، الكثير منهن تحت سن 35 عاماً<sup>6</sup>.

أيضاً تمتلك العديد من بلدان المصدر في سلاسل التوريد العالمية، البنية الأساسية المالية والرقمية أو تعمل على تطويرها لمقدمي الخدمات المالية من أجل تقديم منتجات وخدمات مالية يسهل الوصول إليها وذات صلة وبأسعار معقولة لعمال الملابس. وعلى الرغم من ذلك، لا يزال العديد من العمال لا يمتلكون حسابات بنكية ويتلقون أجورهم نقداً، أو عندما يتلقون مدفوعات الأجور في حساباتهم البنكية فإنهم ببساطة يسحبون 100% من أجورهم في يوم الدفع أو يسلمون السيطرة على حساباتهم للآخرين<sup>7</sup>. وذلك يحد من قدرتهم على الادخار والتخطيط للمستقبل، خاصة بالنسبة للنساء.

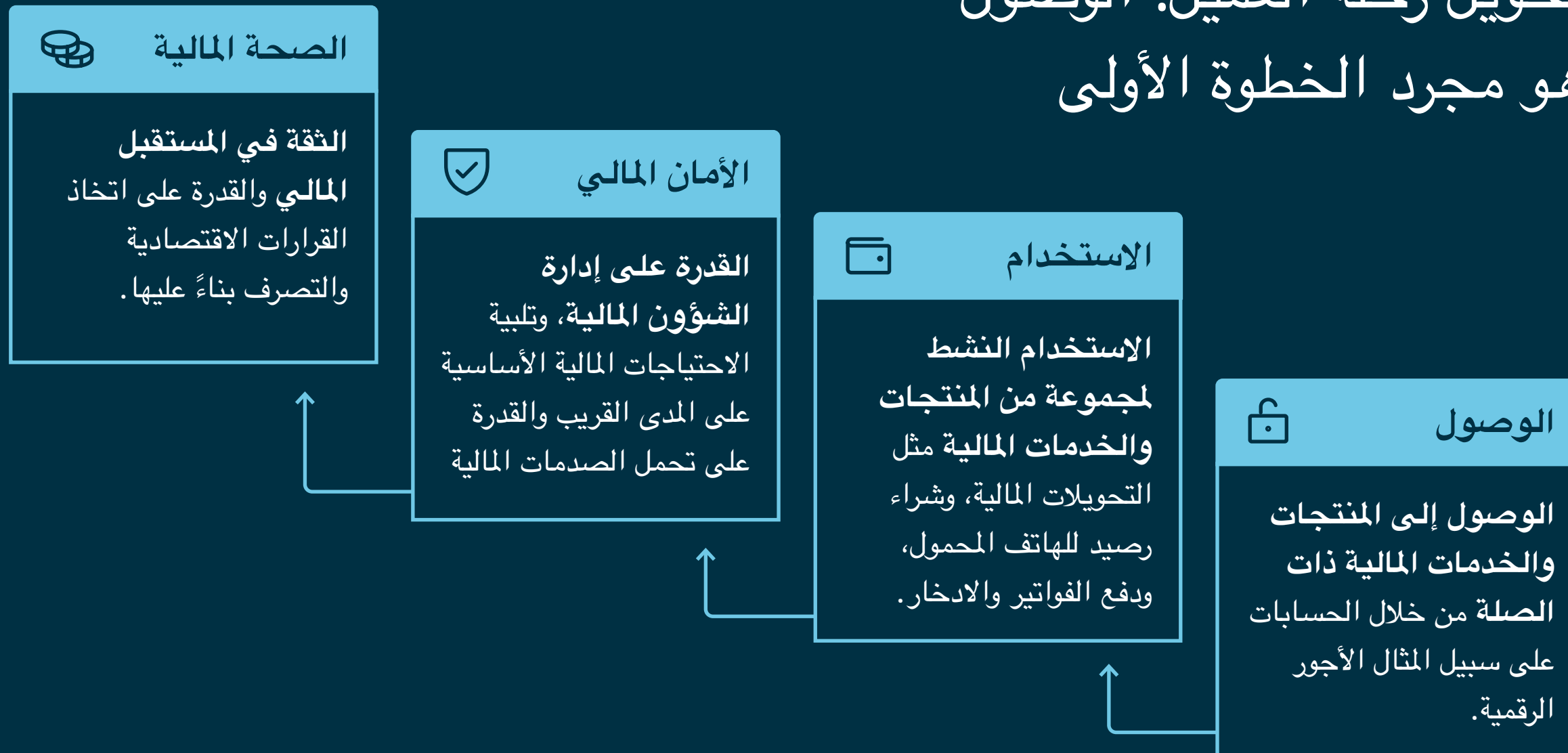
وبإحضار هؤلاء العمال إلى الاقتصاد الرقمي، يمكن لمقدمي الخدمات المالية أن يقوموا بدور تحفيزي، في تعزيز الشمول المالي وتطوير رحلة العملاء من الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، إلى زيادة أمنهم المالي، وتحسين صحتهم المالية في نهاية<sup>8</sup> المطاف (انظر إلى المخطط).

لا تقتصر الصحة المالية على الشمول المالي، بل تتناول كيفية إدارة الأشخاص لحياتهم المالية ولشاعرهم فيما يتعلق بالمال. وهي مقياس لقدرة الأشخاص على إدارة نفقاتهم، وملاحقة أهدافهم المالية، واستيعاب الصدمات المالية التي تؤثر على منفعتهم المالية<sup>9</sup>.

بدأت صناعة الخدمات المالية حالياً في تحديد أهدافاً للشمول المالي تتجاوز امكانية الوصول مثل "مليار وما بعده"<sup>10</sup> من Mastercard، ويمكن أن تمثل هذه الشريحة نمواً تدريجياً كبيراً علي مستوى قاعدة المستخدمين والإيرادات بالإضافة إلى احراز تقدم نحو أهداف التنمية المستدامة (SDG) التي تساهم في التزامات الشركة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG).

يقدم هذا الدليل توصيات يمكن لمقدمي الخدمات المالية الاستفادة منها لتحقيق مكاسب محتملة من هذه الشريحة والمساعدة في إحضار ملايين من عمال صناعة الملابس إلى الاقتصاد الرقمي. يستخدم هذا الدليل أيضاً الرؤى التي تم جمعها من خلال شراكة RISE مع Mastercard، بالعمل مع مقدمي الخدمات المالية وصناعة الملابس في بنغلاديش وكمبوديا ومصر، لزيادة الشمول المالي وتحسين الصحة المالية والقدرة على الضمود لعمال صناعة الملابس باستخدام رقمنة الأجور كنقطة دخول.

## تحويل رحلة العميل: الوصول هو مجرد الخطوة الأولى



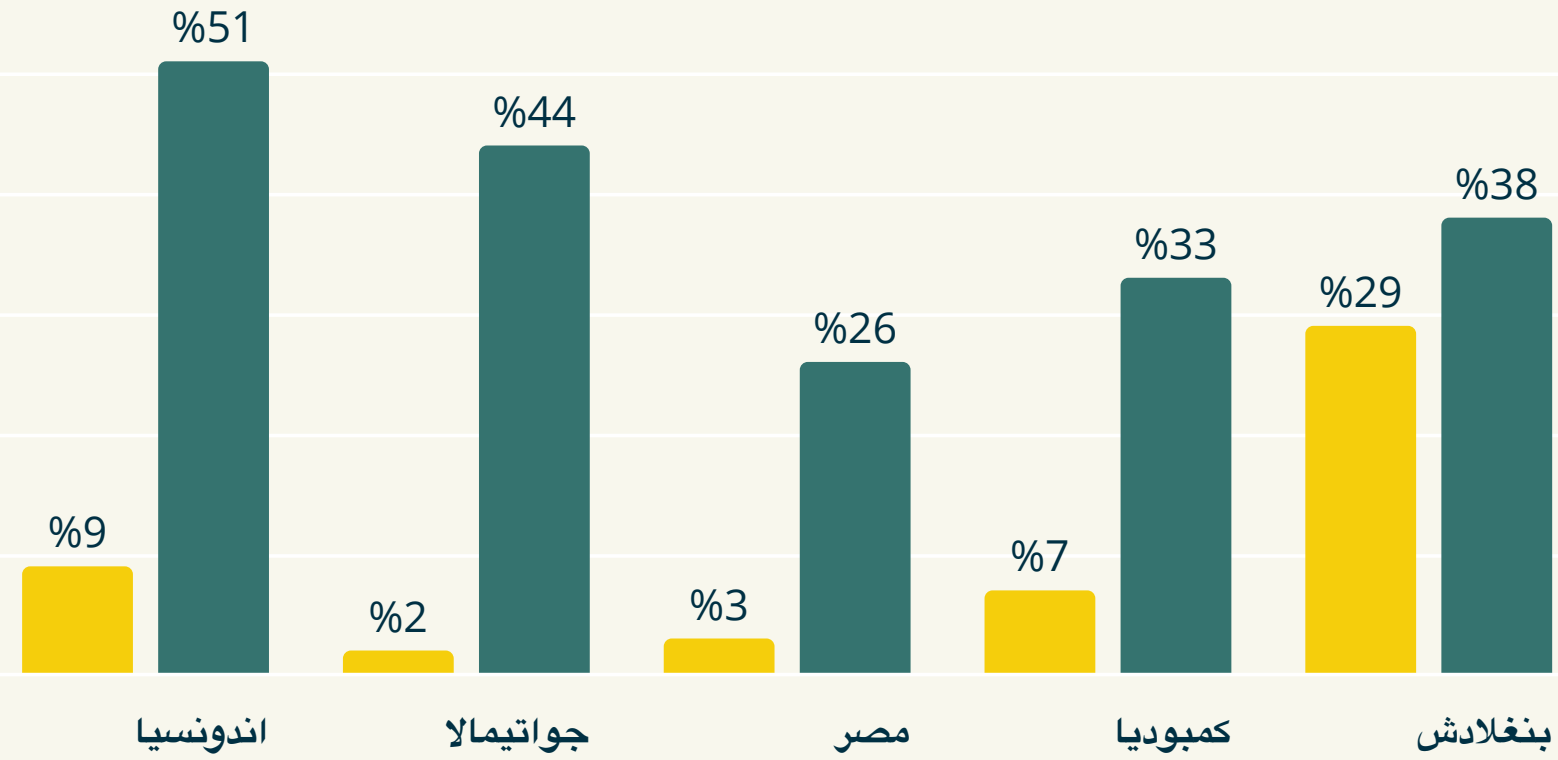
## حجم الفرصة

بيانات الرسم البياني: مأخوذة من قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021.<sup>16</sup>

الحسابات المالية  
وحسابات نقدية  
عبر الهواتف  
المحمولة

البالغون (+15) الذين لديهم  
حسابات مالية

البالغون (+15) الذين لديهم  
حسابات نقدية عبر الهاتف  
المحمول



إن أغلب عمال صناعة الملابس لا يمتلكون حسابات بنكية، ويجرون معظم معاملاتهم المالية بما في ذلك المدفوعات والادخار والتحويلات نقدًا. وقد يؤدي تقديم الحسابات المالية للعمال إلى استخدامهم لمجموعة من المنتجات والخدمات مع اكتسابهم بمرور الوقت للمزيد من المعرفة والثقة في الأمور المالية.

مع قيام 39% من البالغين في الاقتصادات الناشئة بفتح حساباتهم الأولى خصيصًا لتلقي أجور أو أموال من الحكومة<sup>11</sup>، فإن رقمنة الأجور تشكل نقطة دخول قيمة لتعزيز الشمول المالي والمرونة المالية. وبما أن غالبية عمال صناعة الملابس من النساء، وأن احتمالية حصول النساء على حسابات أقل بنسبة 8% عن الرجال<sup>12</sup>، فمن المقدر أن يتمكن مقدمو الخدمات المالية من توليد 700 مليار دولار إضافية من الإيرادات على مستوى العالم من خلال تقديم الخدمات المالية للنساء<sup>13</sup>.

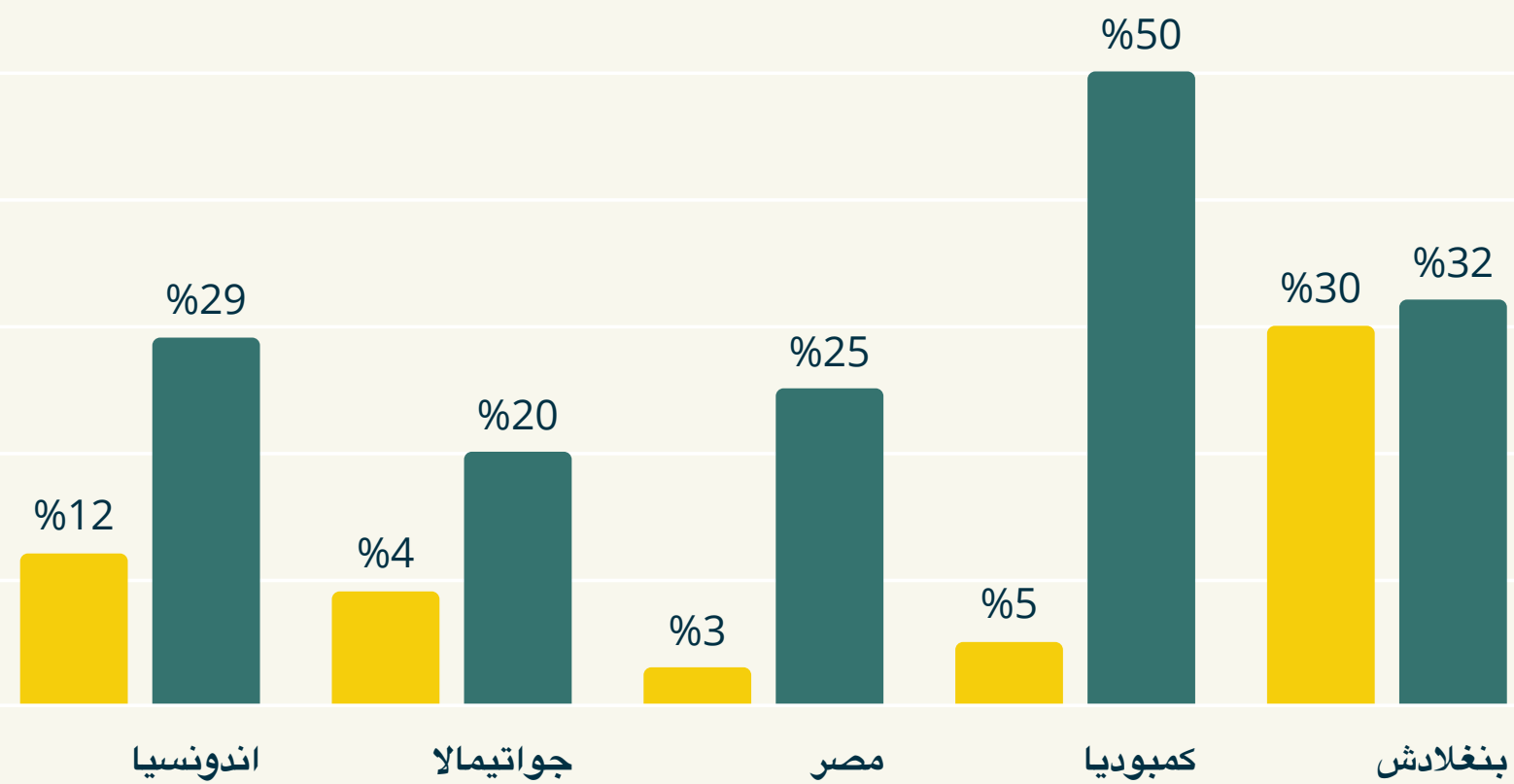
تعمل RISE مع Mastercard في بنجلاديش وكمبوديا ومصر وغواتيمالا وإندونيسيا لتسريع رحلة النساء العاملات في قطاع الملابس من الوصول المالي إلى الصحة المالية. وفي هذه البلدان عادة ما تكون نسبة السكان الذين لديهم حسابات مالية منخفضة حيث تتراوح بين 26% إلى 51%، بينما ترتفع نسبة عمال القطاع الخاص الذين يتقاضون أجورًا نقدية لتتراوح بين 63% إلى 87%<sup>14</sup>.

وفي هذه البلدان تعتبر معدلات الادخار والاقتراض وإرسال التحويلات المالية أعلى بكثير من تلك المتعلقة باستخدام المنتجات والخدمات المالية لنفس الاحتياجات. على سبيل المثال، في غواتيمالا، أفاد 42% من البالغين بادخار المال، غير أن 12% منهم فقط ادخروا في مؤسسات مالية. وفي كمبوديا، أرسل 50% من البالغين أو تلقوا تحويلات محلية، غير أن 5% منهم فقط قاموا بذلك من خلال حساب. تم استخدام بيانات قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي لغرض المقارنة، ومع ذلك قد تقدم مجموعات البيانات الوطنية نتائج مختلفة<sup>15</sup>.

التحويلات  
المحلية

البالغون (+15) الذين قاموا  
بإرسال أو استلام أي  
تحويلات محلية

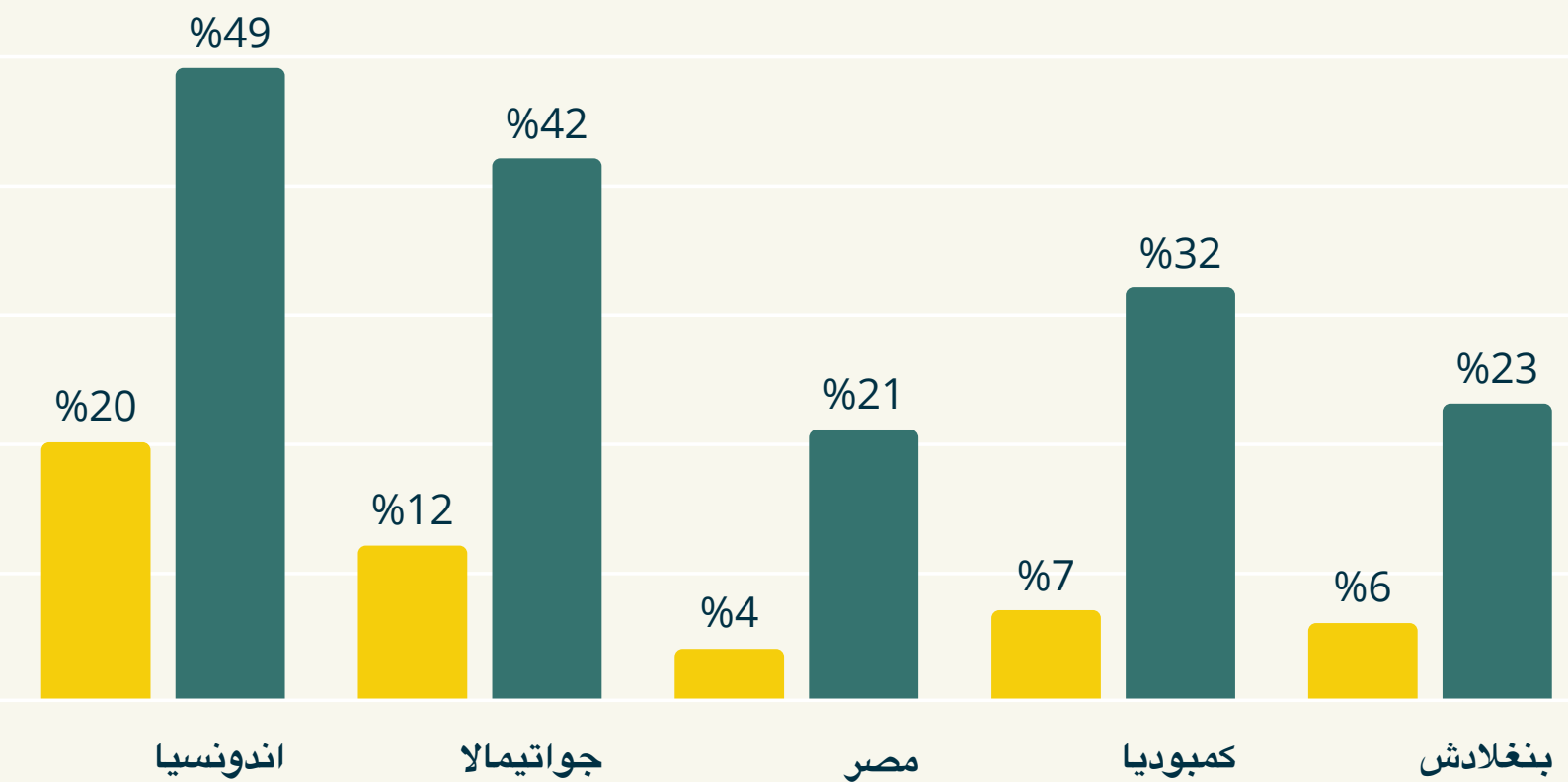
البالغون (+15) الذين قاموا  
بإرسال أو استلام أي  
تحويلات محلية من خلال  
حساب



## ادخار المال

البالغون (+15) الذين قاموا  
بادخار أي أموال

البالغون (+15) الذين  
قاموا بالادخار من خلال  
مؤسسات مالية



# تطوير حالات الاستخدام لعمال صناعة الملابس

يجرى عمال صناعة الملابس مجموعة من المعاملات المالية نقدًا على أساس يومي. لذلك فإن إنشاء حالات استخدام لتلك المعاملات بتكلفة ميسورة ويسهل الوصول إليها، يمكن ان يحفز استخدام الخدمات المالية الرقمية. على سبيل المثال، في بنغلاديش، بعد حضورهن التدريب، أجرت العاملات ثماني معاملات مالية رقمية شهرياً، بما في ذلك إرسال التحويلات المالية وشراء رصيد للهاتف المحمول.

فيما يلي عدة من حالات الاستخدام ذات الصلة بعمال صناعة الملابس من النساء والرجال. والفرصة سانحة لترقية العملاء تجاه منتجات مع اكتسابهم للثقة في مقدمي الخدمات المالية مع مرور الوقت.

**كشوف الأجور/المدفوعات بالجملة** تقوم المنظمة بإجراء الدفع عبر الحسابات المالية أو حسابات نقدية عبر الهاتف المحمول إلى حسابات الاشخاص، على سبيل المثال دفع الأجور أو الدفع من الحكومة.

**النقد الوارد / الخارج** إضافة النقد للعملاء أو خصم النقود من أو إلى حساباتهم المالية أو حساباتهم النقدية عبر الهاتف المحمول

**P2P والتحويلات الدولية** إرسال الأموال (من شخص إلى شخص) عبر محفظة الهاتف المحمول (محلياً او عبر الحدود).

**رصيد الهاتف المحمول** شراء رصيد للهاتف المحمول عبر محفظة الهاتف المحمول أو حسابات نقدية عبر الهاتف المحمول.

**مدفوعات التاجر** الدفع إلى بائع تجزئة أو تاجر عبر الإنترنت مقابل السلع بما في ذلك البقالة والملابس والأدوية وما إلى ذلك عبر الحسابات المالية أو حسابات نقدية عبر الهاتف المحمول.

**دفع الفواتير** دفع الإيجار وفواتير الخدمات والرسوم المدرسية وما إلى ذلك عبر الحسابات المالية أو حسابات نقدية عبر الهاتف المحمول.

**مدفوعات العبور** إجراء الدفع لاستخدام وسائل النقل العام عبر الحسابات المالية أو حسابات نقدية عبر الهاتف المحمول.

**إرسال الأموال إلى حساب الادخار** إرسال الأموال إلى حساب الادخار.

**الوصول للأجور** الحصول على الأجور المستحقة قبل نهاية دورة الأجور.

**ائتمان الحصول على الائتمان** على سبيل المثال من خلال قرض أو الدفع بالتقسيط.



**P2P والتحويلات الدولية** هذه حالة استخدام رئيسية لعمال الملابس حيث هاجر العديد منهم من المناطق الريفية إلى المناطق الحضرية أو عبر الحدود وهم بحاجة لإرسال واستقبال الأموال بسهولة وسرعة في حالات الطوارئ. في بنغلاديش، أرسلت النساء ما معدله 54 دولاراً أمريكياً شهرياً في تحويلات رقمية، فإذا ما تم الدفع لجميع عمال الملابس البالغ عددهم أربعة ملايين في بنغلاديش في حسابات، فيمكن إرسال إجمالي قدره 199 مليون دولار أمريكي (17.4 مليار تاكا) كل شهر في التحويلات<sup>17</sup>.



**مدفوعات التجار** هذه الحالة الاستخدامية مهمة لعمال صناعة الملابس، حيث تمثل السلع المنزلية والشخصية نسبة مرتفعة من إنفاقهم. عندما يتمكن العمال من دفع ثمن هذه السلع رقمياً بشكل موثوق، تقل احتمالية سحبهم للنقد. في كمبوديا، يشعر العمال براحة أكبر عند استخدام رموز QR للدفع بدلاً من استخدام بطاقات الخصم<sup>18</sup>.



**دفع الفواتير** غالباً ما يستغرق العمال وقتاً طويلاً لدفع الفواتير نقدًا حيث يتعين عليهم القيام بذلك شخصياً. إن دفع الفواتير مثل مدفوعات المرافق رقمياً يوفر الوقت ويعزز الكفاءة والشفافية في قطاع الملابس حيث كان العمال سيضطرون بخلاف ذلك إلى أخذ إجازة من العمل لدفعها. في مصر، تضاعف عدد العمال الذين يقومون بدفع الفواتير رقمياً بأكثر من الضعف بعد تدريبهم على استخدام حساباتهم<sup>19</sup>.



**ادخار المال** مع تقديم الدعم المناسب فيما يتعلق بأمور الميزانية والتخطيط المالي، يبدأ العمال في الادخار. في كمبوديا، أدى وجود مكان آمن لتخزين الأموال والقدرة على الوصول إلى الأدوات المالية لدعم الادخار إلى زيادة المدخرات. تؤثر مرحلة الحياة أيضاً على سلوكيات الادخار، حيث يدخر العديد من عمال الملابس للزواج أو تعليم الأطفال أو للاستثمار في الأراضي لمستقبلهم<sup>20</sup>.

لقد أثبتت RISE أنه من خلال الدعم المناسب بما في ذلك التدريب على القدرة المالية، يصبح العمال مستخدمين نشطين للمنتجات والخدمات المالية ذات الصلة المتوفرة بأسعار معقولة ويستفيدون منها. التدريب على القدرة المالية يركز على تزويد العمال بالمهارات والمواقف والثقة اللازمة للتفاعل مع المنتجات والخدمات المالية واتخاذ قرارات مالية مستنيرة، مما يؤدي إلى تحسين صحة العمال المالية ومنفعتهم. تم أخذ بيانات الانفوجراف من تحليل Mastercard لبيانات RISE العالمية من بنجلاديش وكمبوديا والصين ومصر والهند وإندونيسيا وفيتنام<sup>21</sup>.

## التدريب على القدرات المالية يعزز استخدام الحساب ويعزز الأمن المالي

منذ عام 2011، دعمت مبادرة RISE (ومؤسس مشروع HER) أكثر من 382 ألف عامل (56% منهم من النساء) يعملون في 213 مصنع ملابس في عشر دول، بهدف زيادة الشمول المالي، بما في ذلك من خلال رقمنة الأجور، وتحسين الصحة المالية والأمن المالي.

وقد أثبتت مبادرة RISE أن التدريب على القدرات المالية ضروري لتبني واستخدام المنتجات والخدمات المالية مثل حسابات الأجور أو الخدمات المالية الرقمية بشكل آمن. وقد لا يكون العديد من العمال - وخاصة النساء - معتادين على استخدام الخدمات المالية الرقمية. وقد يفتقرون أيضاً إلى الإلمام الأساسي بالتكنولوجيا وقد يطورون أحساس بعدم الثقة في المنتجات الرقمية. وقد تواجه العاملات حواجز إضافية أمام وصولهن للمنتجات والخدمات المالية واستخدامها، مثل الأعراف الاجتماعية أو التقاليد التمييزية.

لقد وجدت RISE أن نهج "التكنولوجيا واللمس" أو "Tech and Touch" هو وسيلة فعالة لبناء معرفة العمال ومهاراتهم وثقتهم في المنتجات والخدمات المالية. تستخدم RISE التعلم المدمج مع المدربين الشخصيين من داخل المؤسسة والأدوات الرقمية الجاذبة للاهتمام، بما في ذلك مقاطع الفيديو والتسجيلات الصوتية، لتطوير 5% من القوى العاملة كمعلمين أقران ليقوموا بعد ذلك بمشاركة ما تعلموه مع 20 من الأقران الآخرين.

وحدات التدريب تضمنت: مقدمة إلى المنتجات والخدمات المالية؛ استخدام الخدمات المالية الرقمية؛ التخطيط المالي وإدارة أموالك؛ إعداد الميزانية؛ الادخار والاقتراض بطريقة مسؤولة؛ التحدث عن الشؤون المالية مع عائلتك. انظر الصفحة 16 للحصول على روابط لموارد التدريب.



أبلغ 80% من الرجال و82% من النساء عن قيامهم بالادخار كل أو معظم الأشهر، ارتفاعاً من 54% و57% على التوالي. وكان لدى 76% من الرجال و78% من النساء حساب ادخار، ارتفاعاً من 58% و57% على التوالي. من المرجح أن يقوم العمال الذين تقل أعمارهم عن 35 عاماً بالادخار، خاصة العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و24 عاماً والذين قاموا بزيادة مدخراتهم أكثر من غيرهم. 69% من العمال ادخروا معظم مدخراتهم في حساب ادخار، ارتفاعاً من 53%.



84% من الرجال و88% من النساء لديهم حسابات نقدية عبر الهاتف المحمول، ارتفاعاً من 51% و47% على التوالي. كانت المعاملات الرئيسية التي تم إجراؤها على الهاتف المحمول هي إرسال التحويلات المالية وشراء رصيد للهاتف المحمول ودفع الفواتير ومدفوعات التجار.



91% من العمال من النساء والرجال تلقوا مدفوعات أجورهم في حساباتهم البنكية، ارتفاعاً من 46% ولوحظ التأثير الأكبر على العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و24 عاماً، والذين شهدوا زيادة قدرها 64% من الأجور النقدية المدفوعة إلى الأجور الرقمية.

## ثلاث خطوات لتطوير شريحة قطاع الملابس

يتطلب إنشاء شريحة جديدة من السوق استثماراً استراتيجياً طويل المدى لتحقيق عوائد طويلة المدى. إن صياغة استراتيجيات لبناء نموذجاً تجارياً ومسؤول ومفيد لعمال صناعة الملابس هو مفتاح النجاح. يتناول هذا الدليل ثلاث خطوات يجب على مقدمي الخدمات المالية اتباعها لتطوير شريحة قطاع الملابس.

**الخطوة 1** **أكتساب** عملاء جدد على نطاق واسع من خلال رقمنة الأجور المسؤولة

**الخطوة 2** **تعزيز** استخدام الحسابات لمجموعة من المنتجات والخدمات المالية

**الخطوة 3** **توسيع** عروض المنتجات لبناء الأمن المالي

## اكتساب عملاء جدد على نطاق واسع

مع تركيز العديد من العاملين في صناعة الملابس بداخل مجتمعات العمل الكبيرة وسهولة الوصول إليهم من خلال كشوف المرتبات، فإن رقمته الأجر المسؤولة تشكل حالة استخدام أساسية مهمة لمقدمي الخدمات المالية لتوسيع عروضهم لقطاع الملابس.

**طور حالة الاستخدام لرقمنة كشوف الأجر** بما في ذلك فوائد الأعمال من التحول من النقد إلى الأجر الرقمية في زيادة الكفاءة وإظهار الامتثال. أبلغ أصحاب العمل في كمبوديا عن انخفاض بنسبة 84% في التكاليف الإدارية المخصصة لإعداد وصرف الأجر وادخار ما متوسطه 15 دقيقة من وقت الإنتاج لكل عامل في يوم الدفع<sup>22</sup>. يعتقد 79% من المشتريين العالميين الذين شملهم الاستطلاع أن الأجر الرقمية مفيدة في تلبية متطلبات الامتثال الاجتماعية والعمالية<sup>23</sup>.

**أفهم رحلة العميل واحتياجاته وتحدياته الفريدة** للتأكد من أن الطول المقدمة ستكون ذات صلة ويمكن الوصول إليها. كذلك من المهم فهم السياقات المحلية، والمعايير الجنسانية، والاحتياجات الفريدة للمرأة. على سبيل المثال، قد تفتقر النساء للمعرفة الأساسية بالتكنولوجيا والخدمات المالية وقد لا يكون لديهن الموارد اللازمة لفتح واستخدام حساب مثل بطاقة الهوية أو هاتفًا ذكيًا أو بطاقة SIM مسجلة بأسمائهن.

**اتبع نهجًا طويل المدى** لتحقيق فوائد دائمة للعملاء ومقدمي الخدمات. على سبيل المثال، يجب أن يكون العمال قادرين على سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي المحلية أثناء بناء ثقتهم في استخدام الخدمات المالية الرقمية وتقليل الحاجة إلى السحب النقدي. يوصى بالتأكد من توفر خدمات الصرف من خلال أجهزة الصراف الآلي أو الوكلاء في المناطق الصناعية ومجتمعات عمال الملابس. يمكن أن يشمل ذلك أجهزة الصراف الآلي المتنقلة المتوفرة في يوم الدفع.

**حدد فرص التشغيل البيئي** للمنصات والوكلاء لزيادة استخدام المنتجات والخدمات المالية. فكر في إصدار بطاقات مفتوحة لتمكين المزيد من الفرص لاستخدام المنتجات والخدمات المالية على المدى المتوسط.

## أبني الثقة والسمعة من خلال خدمة العملاء القوية

يعد التفاعل المبدئ بين العمال ومقدمي الخدمات المالية وخدمة العملاء المستمرة المقدمة أمرًا بالغ الأهمية. **كذلك فإن تجربة التوجيه الإيجابية تخلق عميلًا مدى الحياة.** يمكن للثقة بين العمال ومقدمي الخدمات المالية أن تتعرض للخطر إذا لم يكن من السهل الوصول إلى خدمة العملاء (على سبيل المثال فقط خلال ساعات العمل) أو إذا اتسمت بالبطء في التعامل مع استفسارات العمال، فأنها من المحتمل أن تدفع المصانع إلى استبدال مقدمي كشوف الأجر بآخرين استجابةً لشكاوى العمال. كذلك فإن دعم العملاء المجاني الذي يسهل الوصول إليه يعد أمرًا أساسيًا للعمال.

**يعد فهم احتياجات العملاء أمرًا حيويًا لبناء الثقة،** وضمان رضا العملاء، والبقاء على اتصال، والبقاء مخلصين تجاه مقدمي الخدمة. إذا واجه العملاء مشكلة في صرف الأموال بسبب الطوابير أو عدم وجود أموال كافية في ماكينة الصراف الآلي، أو إعادة تعيين الرقم السري الخاص بهم أو ابتلاع بطاقتهم في ماكينة الصراف الآلي دون حل مباشر وسريع، فإنهم يفقدون الثقة في مقدمي الخدمات المالية. كذلك، عندما لا يكون لدى العمال فهم واضح للرسوم المفروضة أو إذا ما تكبدوا رسومًا غير متوقعة، على سبيل المثال مقابل البيانات الورقية لأنهم لا يمتلكون عنوان بريد إلكتروني، فإنهم يصابون بالإحباط. علاوة على ذلك، فإن ترويج الوكلاء لتطبيقات بطاقات الائتمان **دون شرح الرسوم بشكل مناسب** أو تمييزها عن بطاقات الخصم يمكن أن يقوض الثقة في مقدمي الخدمات المالية.

**تعد حملات التوعية حول منع الاحتيال،** مثل القدرة على التعرف على المكالمات والرسائل النصية الاحتيالية، ضرورية لضمان قدرة العمال على إدارة حساباتهم بأمان. **يفضل العمال ان يتم التأكيد عليهم بأنهم قد تلقوا مدفوعات أجورهم في حساباتهم البنكية** مثلًا من خلال رسالة نصية قصيرة. وهذا سيقبل من الطلب على أجهزة الصراف الآلي من قبل العمال الذين يذهبون للتحقق مما إذا كانوا قد تلقوا مدفوعات أجورهم أم لا. لا يُنصح بتضمين المبلغ المدفوع في الرسالة النصية القصيرة المرسله للعامل والتي قد يراها أفراد الأسرة الآخرون الذين لديهم إمكانية الوصول إلى هاتف العامل.



## زيادة استخدام الحساب

أثناء بناء العمال لمعرفتهم وثقتهم بالخدمات المالية الأساسية، ومع توفير الدعم المناسب لهم، سيبدؤون في استخدام مجموعة من المنتجات والخدمات ذات الصلة المقدمة لهم بأسعار معقولة. سيستمر استخدام العمال للخدمات في التطور بمرور الوقت مع تغير احتياجاتهم المالية.

**طور حالات استخدام تتجاوز الوصول الأساسي** على أن تكون ذات صلة وبأسعار في متناول العمال وسهلة الاستخدام (انظر الصفحة 6 للحصول على أمثلة). على سبيل المثال، العديد من العمال من المهاجرين الذين يرسلون الأموال بانتظام إلى أوطانهم، ويقومون بعمليات الدفع والتحويلات من نظير لنظير (P2P) والتحويلات المالية هي حالات استخدام أساسية ينبغي مراعاتها. كذلك، من المهم أن نأخذ في الاعتبار المستويات المختلفة لتكنولوجيا الهاتف المحمول حيث ليس لدى جميع العمال هواتف ذكية أو بطاقات SIM مسجلة بأسمائهم. يعد تفضيل الدفع أيضاً أمراً أساسياً، على سبيل المثال في كمبوديا، غالباً ما يثق العمال في رموز الاستجابة السريعة QR أكثر من بطاقات الخصم. إن التأكد من أن دفع الفواتير آمن ومباشر سيوفر وقت العمال ويتجنب الغياب عن العمل لدفع الفواتير نقدًا.

**قدّم تدريباً ومعلومات واضحة عن المنتج يمكن لعمال الملابس الوصول إليها**، من أجل بناء معرفة العمال وثقتهم لكي يستبدلوا المعاملات النقدية بمعاملات رقمية والبدء في استخدام مجموعة من الحلول المالية ذات الصلة بهم. التأكد من الإعلان بوضوح عن أي رسوم مرتبطة بالمنتجات هو أمر أساسي لبناء الثقة. قامت منظمة RISE بتطوير مجموعة من أدوات التدريب بما في ذلك مقاطع الفيديو والرسائل الصوتية والملصقات التي تستهدف عمال صناعة الملابس (انظر الصفحة 16).

**قم بدعم زيادة قبول الدفع الرقمي من قبل التجار** من خلال حل قبول منخفض التكلفة والعمل مع عملاء السلع الاستهلاكية السريعة الحركة لدعم رقمنة مدفوعات التجزئة في سلاسل التوريد الخاصة بهم. يمكن تحفيز المدفوعات الرقمية والقبول من خلال خصومات مناسبة ونقاط المكافآت من خلال الترويج لها عبر الرسائل النصية القصيرة.

**قم بجمع بيانات مصنفة حسب نوع الجنس لفهم ومراجعة ما يمثل عوائق أمام الرجال والنساء** الذين يستخدمون مجموعة من المنتجات والخدمات المالية بشكل دوري. خذ بعين الاعتبار الشرائح الأخرى والعوائق المقابلة لها مثل العمر والحالة الاجتماعية.

## فهم القيود الفريدة التي تواجهها المرأة هو مفتاح تحقيق أقصى قدر من النجاح

وتظل الفجوات بين الجنسين في ملكية الحسابات مرتفعة، إذ تتراوح بين 13 و20 نقطة مئوية في أجزاء من جنوب آسيا والشرق الأوسط وأفريقيا<sup>24</sup>. غالبية عمال صناعة الملابس هم من الإناث، ويواجهن تحديات فريدة في الانتقال إلى الأجور الرقمية مقارنة بنظرائهم من الذكور مثل انخفاض مستويات التعليم والخبرة والثقة في الخدمات المالية والتكنولوجيا. وتعني هذه المعايير، بجانب المعايير الجنسانية، أن النساء غالباً ما يحتجن إلى مزيد من الدعم للوصول إلى الموارد اللازمة لفتح الحسابات واستخدامها بشكل فعال<sup>25</sup>.

إن فهم النساء كعملاء أمر بالغ الأهمية لخدمتهن بفاعلية أكبر<sup>26</sup>، فقد وجدت دراسات حديثة<sup>27</sup> أن مقدمي الخدمات المالية الذين يفصلون منتجات وخدمات خصيصاً للنساء يبلغون عن قيمة دائمة للعميل اعلي على الرغم من ارتفاع تكاليف الاستحواذ في بعض الأحيان. ووجدوا أيضاً أن النساء أكثر ولاء وأقل خطورة وأنهن أكثر قيمة كعميلات أو متساويات القيمة مع العملاء الرجال. كما أن تحديد الأقران الأبطال يمكن أن يكون وسيلة النساء الفعالة للحصول على الدعم<sup>28</sup>.

من المهم التعرف على الأعراف الاجتماعية المتعلقة باتخاذ القرارات المالية والتي تؤثر على كيفية استخدام المرأة للمنتجات والخدمات المالية. في بعض الحالات يقمن النساء بإخفاء أجورهن النقدية للاستخدام الشخصي، حيث يُتوقع منهن تسليم أجورهن إلى والدهن أو أزواجهن، ولكن احتمالات اكتشاف ذلك أكبر عند الدفع إلى حساب رقمي. ولذلك فمن الضروري تحديد أي عواقب محتملة غير مقصودة كجزء من تطوير وترويج المنتجات والخدمات المالية.

## توسيع عرض المنتج

مع استمرار تطور الاحتياجات المالية لعمال الملايس، يعد الجهد المستمر والاستثمار في ابتكار المنتجات وتعزيز نمو النظام البيئي أمرًا أساسيًا للاحتفاظ بالعملاء وتعزيز أمنهم المالي وصمودهم.

**قم بتنويع المنتجات والخدمات المالية** لتلبية احتياجات العملاء والتقدم التكنولوجي مثل تقديم مدفوعات رقمية أكثر أمانًا ومنتجات للاادخار وحلول للتحويلات. تعد المدخرات على وجه الخصوص مهمة لدعم الموظفين في إدارة إنفاقهم حيث قد تكون هناك عواقب غير مقصودة نتيجة تقديم بعض المنتجات مثل الائتمان الذي قد لا يتمكنون من سداه (انظر المربع لمزيد من التفاصيل).



**قم بدعم الأمن المالي للعمال** بما في ذلك توفير إمكانية الوصول إلى التدريب والمواد المتعلقة بالتخطيط المالي وإعداد الميزانية والادخار لدعم قدرة العمال على الادخار وإدارة الصدمات المالية.



**قم باستخدام أدوات إدارة الأموال داخل التطبيق** لدعم العمال في متابعة شؤونهم المالية وإدارة الفواتير وإنشاء أهداف الادخار. كذلك وجد أن التحفيز بالألعاب والمقاربات حول الميزانية والادخار من أجل توجيه المستخدمين إلى إجراءات مفيدة هي أداة تساعد على تعزيز السلوك المالي المستدام.



**دعم العملاء لاعتماد منتجات أكثر تقدمًا** مثل الاستثمارات والتأمين، مما يعزز من قدرتهم المالية ويساعدهم على التعامل مع الصدمات المالية طويلة الأجل والتخطيط للمستقبل. يمكن أن تكون برامج الودائع منتجات مفيدة للعمال لبناء مدخرات طويلة الأجل. على سبيل المثال، في بنغلاديش، بعد المشاركة في تدريب RISE، استخدم 21% من الرجال و16% من النساء حسابات ودائع دورية لمدخراتهم.



## قم باتخاذ نهج الادخار

من المرجح أن يقوم العمال الذين لديهم حسابات مصرفية باادخار أو تخزين الأموال بانتظام لتحقيق أهداف الادخار مثل ان يكون ذلك من اجل حالات الطوارئ غير المتوقعة وتعليم الأطفال وشراء منزل أو عقار أو أرض. من المرجح أن تقوم النساء اللاتي لديهن حسابات بالادخار بشكل منتظم أكثر من الرجال.

يعد التدريب على القدرات المالية المرتكز على التخطيط المالي وإدارة الشؤون المالية أمرًا أساسيًا لدعم العمال في إعطاء الأولوية للاادخار، ليصبحوا أكثر استعدادًا للتعامل مع الصدمات المالية والتخطيط للمستقبل.

كذلك، فأن تشجيع العملاء على تحديد أهداف الادخار من خلال الحوافز يمكن أن يعزز المشاركة والولاء، مما يدفع العملاء نحو النجاح المالي مع زيادة الودائع لتحقيق إيرادات أكبر لمقدمي الخدمات المالية. كما أظهرت الدراسات أن تحويل أهداف الادخار طويلة المدى إلى لعبة يمكن أن يزيد من المنفعة المالية للمستهلك، ويزيد من قدرتهم على تحقيق أهداف الادخار بنسبة 20 في المائة تقريبًا.

إن تشجيع العملاء على تحديد أهداف الادخار من خلال الحوافز يمكن أن يعزز من المشاركة والولاء، ويدفع العملاء نحو النجاح المالي مع زيادة الودائع لتحقيق إيرادات أكبر لمقدمي الخدمات المالية. كذلك أظهرت الدراسات أن تحويل أهداف الادخار طويلة المدى إلى لعبة يمكن أن يزيد من منفعة المستهلكين المالية، ويزيد من قدرتهم على تحقيق أهداف الادخار بنسبة 20<sup>29</sup> في المائة تقريبًا.

لقد رأينا أنه مع الدعم المناسب، فإن 81% من العمال يدخرون بانتظام، مع أرجحية قيام النساء بالادخار بوتيرة أكبر من الرجال، وقيام من تقل أعمارهم عن 35 عامًا بالادخار أكثر بالمقارنة بأي فئة عمرية أخرى<sup>30</sup>.

## قم بتحسين الصحة المالية من خلال التعاون

أن الانتقال من الوصول إلى الخدمات المالية إلى الرعاية الصحية يتطلب مجموعة متنوعة من القدرات والابتكار المستمر والتعاون بين القطاعات. والتزام عدة منظمات بدعم النظم البيئية الشاملة للدفع الرقمي، بما في ذلك من خلال تحالف أفضل من النقد الذي يتخذ من الأمم المتحدة مقرًا له<sup>31</sup>، هناك فرص للتعليم من بعضنا البعض والبناء على التقدم المحرز حتى الآن من أجل استهداف أفضل وتوسيع نطاق الجهود.

وقد عمل مقدمو الخدمات المالية مع Mastercard و TAFTAC و ILO و Better Factories و RISE لدعم توسيع نطاق رقمنة الأجور المسؤولة عبر قطاع الملابس والأحذية وبيع السفر في كمبوديا<sup>32</sup>. وفي عام 2018، تم دفع أجور رقمية لنحو 22% من القطاع، وفي عام 2024 ارتفعت هذه النسبة إلى 72%<sup>33</sup>. وفي مصر، عمل البنك التجاري الدولي و Mastercard مع شركة Levi Strauss & Co و RISE لتجربة رقمنة الأجور لدى أحد موردي شركة Levi's مما أدى إلى دفع رواتب أكثر من 8000 عامل إلى حسابات<sup>34</sup>.

أن تكوين شراكات تكميلية بين مقدمي الخدمات المالية وأصحاب المصلحة في النظام البيئي يمكن أن يساعد في معالجة العوائق التي تحول دون تعزيز الصحة المالية، بما في ذلك المعايير الاجتماعية والجنسانية التي تؤثر على عملية صنع القرار بشأن الإنفاق وإدخار الأجور، مما يمكن العمال من تحقيق إمكاناتهم المالية الكاملة.

يجب على مقدمي الخدمات المالية التفكير في العمل مع:

### الحكومات

العمل مع الحكومة لدعم وتوسيع نطاق الالتزامات لرقمنة المدفوعات عبر القطاع الخاص/ مدفوعات الحماية الاجتماعية بما في ذلك العوائق التي تحول دون قابلية التشغيل البيئي.

### شركات الاتصالات

الشراكة مع شركات الاتصالات لتعزيز الوصول إلى الهواتف الذكية بأسعار معقولة ودعم ملكية/تسجيل بطاقة SIM.

### صناعة الملابس العالمية

العمل مع العلامات التجارية العالمية والمشتريين والموردين ومنظمات التصنيع لتحديد الفرص لتسهيل وتعزيز رقمنة الأجور ومدفوعات سلسلة التوريد الرقمية ومواجهة التحديات.

### مقدمو الخدمات المالية شركات التكنولوجيا المالية

شركات التكنولوجيا المالية لتعزيز تطوير النظام البيئي والمنتجات، تحسين التوافقية، وتعزيز الصحة المالية للعملاء.

### المنظمات المتعددة الجنسيات والممولين

العمل مع المنظمات متعددة الجنسيات ووكالات التمويل للاستفادة من الخبرات العالمية واستكشاف تقاسم المخاطر.

### منظمة غير حكومية

الشراكة مع المنظمات غير الحكومية لزيادة فهم الاحتياجات المالية لعمال الملابس والحصول على الدعم في التدريب.

## دراسة حالة: بنجلاديش

يجري عمال الملابس ما بين

8 إلى 13

معاملة شهرياً، بعد رقمنة  
الأجور والتدريب على  
القدرات المالية

يتم إرسال 54

دولاراً أمريكياً شهرياً  
من قبل العاملات  
بصناعة الملابس  
كتحويلات رقميةالنساء في  
الأحياء الرقمية  
أكثر عرضة بنسبة

2.5 مرة

لاستخدام حساب الهاتف  
المحمول بشكل نشط

- أكثر من 150.000 عامل (58% نساء) يتلقوا مدفوعات أجورهم في حساباتهم البنكية.

- أصبح العمال مستخدمين نشطين لحساباتهم، حيث تجري النساء ثمانى معاملات شهرياً ويجري الرجال 13 معاملة. كانت المعاملات الأكثر شيوعاً هي إرسال التحويلات الرقمية (حوالي 54 دولاراً أمريكياً شهرياً من قبل النساء) شراء رصيد للهاتف المحمول (تتفق النساء 203 تاكا (2.34 دولاراً أمريكياً) على شراء رصيد للهاتف المحمول كل شهر والرجال 313 تاكا (3.62 دولاراً أمريكياً).<sup>41</sup>

- قامت المجتمعات المحيطة بـ HERfinance بتحويل المصانع إلى رقمية، حتى العاملات في غير قطاع الملابس أصبحن مستخدمات نشطات لحسابات نقدية عبر الهاتف المحمول بمعدل أعلى من المناطق المحيطة بالمصانع التي لا تزال تدفع أجوراً نقدية (زيادة بنسبة 11 نقطة مئوية في المستخدمين النشطين، مقابل زيادة قدرها نقطتين مئويتين)<sup>42</sup>. يشير هذا التأثير المضاعف إلى حافز لمقدمي الخدمات المالية لمواصلة الاستثمار في هذا القطاع من السوق داخل صناعة الملابس الجاهزة وما حولها.

- أفاد 71% من العمال (النساء والرجال) أنهم يدخرون بانتظام (ارتفاعاً من 50%).

- أبلغ مديرو المصانع عن انخفاض بنسبة 59% في الوقت الإداري المخصص لكشوف الأجور.

“لم أكن أعرف كيفية استخدامه [الأموال عبر الهاتف المحمول] حتى تلقينا تدريباً في [HERfinance] ومن خلال هذا التدريب، تمكنا من تعلم كيفية استخدام حسابنا - سحب النقود، وإعادة شحن رصيد الهاتف - وكيفية الادخار. بمقدوري الآن أن أكون أكثر مسؤولية في التعامل مع الأموال. في السابق، في يوم دفع الأجور، عندما يكون لدي نقود في جيبي، كنت أرغب في شراء أشياء في طريق العودة إلى المنزل. لن أستسلم للإغراء الآن. بدلاً من ذلك، يمكنني توفير بعض راتبي في حسابي النقدي عبر الهاتف المحمول ويمكنني كسب الفائدة على أموالى.”

مشرفة، عاملة ملابس، بنجلاديش

هناك ما يقدر بنحو 4 ملايين عامل بصناعة الملابس في بنجلاديش، أكثر من 50% منهم من النساء. 38% فقط من البالغين لديهم حسابات في مؤسسات مالية والفجوة بين الجنسين كبيرة حيث أن 45% من الرجال لديهم حسابات مقارنة بـ 31% فقط من النساء<sup>35</sup>. لا يزال العديد من العمال لا يمتلكون حسابات بنكية ويتقاضون أجورهم نقداً. مما يعني أنهم لا يستطيعون الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية أو أنهم محدودي الوصول إليها ويكافحون من أجل إدارة شؤونهم المالية.

في عام 2020، قامت حكومة بنجلاديش، بدعم من Bangladesh Garment Manufacturers and Exporters Association (BGMEA)، بتضمين رقمنة الأجور كقناة لتقديم حزمة التحفيز الخاصة بفيروس كورونا لعمال قطاع الملابس<sup>36</sup>. ونتيجة لذلك، تم دفع أجور ما يقرب من مليوني عامل (44% من إجمالي القوى العاملة) في حسابات رقمية (ارتفاعاً من 28% قبل الوباء)<sup>37</sup>. ومع ذلك، وبمجرد انتهاء حزمة التحفيز، عاد حوالي 25% من موظفي مصانع الملابس إلى المدفوعات النقدية<sup>38</sup>. ويعود هذا التحول جزئياً إلى عدم تلقي العمال تدريباً على استخدام حساباتهم وافتقارهم إلى الثقة في استخدام أجهزة الصراف الآلي أو في سداد المدفوعات، وأثر ذلك بشكل خاص على النساء<sup>39</sup>. علاوة على ذلك، لم تكن البنية التحتية الأوسع للدفع الرقمي قد تطورت بعد في بنجلاديش، ومن ثم كان العمال لا يزالون بحاجة للأوراق المالية لإتمام معاملاتهم اليومية.

مؤسسة RISE ومشروع HERproject، بالشراكة مع The Bill and Melinda Gates Foundation، تعملان معاً في بنجلاديش لدعم وتوسيع رقمنة الأجور مع التركيز على الجنس في قطاع الملابس. يحصل أصحاب العمل على إرشادات ونصائح حول رقمنة رواتبهم مع ضمان مراعاة الاحتياجات الخاصة للنساء العاملات. يتلقى العمال تدريباً على القدرات المالية، مما يساعدهم في بناء المعرفة والثقة اللازمة لاستخدام والاستفادة من حساباتهم الجديدة للرواتب.

دعمت الشراكة 70 مصنعاً للملابس لرقمنة أجورهم، مما مكن العمال من الوصول إلى حساباتهم واستخدامها والاستفادة منها<sup>40</sup>.

## دراسة الحالة: كمبوديا

في تكلفة نقل النقود ووقت العد والتجميع  
وتوزيع النقود من قبل المديرين<sup>48</sup>.

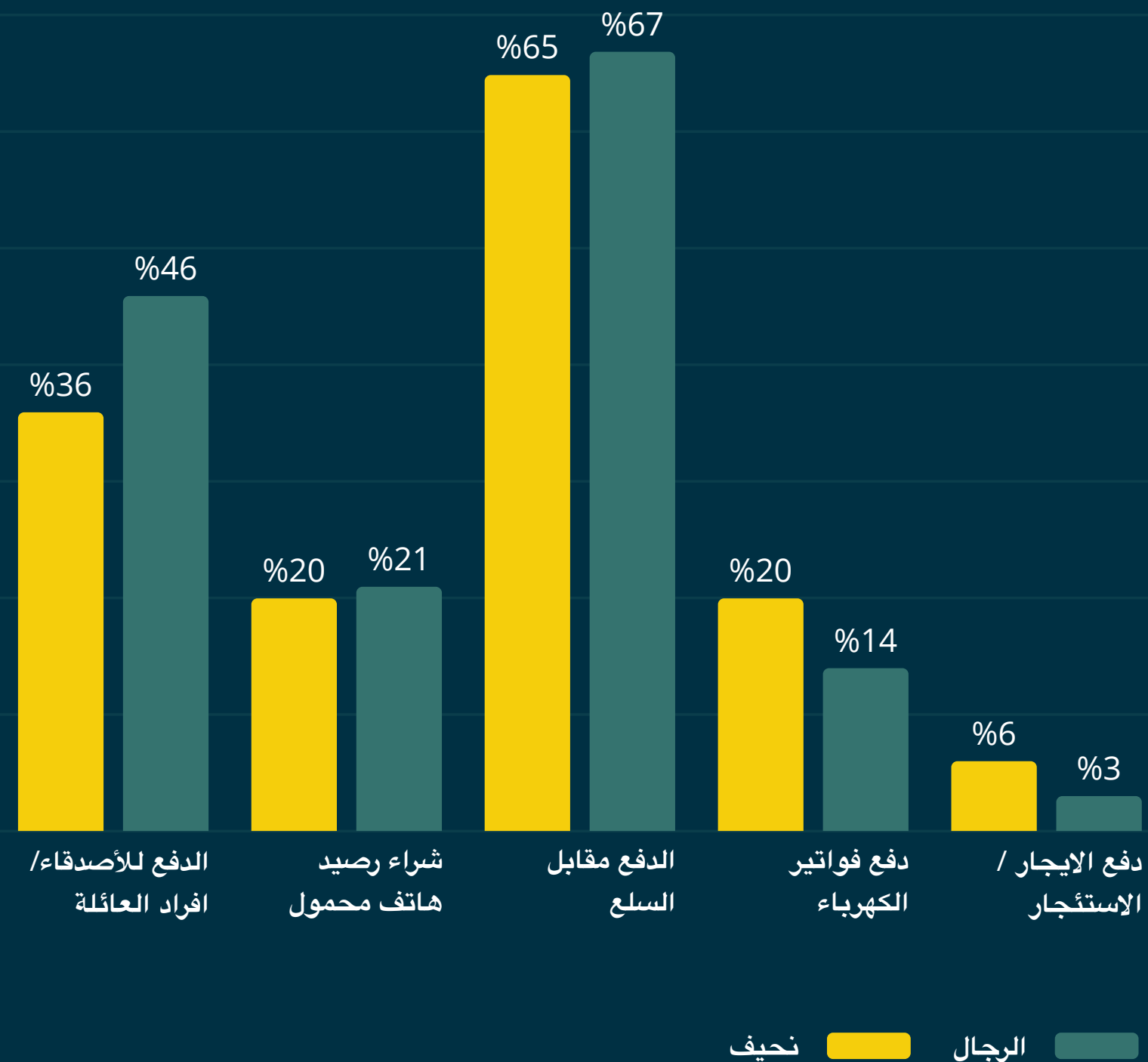
في كمبوديا، يوفر قطاع الملابس حوالي مليون عامل ووظائف رسمية، 80% منهم من النساء<sup>43</sup>. بينما توفر هذه الوظائف دخلاً منتظماً للعمال، إلا أن العديد منهم لا يمتلكون حسابات بنكية مما يجعل من الصعب عليهم إدارة شؤونهم المالية، وهذا يحد من قدرتهم على الادخار ولديهم مستويات مديونيات مرتفعة<sup>44,45</sup>.

الزخم نحو رقمنة كشوف الأجور يتزايد في قطاع الملابس، ويتم تسهيل ذلك من خلال ديناميات قطاع مالي يعمل على توسيع نطاق انتشاره بسرعة، بما في ذلك من خلال التقنيات الرقمية. وتشير التقديرات إلى أن حوالي 72% من القطاع قام برقمنة الأجور، مقارنة بـ 22% في عام 2018<sup>46</sup>. ومع ذلك، لا يزال العمال بحاجة إلى الدعم حتى يتمكنوا من استخدام حسابات الأجور الخاصة بهم والاستفادة منها، وإلا فسوف يسحبون ببساطة 100% من أجورهم في يوم الدفع<sup>45</sup>.

RISE وMastercard Center for Inclusive Growth يعملان معاً في كمبوديا منذ عام 2019 لدعم وتوسيع رقمنة الأجور مع التركيز على الجنس في قطاع الملابس. يحصل أصحاب العمل على إرشادات ونصائح حول رقمنة رواتبهم مع ضمان مراعاة الاحتياجات الخاصة للنساء العاملات. يتلقى العمال تدريباً على القدرات المالية، مما يدعمهم في بناء المعرفة والثقة اللازمة لاستخدام والاستفادة من حساباتهم الجديدة للرواتب. لقد دعمت الشراكة 17 مصنعاً للملابس مع 26,573 عاملاً (85% منهم نساء)، مما أدى إلى<sup>47</sup>:

”يتم دفع راتبي في حساب بنكي ولكني أفضل أن اسحبه نقداً. [بعد التدريب] تعلمت استخدام حسابي البنكي للدفع مقابل تسوقي عبر الإنترنت، والآن أشتري ملابس أطفالي عبر الإنترنت - إنه أكثر ملاءمة لي. كما بدأت في توفير 10 دولارات أمريكية كل شهر. أقوم بتحويلها إلى حساب التوفير الخاص بي. الآن أشعر بثقة أكبر بشأن نفقاتي المستقبلية - فإذا ما مرض شخص ما، فإنني لدي مدخرات لدفع فاتورة المستشفى.“

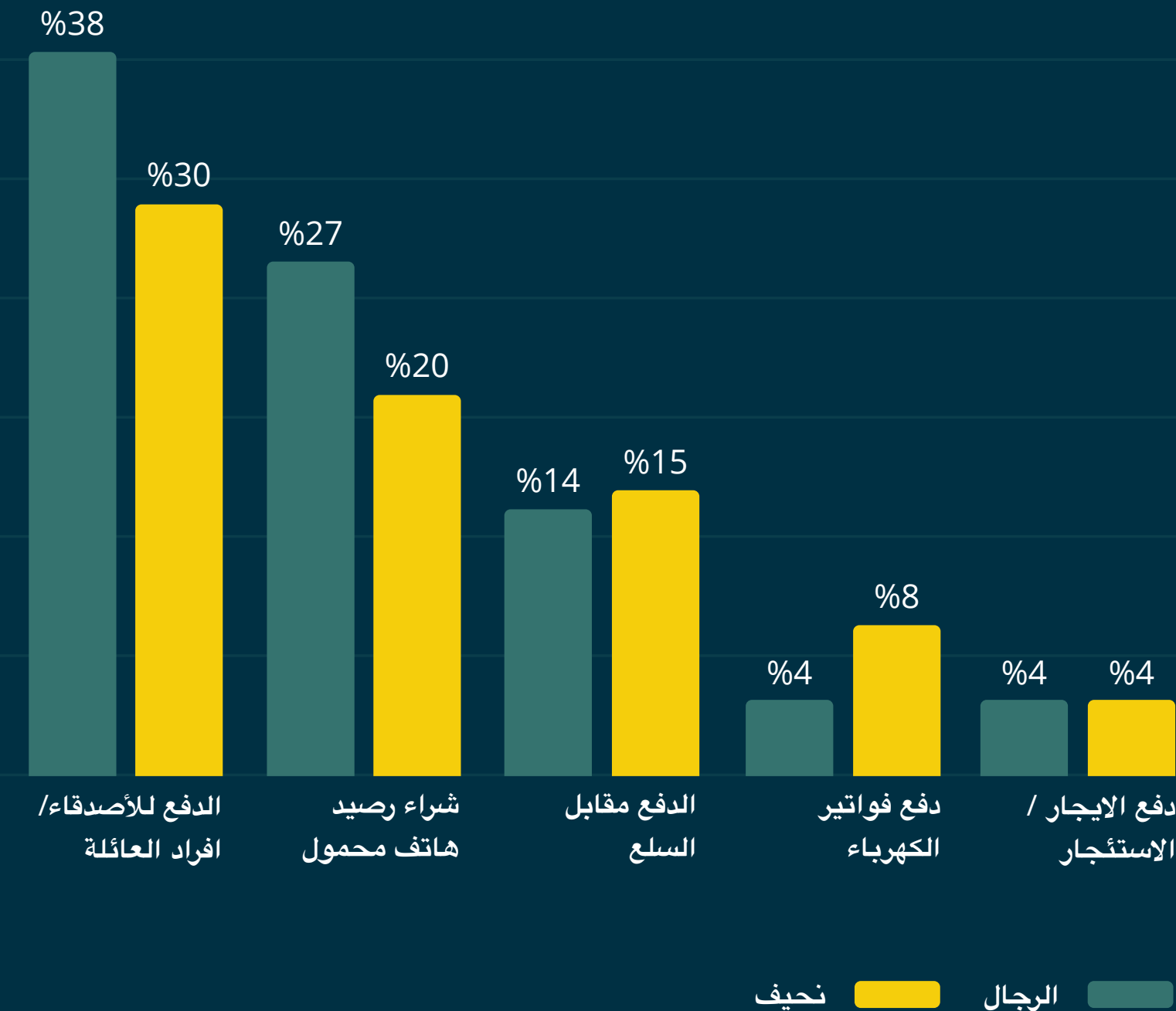
## تشامبي، عاملة ملابس نسائية، بنوم بنه



- 90% من العمال (النساء والرجال) يستخدمون حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول (ارتقاءً من 35%) للمدفوعات للتجار، والتحويلات، و شحن الرصيد، ودفع الفواتير.
- 83% من النساء يوفرن بانتظام (ارتقاءً من 45%) بما في ذلك للإنفاق المتوقع (مثل الفواتير الطبية، والأدوات المنزلية)، والطوارئ، ولشراء منزل، أو ممتلكات، أو أرض.
- 80% من النساء أشرن إلى ثقتهن في إدارة الطوارئ المالية خلال السنتين القادمتين (ارتقاءً من 55%).
- انخفاض بنسبة 84% في تكاليف الإدارة المتعلقة بإعداد وتوزيع الرواتب. أفاد أصحاب العمل بتوفير.

## أنواع المعاملات التي يقوم بها العمال على الهواتف المحمولة بعد المشاركة في RISE Financial Health<sup>52</sup>

- تم دفع رواتب 93% من العمال في حسابات رقمية. فضل 64% من الرجال والنساء تلقي رواتبهم رقمياً (ارتفاعاً من 30%). الأسباب الرئيسية التي تم ذكرها شملت أن الدفع الرقمي أكثر أماناً، وأسهل في إدارة الأموال، وتحويلها، وإدخالها.
- استخدم 40% من العمال حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول (ارتفاعاً من 15%)، بما في ذلك لدفع التجار، إرسال الحوالات، إعادة شحن الرصيد، ودفع الفواتير.
- ادّخر 63% من العمال بانتظام (ارتفاعاً من 48%) لأغراض مثل الزواج، تعليم الأطفال، النفقات المتوقعة (مثل الفواتير الطبية، المستلزمات المنزلية، النفقات الشخصية)، وحالات الطوارئ. وأفاد 65% من العمال بأن لديهم حساباً منفصلاً لمخراتهم (ارتفاعاً من 37%).
- تم تخفيض التكاليف الإدارية المخصصة لإعداد وصرف الرواتب بنسبة 53%. حيث أفاد أصحاب العمل بتوفير في تكاليف نقل النقود والوقت اللازم لعدّها، وتجميعها، وتوزيعها من قبل المدراء.



"يتم دفع راتبي في حساب بنكي. كنت أشعر بالتوتر في البداية، ولكنني الآن أفضل أن أحصل على راتبي في حساب بنكي لأنه يساعدني على إدارة أموالني بشكل أفضل. أنفق أقل عندما لا يكون لدي نقود في جيبني ولا أصرف إلا ما أحتاج إليه. أجد صعوبة في الادخار، لذلك انضمت إلى جمعية لمساعدتي على الادخار. في السابق كنت أنفق الكثير على التسوق والملابس. والآن أدخر لزواجي."

فاطمة، عاملة ملابس، مصر

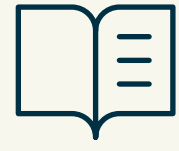
توفر صناعة الملابس في مصر لنحو 2.5 مليون عامل<sup>49</sup> إمكانية الوصول إلى فرص العمل الرسمية، 40% منهم من النساء. يتلقى العديد من العمال أجورهم نقدًا مما يعني أنه من الصعب عليهم إدارة شؤونهم المالية. 26% فقط من البالغين في مصر لديهم حساب في مؤسسة مالية<sup>50</sup>. وقد واجهت مصر تحديات اقتصادية واجتماعية كبيرة، مما أثر سلبًا على قدرة العمال على موازنة دخلهم ونفقاتهم مع معدلات التضخم المرتفعة السائدة.

إن مبادرات البنك المركزي المصري لتعزيز المدفوعات الرقمية والشمول المالي تعني أن البنوك التقليدية تتبنى حلولاً مبتكرة مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والمحافظ الرقمية. بينما أصبحت المدفوعات الرقمية أكثر شيوعاً، إلا أن العمال لا يزالون يكافحون من أجل الوثوق في استخدام أموالهم داخل الاقتصاد الرقمي ومع وصول 72% من سكان مصر إلى الإنترنت، فإن رقمنة الأجور لديها إمكانات هائلة لزيادة الشمول المالي لعمال الملابس وتحسين صحتهم المالية.

في مصر، أقامت مؤسسة RISE و Mastercard Center for Inclusive Growth شراكة منذ عام 2019 لدعم وتوسيع نطاق رقمنة الأجور المتعمدة بين الجنسين في 9 مصانع في 5 محافظات تضم أكثر من 24000 عامل (43% من النساء، 56% منهن تحت سن 35)، مما يتيح للعمال الوصول إلى حساباتهم<sup>51</sup> واستخدامها والاستفادة منها.

## موارد الأجور الرقمية

قامت RISE بتطوير موارد للتدريب على الصحة المالية بالتعاون مع Mastercard، وهي مفتوحة المصدر ومتاحة بسهولة عبر الإنترنت. تم تضمين موارد مفيدة أخرى من Better Than Cash Alliance و ILO.



### Better Than Cash Alliance Responsible Digital Payments Guidelines

Better Than Cash Alliance Responsible Digital Payments Guidelines تحديد تسع ممارسات جيدة للتعامل مع العملاء الذين يرسلون أو يتلقون مدفوعات رقمية والذين سبق أن تم استبعادهم مالياً أو عدم حصولهم على الخدمات الكافية.



### مقاطع الفيديو والرسوم المتحركة

مقاطع الفيديو والرسوم المتحركة من RISE، التي تم تطويرها باستخدام QuizRR، يمكن استخدامها أثناء التدريب أو عرضها بمفردها، كما هو الحال في كائتين المصانع. وهي متوفرة باللغات العربية والبنغالية والخميرية والفيتنامية.



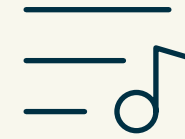
### أداة الأجور الرقمية للمديرين

أداة الأجور الرقمية للمديرين من RISE عن أفضل الممارسات والإرشادات لمديري الملابس للانتقال نحو كشف الأجور الرقمية بطريقة مسؤولة وفعالة. متاح عبر الإنترنت باللغات العربية والبنغالية والإنجليزية والخميرية والمالديفية.



### ILO Global Center on Digital Wages for Decent Work

ILO Global Center on Digital Wages for Decent Work يتيح التقارير والموارد لدعم الانتقال من النقد إلى مدفوعات الأجور الرقمية المسؤولة.



### رسائل صوتية RISE

رسائل صوتية RISE يمكن تشغيلها على نظام العنوان العام (PA) وتوفر معلومات حول استخدام الخدمات المالية. وهي متوفرة باللغات البنغالية والهندية والكنادية والتاميلية.



### ملصقات RISE

ملصقات RISE هي مجموعة من ستة تحتوي على معلومات حول الخدمات المالية والإدارة المالية. وهي متوفرة باللغات الإنجليزية والبنغالية والعربية والخميرية والهندية والكنادية والتاميلية.



38. [Garment Worker Diaries, Factory Wage Digitization Trends](#) Microfinance Opportunities, October 2020, Cambridge. Microfinance Opportunities provided additional Factory Wage Digitization for August 2021 as well
39. [Wage Digitization as an On-Ramp to Financial Inclusion: The Essential Role of Deepening Account Usage](#), Mathematica, Microfinance Opportunities, 2023
40. [Digital Wages: Positive Impact for Women and Business](#) HERproject, 2020
41. See reference 17
42. [The Impact of Wage Digitization: Neighbourhood Spillover Effects from Paying Garment Factory Workers with Mobile Money Report](#), May 2019, Intermedia Financial Inclusion Insights
43. See reference 5
44. [‘Worn out’: debt discipline, hunger, and the gendered contingencies of the COVID-19 pandemic amongst Cambodian garment workers](#) Katherine Brickell, Sabina Lawreniuk, Theavy Chhom, Reach Mony, Hengvotey So & Lauren McCarthy, Social & Cultural Geography, 2023
45. [Over-Indebtedness in Cambodia: Findings from a Financial Diaries Study](#), Microfinance Opportunities, 2017
46. Better Work Cambodia
47. See reference 18
48. RISE worker surveys conducted in Cambodia between Sept 2021 and February 2023 with 451 workers (240 women and 211 men) from 9 factories before the program and 402 workers (203 women and 199 men) from 8 factories after the program. At the start of the program 3 of the factories paid digital wages and 6 paid cash wages. By the end of the program they had all digitized their wages
49. [Better Work Egypt Annual Report 2023: An Industry and Compliance Review](#), International Labour Organization and International Finance Corporation, 2023
50. See reference 11
51. See reference 19
52. RISE conducted surveys with workers in Egypt at the start of the program with 532 workers (62% women) from 9 factories located in Alexandria, Giza, Ismailia, Port Said and Qalioub and at the end of the program with 493 workers (59% women) from 9 garment factories
18. [Improving Financial Health in Cambodia’s Garment Sector through Responsible Wage Digitalization](#) RISE and Mastercard, 2023
19. [Increasing Financial Inclusion in Egypt’s Garment Sector through Responsible Wage Digitalization](#) RISE and Mastercard 2024
20. See reference 18
21. See reference 2
22. See reference 18
23. [Garment Sector Wage Digitization—A Practical Guide for Global Brands and Buyers](#), HERproject, 2021
24. See reference 11
25. [Gender-Responsive Wage Digitization in the Garment Sector a Practical Guide](#) HERproject 2021
26. [Supply-Side Gender Data is a Game Changer for Financial Inclusion](#), Tatiana Alonso, CGAP, 2024
27. [Her Fintech Edge - Market Insights for Inclusive Growth](#), IFC March 2024
28. See reference 25
29. [Turning long-term savings goals into a game can increase consumer financial well-being](#) Bayes Business School, University of London, 2022
30. See reference 2
31. [Better Than Cash Members](#)
32. [ILO, NBC, ABC and TAFTAC engage financial service providers in the promotion of responsible digital wage payments in Cambodia](#) ILO Global Center on Digital Wages for Decent Work, 2024
33. Better Work Cambodia
34. [Wage Digitization in Egypt’s Garment Sector: Impact for Business, and for Female and Male Workers at Lotus Garments Group Report](#) HERproject and Mastercard, 2021
35. See reference 11
36. “1.92m MFS accounts created in RMG sector to avail mobile banking.” The Financial Express, Bangladesh, April 20, 2020
37. See reference 17
1. [Employment, wages and productivity trends in the Asian Garment Sector](#), ILO, 2022
2. Mastercard analysis of interviews conducted by RISE with 8016 workers (55% women) at the baseline and 6,684 workers (55% women) at the endline in 151 factories taking part in RISE Financial Health (and RISE founder BSR’s HERfinance) across 7 countries (Bangladesh, Cambodia, China, Egypt, India, Indonesia and Vietnam) between 2018 and 2023
3. See reference 1
4. Better Work Egypt Annual Report 2023: An Industry and Compliance Review, International Labour Organization and International Finance Corporation, 2023
5. [ILO Cambodia Garment and Footwear Sector Bulletin Issue 8](#), ILO, December 2018
6. Surveys conducted by RISE
7. [Financial Behavior of Female Garment Workers in India Report](#), HERproject and Microsave Consulting, 2019
8. [Beyond Access: A look into the drivers of long-term financial health](#) Mastercard and Nu Bank, 2024
9. [Financial Health: An Introduction for Financial Sector Policymakers: UNSGSA Financial Health Working Group; UN Secretary-General’s Special Advocate for Inclusive Finance for Development \(UNSGSA\) \(2021\)](#)
10. [One billion and beyond | Mastercard Newsroom](#)
11. Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, and Saniya Ansar. 2022. [The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19](#). Washington, DC: World Bank
12. See reference 11
13. [Leaving Money on the Table: There’s Nothing Micro About a Billion Women Excerpt](#) Women’s World Banking, July 2022
14. See reference 11
15. See reference 11
16. See reference 11
17. [Within Reach: How Digital Wages That Work for Women Can Support Bangladesh’s Economic Future](#) HERproject, 2021



## الشكر والتقدير

This guide was written by Charlotte Pallangyo, Ella Moffat at RISE, with input from Christine Svarer, Sethypong Sok, Kamrul Shuvo, Lucie Goulet at RISE, Mohammad Rizwanullah, Leslie Meek-Wohl, Tamas Huszar and Amy Duong, Chanvutty Phon and Sophal Tek at Mastercard, Iain Brougham at Accion, Virak Nuon and Valerie Breda at ILO, Samer Bakeer at UN's Better Than Cash Alliance.

RISE would like to thank the following organizations for contributing their time and expertise: Accion, Better Factories Cambodia, CDS, CWPD, ILO, Mastercard and UN's Better Than Cash Alliance.

حقوق الصورة: RISE/CDS - M.Moawad



RISE: Reimagining Industry to Support Equality هي مبادرة لدعم العمل التعاوني في الصناعة على نطاق واسع لتعزيز المساواة بين الجنسين في سلاسل توريد الملابس والأحذية والمنسوجات المنزلية العالمية. تجمع RISE بين أكبر أربعة برامج لتمكين المرأة بصناعة الأزياء من BSR's HERProject وGAP Inc. P.A.C.E وCARE وBetter Work مع أكثر من 15 عامًا من الخبرة في تنفيذ برامج تمكين المرأة في سلاسل التوريد العالمية للبناء من مناهج مثبتة. تركز RISE على ثلاث أولويات مترابطة مع إمكانية إحداث تحسينات تحويلية في حياة العاملات ودعم تحسين نتائج الأعمال بما في ذلك الصحة المالية والوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والتحرش وتقديم المرأة والقيادة.

[riseequal.org](http://riseequal.org)

عمل Mastercard Center for Inclusive Growth على تعزيز النمو الاقتصادي العادل والمستدام والشمول المالي في جميع أنحاء العالم. ويستفيد The Center من الأصول والكفاءات الأساسية للشركة، بما في ذلك رؤى البيانات والخبرة والتكنولوجيا، مع إدارة Mastercard Impact Fund الخيري، لإنتاج أبحاث مستقلة وتوسيع نطاق البرامج العالمية وتمكين مجتمع من المفكرين والقادة والفاعلين في الخطوط الأمامية للنمو الشامل.

لمزيد من المعلومات وتلقي أحدث رؤى المركز، تابع المركز على [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/mastercard-center-for-inclusive-growth) و [Instagram](https://www.instagram.com/mastercardcenter) [واشترك](#) في [النشرة الإخبارية الخاصة به](#).

[www.mastercardcenter.org](http://www.mastercardcenter.org)