



国际
劳工
组织



工人金融服务

柬埔寨工厂经理简明指南



工人金融服务

柬埔寨工厂经理简明指南

© 国际劳工组织2026年，通过 RISE 倡议发布
第一次出版于2026年



知识共享署名4.0 国际许可协议 (CC BY 4.0)

本作品采用 知识共享署名 4.0 国际许可协议。参见: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>。在许可协议规定范围内，用户可对本作品进行再使用、分享（复制和再分发）、改编（混编、转换并在原作基础上进行创作）。用户必须明确注明 ILO 和 RISE 为材料来源，并说明是否对原始内容作出修改。未经许可，不得在翻译、改编或其他演绎作品中使用 ILO、RISE 的徽记、名称和标识。

署名 - 用户必须说明是否作出修改，并按如下方式引用本作品：ILO 和 RISE，工人金融服务：柬埔寨工厂管理者简明指南，日内瓦：国际劳工局，2026 年。© ILO 和 RISE。

翻译 - 如翻译本作品，则必须在注明署名的同时添加以下免责声明：本译文系对国际劳工组织（ILO）和 RISE 享有版权的作品所作之翻译。该译文未经 ILO 编写、审阅或认可，不应视为 ILO 或 RISE 的正式译本。ILO 和 RISE 对本译文的内容和准确性概不负责。其责任完全由译者承担。

改编 - 如改编本作品，则必须在注明署名的同时添加以下免责声明：本改编作品系基于国际劳工组织（ILO）和 RISE 享有版权的作品制作。该改编作品未经 ILO 和 RISE 编写、审阅或认可，不应视为 ILO 或 RISE 的正式改编版本。ILO 和 RISE 对本改编作品的内容和准确性概不负责。其责任完全由改编者承担。

第三方材料 - CC BY 4.0 许可协议不适用于本出版物中非国际劳工组织版权的材料。如果材料归属于第三方，则材料的使用者独自负责与权利人进行版权清算，并对任何侵权索赔独自负责。

因本许可协议而产生的任何争议如不能加以友好解决，则必须根据《联合国国际贸易法委员会仲裁规则》提交仲裁。各当事方必须服从因此类仲裁而作出的任何仲裁裁决，作为此类争议的最终裁决。

有关权利和许可的详情，请联系: rights@ilo.org。有关 ILO 出版物和数字产品的详情，请访问: www.ilo.org/publns。

ISBN: 9789220434673 (印刷版本); 9789220434680 (PDF)
另有以下语言版本 English: ISBN 9789220431337 (PDF)

国际劳工组织出版物和数据库中所用名称符合联合国习惯用法，出版物中材料的编排方式不代表国际劳工组织对任何国家、地区或领土或其当局的法律地位，以及其边境或边界的划定表达任何意见。详细信息请访问: www.ilo.org/disclaimer。

本出版物中所表达的意见和观点仅代表作者本人，并不一定反映 ILO 或 RISE 的意见、观点或政策。文中提及任何企业名称、商业产品或工艺流程，并不意味着 ILO 或 RISE 对其予以认可；未提及任何特定企业、商业产品或工艺流程，亦不构成对其的否定。

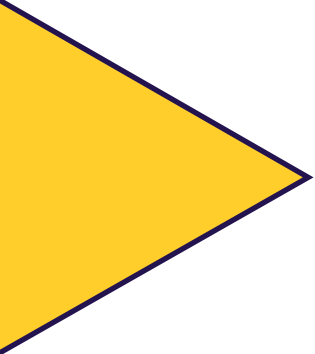
封面照片 © RISE



目录

致谢	vii
1. 引言	1
2. 如何与金融服务提供方接洽并进行选择	5
3. 主要金融服务指导信息	11
3.1. 工资账户	12
3.2. 数字支付与转账	17
3.3. 储蓄	20
3.4. 社会保险	24
3.5. 商业保险	27
3.6. 已赚工资提取	31
3.7. 分期购买计划	35
3.8. 信贷	38
附件 1. 了解更多	42
附件 2. 金融教育项目	43





致谢

本指南在 Valerie Breda (ILO) 和 Ella Moffat (RISE) 的总体指导下编写完成, 并得到了 Alice Merry (外部合作者)、Nuon Virak (ILO 柬埔寨更好工厂项目) 以及 Sok Sethypong (RISE) 的支持。

我们对柬埔寨纺织、服装、鞋类及旅行用品协会 (TAFTAC) 以及柬埔寨金融消费者保护中心所发挥的关键作用深表感谢。他们共同制定了这份指南, 旨在将工厂管理人员和工人的需求与负责任金融服务所提供的机会相衔接。

我们还谨向所有为本指南编写作出贡献的各方致以诚挚谢意, 尤其感谢各工厂和品牌、工人组织、金融服务提供商、柬埔寨银行协会以及各位同事。正是他们在促进工人金融健康方面所展现的专业知识与坚定承诺, 使本指南得以顺利完成。我们同时感谢本指南的资助方: the Gates Foundation (为 ILO 提供支持) 以及万事达卡影响力基金 (Mastercard Impact Fund), 并感谢万事达卡普惠增长中心 (Mastercard Center for Inclusive Growth) 对 RISE 提供的支持。

我们还特别感谢持续推动相关举措的各位工厂管理者。你们通过支付数字工资支付、金融知识教育以及获取必要的正规金融服务, 不断赋能工人。你们的领导力和投入, 正切实改善着工人的金融生活。

本指南是国际劳工组织“体面劳动数字工资全球中心”项目的一部分, 由国际劳工组织与柬埔寨更好工厂组织及柬埔寨RISE金融健康项目合作实施。



1

介绍

柬埔寨的金融普惠正在加速发展。到2024年, 大约有39% 的成年人拥有金融账户, 而在2017年这一比例仅为22%。移动金融服务也发挥着重要作用, 目前17% 的柬埔寨成年人拥有手机钱包账户。然而, 这些数字仍然远低于其他中低收入国家的平均水平 在这些国家中, 大约75% 的成年人拥有正式的金融账户。此外, 金融服务的可获得性并不平等: 约63% 的女性 (相比之下男性为58%) 以及最贫困的40% 人口中有72 % 的人仍然无法接触到正规金融账户。¹

金融服务能够为女性和男性工人带来积极影响, 帮助他们积累储蓄、在紧急情况下获得资金, 并在遭遇财务冲击时依靠保险保障。工厂在支持工人向正规金融服务过渡方面可以发挥关键作用, 而工资支付数字化往往是这一过程中的第一步。数字工资支付能够为工人打开通往多种金融服务的大门, 例如支付、储蓄、保险和信贷, 从而提升工人的经济机会和金融韧性。工厂还在确保这些服务符合工人需求和偏好方面发挥着重要作用, 帮助工人在尽可能获得最大收益的同时, 将潜在风险降到最低。

本指南旨在帮助工厂经理, 更明智地支持男女工人获得正式金融服务。指南提供了多种金融服务的简要信息, 包括: 每项服务的基本介绍; 工厂在其中可以扮演的角色; 对工人和工厂双方可能

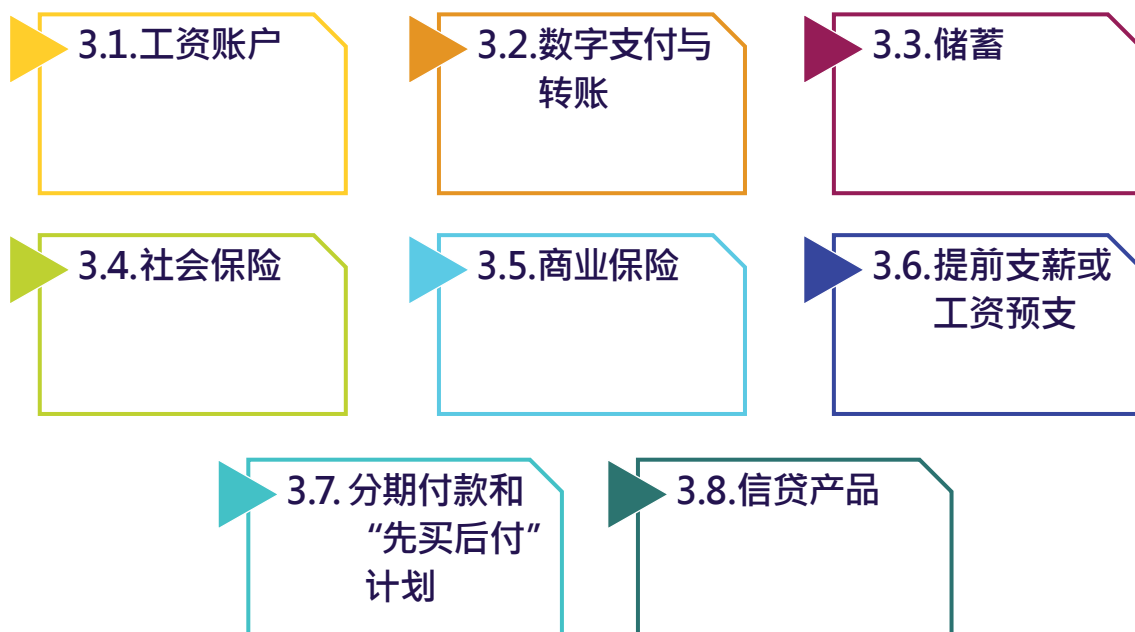
¹ World Bank. [Global Findex database 2025](#).

带来的好处与风险；以及一个问题清单，帮助您在与金融服务供应商沟通时进行参考。在考虑任何金融服务时，请始终牢记以下三条重要原则：

1. **认真评估每一家金融机构和产品。** 仔细选择一家拥有正式营业执照的金融服务供应商至关重要。同样，评估每一项金融产品也非常重要。所有金融产品对工厂和工人来说，都可能同时带来潜在的好处与风险。由于金融产品不断更新和变化，因此本指南应作为一个起点，帮助您了解基本信息，并在此基础上仔细评估每个产品的具体细节。
2. **与工人沟通。了解男女工人的需求至关重要，尤其是要关注最弱势的群体。** 工厂应与工人讨论他们对金融产品的偏好，以及他们希望通过何种方式获得这些服务。因此，与工人进行沟通应当是整个过程的第一步（如第二部分所述），同时此类沟通也应贯穿整个金融服务合作过程中。
3. **加入金融教育。** 金融教育对于帮助工人安全地选择和使用金融服务至关重要。高质量的金融教育可以降低使用新金融服务所带来的风险，使工人能够充分受益。同时，金融教育也能帮助工厂作为雇主受益于推广金融服务。当工人具备足够的金融知识后，他们在使用金融产品时会更加理性，从而带来更高的生产效率、更稳定的员工留存率，并减少缺勤天数。更重要的是，良好的金融教育还能显著降低工厂的潜在风险，例如：员工投诉、声誉受损，或由于过度负债等问题导致生产效率下降。因此，工厂应重视工人的金融教育需求，确保他们能够接受充分的培训与支持（有关金融教育的更多信息，请参见附录2）。

如何使用本指南

对于所有类型的金融服务，请从本指南的第二部分开始阅读《如何与金融服务供应商合作并进行选择》，该部分介绍了整个流程的总体步骤，无论涉及哪种金融产品。然后，您可以跳转到第三部分中与特定金融服务相关的章节。该部分将提供更详细的信息和建议，帮助您了解如何与各类金融服务供应商合作（如方框中所列）。最后，附录1列出了更多可供参考的信息来源，而附录2提供了有关金融教育的说明。金融教育对于安全、成功地向工厂工人（包括最弱势的群体）引入任何金融服务都至关重要。







2 如何与金融服务供应商合作并进行筛选

无论您正在考虑哪种金融产品或服务, 都需要遵循一个基本流程, 以便与金融服务供应商接洽、了解他们的服务, 并最终做出决定。在某些情况下, 您可能只是决定是否允许某个金融机构向您的员工推广他们的服务。即使在这种情况下, 也非常有必要对该服务进行评估, 了解它对员工和工厂可能带来的价值与风险。如果某些金融服务设计不合理, 或存在较高风险 (例如导致员工负债过多), 可能会损害员工的福祉, 并最终影响他们的生产力。当某项金融服务是与工厂合作推出时, 选择过程就更应谨慎, 因为这可能涉及工厂的成本、业务、后勤影响, 以及潜在的声誉风险。

在工作场所推广金融产品和服务之前，请按照以下四个步骤对其进行识别和评估，以避免对女性和男性工人造成任何意料之外的影响。

1

第一步：首先与工人沟通

与男女工人或他们的代表进行交流，了解他们的金融需求、目标，以及他们对金融机构和产品的偏好。这些信息将帮助您确定应优先考虑哪些金融产品，作为雇主可以引入或帮助工人了解并使用的服务。

2

步骤二：对潜在服务提供方进行初步审查

在进入下一步之前，必须确保任何金融服务提供方都合法合规并具有良好信誉。

► 收集同行和协会的反馈

联系其他工厂，尤其是已经与该服务提供方合作的工厂，了解他们的合作经验以及曾遇到的问题。您还可以向雇主协会征求意见，例如柬埔寨纺织、服装、制鞋和旅行用品协会 (TAFTAC) 或柬埔寨制衣培训学院 (CGTI)，以了解其成员的相关经验。

► 调查服务提供方的声誉

通过全面的线上搜索，了解该公司是否有任何负面新闻或公众关注的问题。

► 核实监管批准和许可证情况

确认该服务提供方已就其提供的所有服务获得相关主管机构的正式批准，具备良好的财务稳健性，并持有合法牌照：

- ▷ 银行：柬埔寨国家银行 (NBC)
- ▷ 非银行金融机构 (如金融科技公司)：非银行金融服务管理局 (FSA)

如果其官方网站上的名单未及时更新，请拨打热线电话进行确认：

- ▷ 柬埔寨国家银行投诉热线：016 568 490
- ▷ 金融消费者中心：015 365 222 (消费者咨询与消费者纠纷解决)

通常而言，经营时间较长并已获牌照数年的服务提供方更值得优先考虑，尤其是在数字工资支付等核心服务方面。

► 查看是否存在监管处罚或欺诈警告

核查该服务提供方是否曾受到监管处罚或欺诈警告。柬埔寨国家银行 [NBC](#)，非银行金融服务管理局 [FSA](#)，以及柬埔寨证券交易监管机构 ([SERC](#)) 会就非正规放贷机构、无牌平台和诈骗行为发布公开警告。金融消费者中心 (FCC) 也是金融服务领域客户保护和投诉处理机制的重要信息来源。

请查阅这些机构的网站，并在线搜索是否有相关新闻警示、破产程序、主管机关发布的公开警告，或用户投诉。如果某服务提供方曾受到监管处罚或欺诈警告，最好避免与其合作，或避免其接触您的工人。

3

第三步：评估所提供的金融产品和服务

当您确认该服务供应商信誉良好后，就可以更深入地了解他们所提供的产品或服务，以及其可能带来的好处与风险。在每种情况下，您都可以使用以下基本问题，并结合本指南中对应金融服务章节里的问题，来指导您与供应商的交流以及对服务的评估。

这通常需要与服务供应商进行多次会议或电话沟通，以充分了解服务的内容及其对工厂和员工的影响。此外，建议您亲自访问并体验服务网点，例如在线平台、服务热线、代理网点或银行分支机构，以了解获取这些服务的渠道以及客户的服务质量。

在评估阶段，再次与工人代表进行沟通也非常重要。通过听取工人的意见，可以更好地判断这些金融产品是否真正符合工人的需求、是否方便获取以及是否价格可负担，以确保无论男女工人都能从中受益。

所有产品和服务类型的关键问题：

► 相关性与适用性

- ▷ 该产品或服务是否对女性和男性工人都有益，并且适合他们使用？

► 成本与透明度

- ▷ 该服务的总成本是多少（对工人和工厂而言），包括任何费用、罚金或附加收费？
- ▷ 这些成本是否清晰、透明且易于理解？

► 可及性与包容性

- ▷ 该产品是否便于所有女性和男性工人使用，包括残障工人、年长工人和识字水平较低的工人？
- ▷ 服务提供方是否了解您员工队伍的具体需求和障碍（如文件要求或互联网接入有限），并愿意根据需要作出调整？
- ▷ 需要提供哪些文件或工具（如身份证件、智能手机、登记在工人名下的 SIM 卡）？
- ▷ 在使用方面是否存在任何限制（如最高提款额度或营业时间限制）？
- ▷ 可通过哪些渠道、在何处使用该服务（如网点、代理点、商户、手机应用程序、在线平台、自动取款机等）？

► 金融教育与支持

- ▷ 服务提供方是否提供金融教育或培训，帮助工人有效且安全地使用该服务？
- ▷ 服务提供方是否愿意开展培训、分享教育材料，或提供其他金融教育和支持，以确保工人理解并充分利用该服务？
- ▷ 请确保这些材料内容平衡、具有教育意义，而不只是为了推广该服务。

（有关金融教育的更多信息和指导，请详见附件 2。）

► 对工厂管理层的支持

- ▷ 对于将参与该金融服务的工厂管理人员（如适用），可获得哪些支持？
- ▷ 如果该服务需要工厂管理层（如人力资源、财务或信息技术部门）参与系统对接、提供报告或与工人协调，服务提供方是否会支持他们承担这些新角色和流程？

► 客户服务与问题解决

- ▷ 工人可通过哪些渠道提出问题、报告问题或投诉（如热线、网点、在线平台）？
- ▷ 这些渠道是否在工厂工作时间之外也可使用？
- ▷ 服务提供方处理投诉的流程和时限是怎样的？
- ▷ 是否有机制让工厂管理层能够迅速就工人账户相关问题向银行升级反映？
- ▷ 服务提供方如何处理欺诈事件？

4

第四步：选择服务供应商并达成协议

最后阶段将根据所考虑的金融产品或服务类型而有所不同。

► 与服务提供方建立合作关系时

对于由服务提供方与工厂合作提供的产品，例如数字工资账户或已赚工资提取服务，将需要更为详细的决策流程。工厂管理者需要汇总前两个阶段的调查结果，并提交给工厂所有者作出最终决定。如果决定继续推进，则应与服务提供方举行最后的会议和谈判，就相关条款达成一致，并通过书面协议正式确定合作关系。

► 在允许进入工厂推广服务时

如果工厂不打算建立正式合作关系，但计划允许某一服务提供方在工厂内或通过工厂的沟通渠道推广或提供服务，管理层应在决定是否给予其进入权限之前，认真审查前面各阶段的调查结果。

► 在仅向工人提供建议或信息时

如果工厂不会与服务提供方直接接触，但计划就金融产品向工人提供指导或回答其问题，管理者应根据评估结果决定应向工人分享哪些信息。

在选择和推广金融产品与服务时考虑女性和男性的需求

在柬埔寨服装和制鞋行业推广金融服务时，考虑女性和男性的不同需求至关重要，因为传统性别角色会影响金融决策。女性通常负责管理家庭日常开支，而男性则更多作出较大金额的购买决定。由于女性占劳动力总数的 82%，相关服务必须回应她们的需求；但同时也应让女性和男性共同参与，以确保产品具有相关性和有效性。分别开展反馈交流活动，有助于识别他们不同的优先事项和挑战，从而支持采取更具性别响应性的方式。







3 主要金融服务的指导信息

本部分提供了工厂经理在工作中可能接触到或为工人考虑的主要金融服务类型的指导信息。内容包括：各类金融服务的优势；以及潜在的风险或挑战（无论对工人还是工厂而言）。此外，还列出了针对每种金融服务可向供应商提出的具体问题清单。这些问题应结合本指南第二部分中关于“所有金融服务”的通用问题一起使用，以帮助您进行更全面的评估。

本部分还在“重点产品”框中提供了一些产品示例。这些示例并不代表对任何特定产品的推荐或认可，仅用于说明目前在不同国家中常见的各种金融产品类型。

3.1. 工资账户

什么是工资账户？

工资账户是一种用于接收工资支付的金融账户。工资账户的形式包括：

- **银行账户** — 由银行开立的账户，可用于存款和取款。工人通常会获得一张借记卡，可用于从自动取款机（ATM）取现或进行支付。银行账户提供更全面的金融服务，也能帮助工人更方便地使用其他重要的金融服务，如数字支付、转账和储蓄账户。
- **工资卡** — 一种预付卡，每次发薪日都会将工资金额充值到卡上。工人可以使用工资卡在自动取款机上取现或用于支付。然而，与银行账户相比，工资卡的功能较为有限。
- **手机钱包账户** — 与用户手机号绑定的账户，允许他们在手机上存钱、汇款和收款。

雇主的角色是什么？

当雇主决定从现金支付转向数字工资支付，或更换工资发放服务供应商时，需要建立或调整必要的系统以实现数字化发薪，并协助工人开立和使用工资账户。无论是首次选择服务供应商还是更换供应商，都需要经历类似的评估、决策和实施流程。更换供应商的过程同样需要谨慎对待，充分考虑对工厂和工人双方的好处与风险。尤其需要注意的是，让工人接受新的金融机构和新的工资账户可能会有一定难度，因此应做好充分的沟通与支持工作。

此外，雇主应始终认识到，根据《柬埔寨劳动法》（见附件 1），工资是受到法律保护的应得权益。当工资通过工资账户实现数字化发放时，必须坚持工资保护的核心原则——足额及时支付、获得工人同意，以及确保工人能够有效领取工资——即使在数字工资发放系统与其他金融服务（例如本指南中介绍的服务）相整合的情况下，也必须如此。

雇主在实施数字化工资支付并支持工人开立工资账户时，通常需要承担以下职责：

- **协商**工人代表和工会；
- **协商**与金融服务提供方之间的条款和安排；
- **调整**内部系统和流程，以实现数字支付；
- **安排**为工人开户；
- **提供**场地，以便服务提供方在工厂内设置自动取款机或服务点（如有需要）；
- **协调**与服务提供方进行批量工资支付；
- **开展**持续性的金融教育，并回应工人的问题和关切。从流程一开始就开展有效的金融教育，有助于工人充分受益于数字工资支付，降低工厂面临的风险，并减少后续解决问题所耗费的时间。

雇主也可以承担部分账户开立费、维护费以及借记卡发行费用（务必要确保这些费用不向工人收取）。

对工人的好处

- ▶ **安全性** — 数字化支付可降低被盗、遗失、伪钞或破损纸币的风险。与现金或支票相比更安全，尤其是结合密码保护、防欺诈机制和存款保险时。这还能保护劳动者免受雇主或金融服务提供商破产的影响。
- ▶ **工资保障** — 数字支付系统能确保工人按时、足额领取工资（即使发薪日请假也不受影响），并减少随意、隐性或不公平扣款的风险。工人还会收到电子支付凭证，便于解决工资纠纷。同时，这种方式避免因零钱不足或纸币破损而损失部分工资的风险。
- ▶ **速度与可靠性** — 工人能更快领取工资，无需排队或等待现金。在可方便取现的地方（如自动取款机、代理网点），数字支付能让工人及时取款或使用资金，更加便捷。
- ▶ **更好的掌控与自主性** — 借助数字化工具和金融应用，工人可以查询余额、记录支出、规划财务，从而更好地管理收入。对女性工人而言，数字化工资有助于提升家庭财务决策的自主性，并减少因处理现金而面临的骚扰风险。
- ▶ **促进金融包容** — 拥有一个正规账户通常是迈向金融包容的第一步。数字化工资支付帮助那些此前被排除在金融体系之外的工人（尤其是女性）开立账户、建立金融信用记录，并接触更多正规金融服务，如储蓄、贷款、汇款和保险。这有助于提高他们的经济韧性和发展机会。²
- ▶ **更好地获得社会保障** — 数字工资记录有助于证明雇佣关系，并支持工人加入社会保障体系。它还能减少工资申报不足的情况，帮助政府更准确地识别受益人。

工人可能面临的风险或挑战

- ▶ **对服务理解不足或缺乏信任** — 如果没有金融教育和支持，工人可能不了解服务内容、使用权利，或如何正确使用账户、避免额外费用。
- ▶ **可能产生的费用** — 如果服务设计不合理，工人可能需要支付额外费用，从而减少实际收入。
- ▶ **对税收的担忧** — 一些工人可能担心工资打入正式账户后会被征收更多税费，从而不愿意注册账户。
- ▶ **获取不便或渠道不足** — 如果缺乏足够的服务网点（如ATM、银行分行或代理点），工人可能难以及时、方便地取用工资。
- ▶ **被迫购买额外服务的风险** — 某些代理商或银行应用的营销活动可能会诱导或施压工人购买额外产品（如信用卡、保险或消费贷款），却未充分解释相关条款和费用。
- ▶ **遗忘密码或遗失银行卡** — 工人经常会忘记密码或丢失卡片，从而在重新设置密码或补卡之前无法访问工资。因此，必须确保提供快速解决问题的支持渠道。
- ▶ **诈骗风险** — 特别是女性、年长工人或首次使用金融账户的弱势群体，如果缺乏关于诈骗电话、欺诈行为的教育，容易成为受害者。
- ▶ **设备或密码共享风险** — 工人可能会与他人共用手机或泄露密码、PIN码，从而让他人有机会访问他们的账户。

² RISE and Mastercard (2023). Improving Financial Health in Cambodia's Garment Sector through Responsible Wage Digitalization.

对雇主的好处

- **降低风险** — 数字化支付减少了在运输和保管大量现金时的安全风险，同时也降低了欺诈和随意扣款的风险。
- **提高透明度与准确性** — 数字工资支付减少了人工在工资处理过程中的错误，并提供了清晰透明的支付记录。
- **节省成本** — 通过减少人工计算与管理现金发放所需的人力和财务资源，以及安保与运输成本，从而显著节约开支。在柬埔寨，采用数字发薪的雇主报告称，与工资准备和发放相关的行政成本降低了84%，并且在发薪日平均每名工人节省了约15分钟的生产时间。³
- **合规性** — 数字化记录支持审计与报告，帮助工厂更好地履行法律和监管义务。
- **员工满意度与留存率** — 数字化发薪减少了因现金发放延迟而引发的不满情绪。工人通常会更加认可并偏好采用数字支付工资的工厂。
- **效率提升** — 工人无需离岗排队领取工资，从而节省时间并提高生产效率。
- **促进正规化** — 对尚未完全正规化的小型工厂而言，数字化工资支付会生成可验证的工资记录，有助于企业逐步实现正规化运营，并获得政府支持项目或采购机会。
- **提升融资能力** — 数字化工资记录能增强工厂与金融服务供应商的关系，提高雇主获取贷款或定制金融服务的资格。
- **增强声誉与买家关系** — 数字化发薪体现了负责任的企业经营实践，有助于提升工厂在国际买家、认证机构和关注劳动标准的利益相关方中的地位。调查显示，79%的全球买家认为数字化发薪有助于企业满足其社会与劳动合规要求。⁴

雇主可能面临的风险或挑战

- **开户和后续支持的挑战** — 为大量工人开立账户可能是一项复杂的任务，因为整个流程可能需要较长时间，并且需要雇主提供大量支持。此外，部分工人可能缺少开户所需的文件。
- **工人或工厂管理层（如人力资源和财务部门）理解不足或存在抵触情绪** — 因此，必须对工人和管理人员进行充分的培训和沟通，让他们了解数字化发薪的流程和好处，从而积极配合实施。
- **员工不满的风险** — 如果数字工资支付系统设计不合理，或服务供应商无法按时处理工资发放，可能导致工人不满并引发管理层与员工之间的紧张关系。另一个关键问题是自动取款机（ATM）的普及性。如果供应商的ATM数量不足，或位置不方便，工人可能需要花费大量时间排队或前往取款点，这会导致对工资发放的不满。因此，谨慎选择服务供应商至关重要。

³ RISE and Mastercard (2023). Improving Financial Health in Cambodia's Garment Sector through Responsible Wage Digitalization.

⁴ HERproject (2021). Garment Sector Wage Digitization—A Practical Guide for Global Brands and Buyers

我应该向待选的工资账户服务供应商提哪些问题？

► 开立和使用账户时，工人需要承担哪些费用？

务必了解各种可能的费用类型。即使账户开立是免费的，也要确认是否存在其他相关费用，例如账户维护费、借记卡费用、取款手续费等。

► 雇主是否需要承担相关费用？

雇主可能需要承担为工人开立和维护账户的一部分费用，并可能需支付交易手续费，用于将工资转入工人的账户。（请记住，这些交易费用不应由工人承担。）**此外**，还可能存在其他成本需要考虑。**例如，如果工人拥有或更倾向不使用工厂合作的银行开立账户**，工厂可能需要支付跨行转账费用。请牢记，理想情况下，工人应当有权选择他们希望接收工资的账户和金融服务供应商。

► 工人账户如何开立？需要哪些流程和文件？

服务供应商可能提供在工厂内为工人单独或分组开户的选项。请了解开户方式，评估其对工人和工厂管理层是否方便。同时，确认开户所需的工人文件。**如果部分工人可能难以提供这些文件**，您可询问供应商是否接受替代文件，或能否提供要求较少的替代产品（如预付卡）。（请注意：为符合“了解你的客户”（KYC）法规，某些文件在任何情况下都是必须的。）

► 工人如何访问和使用账户？

了解工人使用账户的方式。询问工厂附近或工人居住地是否有银行网点、**ATM或其他服务点**，以及账户是否可以通过线上或功能手机访问。在某些情况下，供应商也可在工厂内设置**ATM或银行服务网点**。

► 工厂发放工资到账户的流程是怎样的？

与服务供应商讨论工厂在工资发放过程中**需要执行的步骤**，例如：整理包含工人信息和发放金额的文件；批准付款；发放电子或纸质工资单；以及后续维护流程（如添加新员工）。确保双方清楚整个工资发放和维护流程，以便系统顺利运行。

重点证据: 数字化工资对柬埔寨服装工人的好处⁵

在柬埔寨, 有证据表明数字化工资支付对服装工人带来了显著好处。自 2019 年以来, RISE 与 万事达卡包容性增长中心 (Mastercard Center for Inclusive Growth) 合作, 推动该行业的工资数字化进程, 为雇主提供指导, 确保满足女性工人的需求, 并为工人提供金融能力培训。在参与的 17 家服装工厂、超过 26,500 名工人 (其中 85% 为女性) 中, 观察到以下积极成果:

- 手机钱包使用率从 35% 上升至 90%, 用于支付、汇款、充值话费和缴纳账单等活动。
- 女性定期储蓄比例从 45% 提高至 83%, 用于医疗费用、住房购买等各类支出。
- 女性应对金融紧急情况信心在未来两年内从 55% 上升至 80%。
- 雇主的工资管理成本降低了 84%, 在现金运输和工资发放人力方面均实现了节省。

一位工人这样总结了自己在数字化工资方面的体验与收获:

我现在的工资是直接打到银行账户里的, 我比起拿现金更喜欢这种方式。 (经过培训后) 我学会了使用账户进行网上购物, 现在我可以在网上给孩子买衣服—方便多了。我还开始每个月存 10 美元到我的储蓄账户。现在我对未来的支出更有信心—如果家里有人生病, 我就有存款可以支付医院账单。 — (占碧, 女性服装工人, 金边)

⁵ RISE and Mastercard (2023). Improving Financial Health in Cambodia's Garment Sector through Responsible Wage Digitalization.

3.2. 数字支付与转账

什么是数字支付与转账？

数字支付和转账服务允许工人支付各类费用，例如学费、房租、水电费或其他账单，并能向他人汇款。在 2024 年，柬埔寨有 32% 的成年人使用过数字支付（相比之下，中低收入国家的平均水平为 62%）。其中，16% 的人使用银行卡或手机在店内付款，13% 的人通过网络支付账单，另有 14% 的人在網上购买商品。⁶

作为雇主，我的角色是什么？

许多数字化工资账户允许工人使用数字支付和转账服务。因此，在与工人沟通、协商并选择数字工资服务供应商时，雇主应充分考虑这些数字支付与转账功能的可用性和适用性。在系统建立后，雇主还应帮助工人了解并安全使用由服务供应商提供的数字支付和转账服务，以确保他们能够充分受益并避免潜在风险。

对工人的好处

- **便利与节省时间** — 转账和支付服务通常深受工人欢迎，也十分实用。它们让工人能够快速、方便地完成付款，无需亲自前往缴费点或排队支付现金。
- **安全性** — 数字支付和转账消除了携带现金支付的需要，从而减少了被盗或遭受袭击的风险。此外，与使用非正式汇款中介相比，数字转账为工人向农村家庭汇款提供了更安全的选择。
- **透明度** — 数字化记录可提高透明度，让工人能够证明自己已完成支付。

对工人的风险或挑战

- **金融知识和使用经验不足** — 如果工人对服务了解不充分，可能会产生意想不到的费用，或者输入错误金额、转账给错误的收款人。
- **收款方可能产生费用** — 如果收款人（例如家庭成员）没有使用同一家服务供应商的账户，那么在收到转账后，他们可能需要支付额外取款或跨平台费用。
- **安全与欺诈/诈骗风险** — 虽然数字支付减少了携带现金被抢的风险，但手机或设备被盗可能让不法分子获取支付服务的访问权限。此外，还存在诈骗风险，例如骗子冒充家人或机构，通过支付平台请求转账资金。

⁶ World Bank. [Global Findex database 2025](#).

对雇主的好处

- **减少工人缺勤** — 如果工人需要紧急支付或汇款（例如家庭突发状况），他们可能会请假或迟到。数字转账选项能够减少此类情况的发生。
- **提高对数字化工资的接受度** — 支付与转账是工人使用数字金融服务的重要方式。这些服务让工人切实感受到数字工资发放和账户持有的价值，从而增强他们对数字发薪系统的信任与支持。
- **改善与工人的关系** — 当工人能够在紧急情况下迅速向家人汇款时，他们会更加感激工厂和管理层的支持。这有助于提升工厂与管理层在工人心中的声誉与形象。

雇主可能面临的风险或挑战

- **工人因欺诈或支付错误受到影响** — 如果工人遭遇诈骗，或在进行数字支付或转账时出错，他们可能会在经济和心理上受到严重影响。这可能导致工人情绪低落、工作分心，甚至缺勤，而雇主可能需要提供支持或心理辅导。
- **声誉风险** — 如果工人在使用服务时有不良体验，他们往往会将问题或投诉反映给雇主，尤其是当该服务由工厂推广或通过工厂渠道引入时。由于工厂管理层并未直接参与这些服务，可能难以及时有效地解决此类问题。

我应该向待选的服务供应商询问哪些问题？

► 工人使用该产品需要支付哪些费用？

务必了解所有可能的费用，并确保全面掌握所有收费项目。同时，确保这些费用透明、清晰且易于工人理解。

► 工人如何注册使用该服务？流程是什么？需要哪些文件？

了解工人注册使用该服务的方式，并评估整个流程对他们而言是否可行且便利。

► 服务供应商希望通过工厂进行哪些宣传活动？其潜在影响是什么？

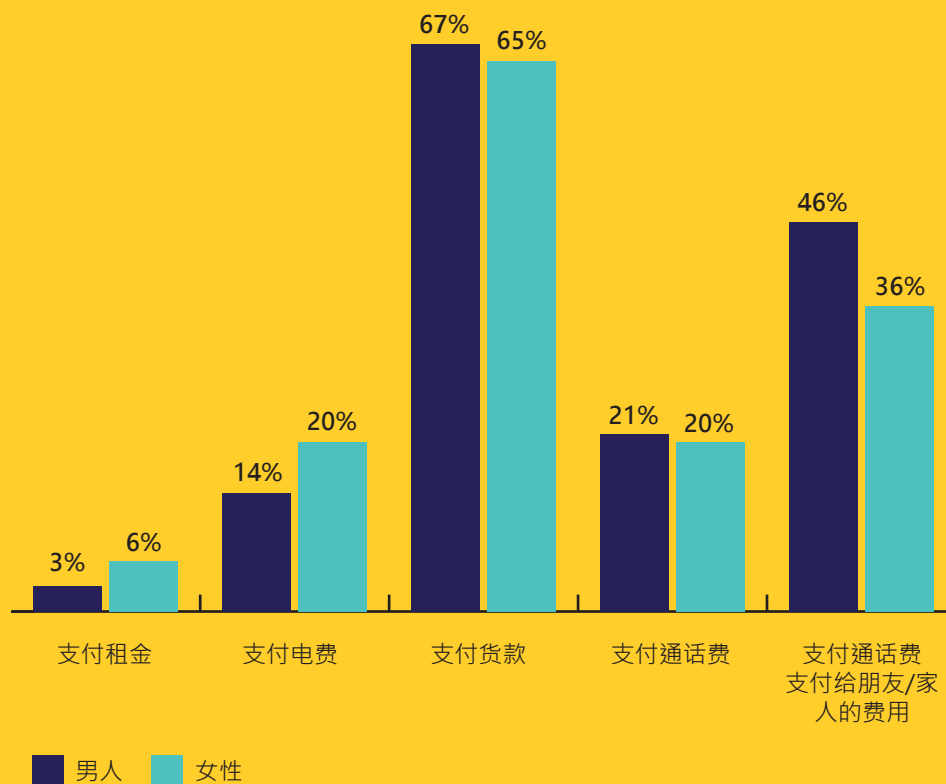
例如，他们是否希望在工厂内设置摊位来推广服务并帮助工人注册，或者通过分发宣传材料的方式推广？请了解所提方案对工厂的可行性。同时，应向工人明确说明注册是自愿的，并解释清楚工厂与服务供应商之间的关系。

重点证据: 支持柬埔寨工厂工人使用数字支付及转账服务⁷

近年来, 柬埔寨服装行业的工资支付数字化进程显著加快。截至 2025 年 6 月, 参与 ILO/IFC “更好工厂计划 (Better Factories Programme)” 的工厂中, 已有 76.8% 实现了工资数字化支付, 而在 2022 年这一比例仅为 50%。这意味着约有 60 万名工人 (其中大多数为女性) 如今通过金融账户领取工资。研究显示, 如果缺乏额外支持, 许多工人仍会在发薪日或前提取全部或大部分工资, 从而限制了他们对其他金融服务 (如支付与转账) 的使用。

在 RISE 与 万事达卡包容性增长中心 (Mastercard Center for Inclusive Growth) 的合作项目中, 工人接受了金融能力培训, 以提升其使用工资账户及相关服务的知识和信心。该项目的重点之一是帮助工人熟悉并使用数字支付与转账服务, 事实证明, 这些服务在服装工人中非常受欢迎。该项目使手机钱包账户使用率显著提高了 35% 至 90%, 主要用于支付、汇款、充值话费和缴纳账单等活动。其中, 商品支付与家庭汇款是最受欢迎的数字服务类型, 如下图所示。

► 移动钱包交易类型: 柬埔寨工人在参与 RISE 计划后所进行的交易⁸



⁷ RISE and Mastercard (2023). Improving Financial Health in Cambodia's Garment Sector through Responsible Wage Digitalization

⁸ RISE worker surveys conducted in Cambodia between Sept 2021 and February 2023 with 451 workers.

3.3. 储蓄

什么是储蓄？

什么是储蓄？储蓄账户让工人能够将资金存入一个单独的账户，为未来做准备。在 2024 年，仅有 11% 的柬埔寨成年人在正规账户中进行储蓄，而在中低收入国家，这一比例为 40%。⁹

有许多不同类型的储蓄账户，它们的功能彼此重叠：

- **普通储蓄账户：**工人可以在现有账户供应商或其他金融机构开立储蓄账户，并在自己决定的时间自由存入资金。通常情况下，工人也可以随时提取储蓄，但有些账户可能设有短暂的提取等待期（例如 1 天）。
- **目标 / 定期储蓄账户（也称为分期存款账户）：**账户持有人每月存入固定金额，在特定期限内积累资金以实现某一目标。提前取款可能会被禁止或需支付罚金。这类账户也可作为长期退休储蓄计划，用于为退休做准备。
- **定期存款账户：**此类账户通常用于在约定期限内存入较大金额，以换取更高的利率。与目标储蓄类似，提前取款可能被禁止或需缴纳罚金。
- **默认工作场所储蓄计划：**雇主可提供储蓄方案，经员工同意后，雇主将员工部分工资存入员工名下的独立储蓄账户。在某些情况下，雇主会按比例匹配员工储蓄以鼓励储蓄。有时，工人需要主动报名参加该计划；其他情况下则采用自动参与制度，工人会被默认纳入储蓄计划，工资中固定比例将自动转入储蓄账户，工人也可选择退出或调整储蓄比例。截至本指南撰写时（2025 年 7 月），默认工作场所储蓄计划还尚未柬埔寨尚推出

本指南未涵盖非正规或无牌储蓄计划及供应商，但工厂管理者应当意识到，工人很可能在使用这些服务。此类非正规储蓄计划存在额外风险，例如储蓄资金被挪用或侵占的可能性。

作为雇主的角色是什么？

大多数储蓄产品无需雇主直接参与，通常在工人拥有银行账户或其他金融账户后，这些储蓄产品即可向他们开放并进行推广。然而，雇主仍应提供金融教育，帮助工人培养定期储蓄的习惯，因为这对工人的金融健康具有重要意义。有时，金融服务供应商可能会联系工厂，希望能在工厂中向工人推广其储蓄服务。

与此不同，默认工作场所储蓄计划需要雇主参与实施。在这种情况下，工厂应：

- 与工人协商，了解其需求和偏好
- 与服务供应商进行谈判
- 建立内部和外部操作流程
- 并在积极推广储蓄计划的同时，为员工提供持续的金融教育

这种方案值得考虑，因为来自高收入国家（如英国和美国）的证据表明，工作场所储蓄计划不仅深受工人欢迎，而且能有效提升他们的财务健康与生产力。

⁹ World Bank. [Global Findex database 2025](#).

对工人的好处

- ▶ **更好地应对紧急情况** — 储蓄让工人能够在面对突发事件时更从容，无需采取诸如减少食物开支或借取高利贷等更具破坏性的应对方式。
- ▶ **更好地进行投资与未来规划** — 除了应急用途外，储蓄还能帮助工人进行投资、规划未来生活，从而提升他们的经济稳定性与长期福祉。
- ▶ **默认储蓄计划有助于储蓄** — 大量研究证据表明，默认储蓄机制能显著提高储蓄的规律性与金额，并改变人们对储蓄的态度。这一点在“自动参与”储蓄计划中尤为明显。¹⁰
- ▶ **退休后的收入保障** — 即使是每月少量地向退休储蓄计划缴纳，也能为退休生活积累一笔经济缓冲资金，用以补充有限的 NSSF (国家社会保障基金) 养老金。

对雇主的好处

- ▶ **提升工人的财务健康可改善心理健康与工作效率** — 拥有储蓄缓冲资金能让工人更有安全感，减轻压力、提升幸福感，从而在工作中表现出更高的生产力与专注度¹¹
- ▶ **深受工人欢迎** — 工作场所储蓄计划通常在工人中反响良好。工人的满意度提升有助于增强工作绩效，并营造积极、稳定的工作氛围。

雇主可能面临的风险或挑战

- ▶ **可能存在取款延迟或费用** — 储蓄对工人而言通常是一种低风险的金融产品，因为在需要时他们可以取出自己的资金。但如果资金提取存在时间延迟，或提前取款需支付费用或罚金，工人可能在紧急情况下无法及时无成本地取回自己的钱。不过，这种情况并不常见，因为大多数灵活、短期储蓄产品可以立即或在一天内无费用（或仅收取极低交易费用）取出资金。
- ▶ **金融知识有限或服务说明不充分** — 如果工人不了解默认储蓄服务，他们可能会对工资被部分划入储蓄账户感到不满或不信任。同样，如果工人没有完全理解取款的延迟或相关费用，也可能会引发误解和不满。

雇主可能面临的风险或挑战

- ▶ **工作场所储蓄产品的声誉风险** — 由于储蓄是一种相对简单的产品，其声誉风险通常较低。然而，如果出现诸如客户支持缺失或投诉未得到解决等负面体验，这些问题可能会损害雇主或工厂的声誉。
- ▶ **合规风险** — 在某些国家，默认工作场所储蓄计划可能与现行的工资支付法律要求不符，或者该产品需要经过谨慎设计以确保符合法规。若未来此类产品在柬埔寨推出，建议务必核实其是否符合工资支付相关规定。雇主可与法律顾问或雇主协会讨论，以获得合规方面的专业建议。

¹⁰ Nest Insight (2024). [Easier to Save](#).

¹¹ Nest Insight (2021). [Workplace emergency saving: A landscape review of existing evidence](#).

我应该向潜在的服务供应商提出哪些问题？(适用于所有类型的储蓄服务)

► 工人如何注册使用该服务？流程是什么？需要哪些文件？

评估注册流程对工厂工人和管理层(如在厂内办理时)是否方便可行。

► 该服务的主要功能是什么？工人如何进行储蓄及取款？

了解存入与提取储蓄的流程。流程是否易于访问和理解？是否要求最低开户金额或最低余额？是否对取款次数有限制？从提出取款申请到实际到账是否存在延迟？储户是否能获得利息？利息如何计算、多久发放一次？

► 使用该服务是否需要支付费用？

例如：是否需要支付账户维护费、取款手续费，或在提前取款时是否需缴纳罚金？

► 服务供应商希望通过工厂开展哪些推广活动？

他们需要哪些支持？例如，他们是否希望在工厂内设置摊位来推广服务并帮助工人注册？或者是否需要发放宣传资料？请了解此推广方式对工厂来说是否可行。同时，务必确保在宣传中明确说明该服务是由工厂合作提供还是独立提供，并保证工人不会感到被迫使用第三方服务。

此外，储蓄服务也可能通过线上渠道或直接面向客户的方式进行推广，例如通过短信或银行应用程序。在这种情况下，雇主通常不参与任何推广活动，甚至可能并不知道该服务正在向工人推广。

► 资金如何管理？有哪些保障措施？

要求提供有关资金投资方式、管理机构及监督机制的信息。确认存款是否受到柬埔寨法律下的保险或保护。同时了解治理结构、透明度水平以及在出现问题时的纠纷解决机制。

若要在工厂合作框架下提供职场储蓄服务：

► 自动储蓄将如何实施？工厂与服务供应商的职责分别是什么？

要了解服务供应商将要求工厂提供哪些条件才能建立并维持服务，以及诸如推广、教育以及工人登记和解雇等职责将如何在工厂和供应商之间分配。

► 工厂与服务供应商之间的数据将如何共享？供应商如何确保数据隐私标准得到遵守？

这可能包括员工数据、工资以及选择加入或退出的请求。了解信息如何交换以及任何相关系统是否兼容将十分重要。鉴于可能与供应商共享敏感的员工信息，评估供应商为确保数据隐私所采取的措施也十分重要。

► 当工人就储蓄服务向工厂管理层提出问题、困难或投诉时，有哪些支持机制？

工人可能会向您或其他工厂管理人员 (如人力资源部门) 反映问题或投诉。因此需要了解是否有快速上报机制, 使工厂能够及时将问题升级反馈给银行或服务供应商。

重点产品: 印度的灵活储蓄创新与孟加拉国的微型储蓄¹²

在印度, 中等收入工人希望拥有灵活的储蓄选项, 以帮助他们实现短期目标, 但传统银行提供的选择有限且缺乏吸引力。EasyPlan 正是在这种背景下出现的解决方案, 它通过与共同基金挂钩的灵活储蓄填补了市场空白。其储蓄账户允许当日取款, 并且相比传统储蓄账户提供更高的回报率。截至目前, EasyPlan 已在印度吸引了 20 万名用户, 并持续扩展。

该储蓄计划通过一款移动应用程序运作, 允许用户设定具体的储蓄目标 (例如支付教育费用或建立紧急储蓄缓冲), 并将这些目标与灵活的共同基金投资挂钩。用户可以最低以 100 印度卢比 (约 1.13 美元) 开始储蓄, 并设定每日、每周或每月的自动储蓄额。用户可以追踪自己的目标进度, 并根据需要随时调整储蓄金额。这种方式帮助用户养成持续储蓄的习惯, 同时保持灵活性。正如一位名叫 Siddhi 的用户所说:

“每日追踪储蓄目标与收益的功能, 帮助我养成了每周储蓄的习惯。”

在孟加拉国, 出现了一些结构化的微型储蓄方案, 让工厂工人能够逐步积累储蓄。例如, Bank Asia 的 “BDT 100” 计划允许工人每月向账户存入 100 塔卡 (不到 1 美元), 并在到期时一次性领取本息。另一种产品, IDLC-bKash 数字储蓄计划 (Digital Saving Scheme), 则提供了数字化的储蓄选项, 工人可以通过 bKash 应用程序开设储蓄账户, 并每月存入 500 至 3,000 塔卡 (约合 4 至 25 美元)。在这种情况下, 储蓄分期付款会自动从工人的账户中扣除。¹³

¹² MicroSave Consulting (2021). [EasyPlan: Easing the middle-income segment into a more robust savings behavior](#).

¹³ Consiglieri and SwissContact (2024). [Systemic change and system change report: Sarathi – Improving Financial Health](#).

3.4. 社会保险

什么是社会保险服务？

在柬埔寨，社会保险服务由**国家社会保障基金 (NSSF)** 提供。

这是一个由政府设立的系统，旨在保护工人免受重大生活和工作相关风险的影响。

目前，NSSF 由以下三个主要部分组成：

1. **工伤保险**：在发生工作场所事故或职业病时，提供医疗护理和工资补偿。
2. **医疗与生育保险**：允许工人前往经认可的公共和私立医疗机构接受治疗和生育服务。
3. **养老金计划 (于 2022 年启动)**：包括 老年养老金、伤残养老金、遗属抚恤金 以及 丧葬补助。

雇主依法必须为工人注册加入 国家社会保障基金 (NSSF)，并按规定缴纳保险费用。在 2017 年至 2025 年 期间，大约有 270 万人 注册成为 NSSF 会员。不同的保险项目，其缴费比例结构如下：工伤保险：占工资的 0.8%，由雇主全额支付；医疗与生育保险：占工资的 2.6%，同样由雇主全额支付；养老金计划：占工资的 4%，其中 2% 由雇主缴纳，2% 由工人缴纳。这些比例预计将在未来几十年内 逐步提高。因此，建议您定期核查当前适用费率，以确保掌握最新政策更新（因为本指南编制后费率可能有所变动）。

NSSF 还包括一些 非缴费型援助项目，例如 **社会援助养老金**。这些项目针对的是生活在贫困或极度脆弱状况中的老年人。它们由政府 和/或发展伙伴提供资金，并每月提供小额转移支付。对于那些未能在缴费型计划中积累足够缴费的老年工人来说，这些项目可能适用，工厂可以让这类工人了解这些计划。

建议：您可访问 **NSSF 官网**或与其官方代表联系，以获取最新的注册、缴费率、覆盖范围和合规要求。 [NSSF website](#)。

作为雇主，您的职责包括：

雇主依法必须为所有符合条件的员工在 国家社会保障基金 (NSSF) 注册，并确保及时、准确地为各类保险项目缴纳费用。此外，雇主还应当：协助员工了解并享有其应得权益，例如提供相关信息、帮助员工与 NSSF 办公室沟通；协助处理行政流程，如填写或提交申请表、证明文件等；在养老金计划方面，雇主必须从工资中扣除员工个人应缴部分，并加上雇主缴纳部分，然后将两部分一并上缴至 NSSF。换言之，雇主在社会保险体系中不仅承担缴费义务，也承担信息传达与行政支持的关键角色。

对工人的好处:

- ▶ **全面的医疗保障:** 工人可在 NSSF 认可的公共医疗机构网络中, 以及部分私立机构中, 免费获得医疗服务, 包括门诊、住院、手术和生育护理等, 无需自付费用。
- ▶ **工资补偿机制:** 在患病、休产假或发生工伤时, NSSF 会提供部分工资补偿, 确保工人能够在康复期间维持基本生活, 不致陷入经济困难。
- ▶ **养老金权益:** 通过养老金计划, 工人在达到法定退休年龄后可领取每月养老金, 并在永久伤残或死亡时享有相应保障。
- ▶ **丧葬与遗属抚恤金:** NSSF 向逝者家属提供一次性丧葬补助及遗属补助金, 以减轻家庭的经济压力。
- ▶ **正规保障与稳定性:** 加入 NSSF 使工人能够依靠国家正式的社会保障网, 在生活变故或紧急情况下获得稳定支持, 无需依赖债务或非正式救助体系。

对雇主的好处:

- ▶ **符合法律要求:** 按规定为员工注册并缴纳社会保险, 确保符合柬埔寨劳动法, 避免罚款或法律诉讼。
- ▶ **降低企业责任风险:** 通过参与 NSSF, 雇主可将工伤、疾病、产假等相关的经济补偿责任转移至国家社会保险体系。
- ▶ **提升员工健康与幸福感:** 健康的员工生产力更高; 减少经济压力还能提升士气与工作专注度。
- ▶ **增强买家与利益相关方信任:** 国际品牌和买家越来越重视社会合规。正式参与 NSSF 表明企业重视员工福祉与负责任经营, 可提升企业声誉。
- ▶ **减少员工流动与缺勤率:** 获得社会保障能提升员工满意度与留任率, 从而降低招聘与培训成本。

工厂管理层在社会保险方面应内部考虑哪些事项?

- ▶ **行政负担:** 员工注册、文件管理以及定期缴纳社保费用, 可能会占用人力资源 (HR) 和薪资部门大量时间与精力。
- ▶ **出错风险:** 若在缴费计算或付款时间上出现错误, 可能导致罚款或员工领取福利延迟。

对工人的风险或挑战:

- ▶ **实际到手工资减少:** 由于工人的社会保险缴费部分会从工资中直接扣除, 因此到手工资 (净收入) 会有所减少。但为工人提供了重要的福利和保障。
- ▶ **系统管理复杂性:** 需同时管理 NSSF 的多个部分 (如工伤、医疗、养老金等), 若缺乏专门系统或人员, 管理过程会变得复杂且易出错。
- ▶ **财务规划压力:** 随着养老金缴费比例未来逐步提高, 企业需进行长期预算与财务预测。
- ▶ **声誉风险:** 若工人对政策理解有误、理赔被拒或办理进度缓慢, 可能产生不满并将责任归咎于工厂管理层, 影响工厂形象。

工厂管理层在社会保险方面应内部考虑哪些事项？

► 所有符合条件的员工是否都已在 NSSF 注册？

请确认所有员工——包括短期工、试用期员工和外籍工人——均已正确注册在三大项目（工伤、医疗、养老金）中。注册遗漏可能导致法律处罚，并使员工失去应有的保障。

► 我们的月度缴费是否准确且是最新的？

检查薪资部门是否按照正确的缴费比例计算并按时申报缴费。错误或延迟可能导致罚金或员工保障中断。

► 员工是否了解自己的权益？

确保工厂以高棉语并用简明易懂的语言向员工说明 NSSF 的福利、就医流程及申领方法。核查新员工入职培训中是否包含这些信息。工厂还可与 NSSF 合作，为员工安排入职和后续的信息宣讲或复训活动。

► 是否有机制在员工生病、产假或工伤时提供协助？

确认人力资源团队或主管能协助员工办理 NSSF 相关手续，尤其是在申领理赔或与医院沟通时提供支持。

► 我们是否已为未来养老金缴费比例上升做好准备？

了解养老金缴费比例未来的上调趋势，并评估其对工厂财务规划与薪资系统的影响。

► 我们是否保留了合规文件与缴费证明？

确保注册表、缴费收据及理赔记录妥善归档，以备 NSSF 或劳动监察部门审计使用。

► 我们是否能及时收到 NSSF 的通知与更新？

保持与所在地区 NSSF 办事处的沟通，及时获取有关流程变更、缴费率调整及新福利政策的公告与信息。



3.5. 私人保险

什么是私人保险服务？

私人保险服务旨在帮助工人及其家庭应对意外生活事件带来的经济困难，例如事故、疾病、孕产并发症、伤残或死亡等。与社会保险不同，私人保险由获得许可的私人保险公司、银行或数字金融平台提供，通常需要由被保险人或雇主定期缴纳保费。

在柬埔寨，私人保险市场仍处于发展阶段，但在低收入工厂工人人群中普及率仍然有限。截至 2024 年，仅有 7% 的柬埔寨人表示自己购买了某种保险产品，相比之下，在全球中低收入国家中，约有 23% 的成年人拥有保险。¹⁴ 保险产品类型包括：**人寿保险、健康保险、住院保险、意外伤害保险以及摩托车保险**。这些产品可以由**雇主统一购买的团体保险、由个人自愿购买的个人保险，或与数字工资支付系统自动绑定的保险方案**。虽然目前保险覆盖范围仍然有限，但随着越来越多的雇主希望补充 NSSF 的保障、并为员工提供更优的福利与安全保障，对私人保险的兴趣与需求正在持续增长。

在全球范围内，参数化保险已经逐渐兴起。这类保险并非基于实际损失进行赔付，而是依据特定触发条件（例如气温达到某一高值、降雨量超标等）自动支付赔偿金。例如，工厂可以购买此类保险，以在因极端天气导致停工、工人无法获得工资时，获得收入与薪酬损失补偿。目前，这类产品在柬埔寨尚未普及，但随着气候风险增加及保险科技的发展，未来几年内有望在本地市场出现并推广。

作为雇主的职责是什么？

雇主在法律上并不被强制要求为员工提供私人保险，但许多企业选择将其作为员工福利或留任策略的一部分。雇主可以：全额承担保险费用、部分补贴保费，或仅仅为员工提供自愿购买产品的便利。这可能包括：与员工沟通，了解其需求与偏好；组织厂内宣讲或推广活动；向员工解释保险的基本概念和运作方式；协助员工投保或理赔。雇主必须确保员工清楚：私人保险是自愿性的若员工不愿意购买，他们绝不会因此受到惩罚或影响雇佣关系。

在某些情况下，保险可能作为数字工资系统的一部分自动附带。工人领取数字工资时，可能被自动加入某保险产品。这种情况下，雇主应：了解该保险的条款与条件；确保员工在充分知情并同意的情况下注册；提供足够的保险教育，让员工理解如何使用其保障权益。最重要的是，雇主主要确保：员工清楚这类保险是可选项，且拒绝加入不会影响其就业或工资。

¹⁴ World Bank. [Global Index database 2025](#).

对工人的好处：

- **更广泛的保障：**私人健康保险可以涵盖 门诊服务、慢性病治疗，甚至包括 NSSF 不覆盖的家庭成员，提供比社会保险更全面的保障范围。
- **更快的就医渠道：**参保工人可在私立诊所或医院就医，通常能更快获得诊治，减少等待时间，并享受更优质的医疗服务。
- **专项保险保障：**例如摩托车意外保险对工厂工人尤其有价值，因为许多工人每天骑摩托车上下班，交通事故风险较高。
- **提升财务安全感：**保险能帮助工人在面对突发经济支出时减少对借贷的依赖，提高整体财务稳定性。
- **安心与尊严：**知道自己及家人受到保障，让工人感到安心与自信，同时增强他们对未来的掌控感。
- **享受团体折扣：**若雇主为工人统一购买团体保险，通常能谈到更低的保费，比个人购买更实惠。
- **储蓄与保障结合：**一些保险产品结合了人寿保险与储蓄功能，或设有保费返还机制让工人在获得保障的同时也能实现资金积累。

对雇主的好处：

- **提升员工福祉与生产力：**保险增强了工人的抗风险能力与财务韧性，让他们在面对疾病或意外时能迅速恢复，保持专注，减少旷工率。
- **提升企业声誉：**为员工提供保险体现了企业关心员工福祉的责任感，也符合国际买家和品牌在社会合规方面的期待，有助于企业在供应链中树立良好形象。
- **促进员工留任：**额外的福利（如保险）能提高员工忠诚度与满意度，尤其在竞争激烈的劳动力市场中，有助于吸引并留住人才。
- **减少健康相关的缺勤：**通过保险获得及时医疗服务的工人能更早治疗，尽快康复重返工作岗位，从而降低缺勤率并维持生产效率。

雇主可能面临的风险或挑战：

- **财务成本：**如果企业选择为员工全额或部分补贴保险保费，这可能会成为一项长期且显著的开支。尤其是在没有员工分担费用的情况下，成本压力可能较大。

工人可能面临的风险或挑战：

- **对保障内容的混淆：**工人可能并不完全了解保险涵盖与不涵盖的范围，或理赔的正确流程，从而导致误解和失望。
- **被动的参保压力：**即使保险是自愿的，如果在工厂内进行推广或由管理层组织宣传，可能会让工人感到被迫购买。
- **经济负担：**对于低收入工人来说，即使是少量的月缴保费，也可能是一笔不小的负担。
- **理赔体验不佳：**如果出现理赔延迟、拒赔或条款不清的情况，工人可能会感到挫败。
- **数据隐私顾虑：**工人可能不愿意将医疗或个人信息提供给他们认为与雇主有关联的保险公司。
- **产品捆绑混乱：**一些保险公司将保险与贷款、储蓄或数字钱包捆绑在一起，其中可能包含隐藏费用、除外责任或义务。
- **运营复杂性：**管理保险的报名、工资代扣、员工咨询与理赔协助等流程，需要专门的人员与系统支持，否则容易出现行政混乱或延误。
- **声誉风险：**如果保险产品解释不清或未能兑现承诺，工人可能会责怪雇主，尤其是当该产品是由工厂推广的时候。

应向潜在保险服务供应商提出哪些问题？

► 提供哪些保险保障类型？

请供应商详细说明可提供的产品，例如人寿保险、意外险、住院津贴、门诊服务、产假补偿或重大疾病保险。与工人代表沟通，了解工人最常见的风险和需求，并与保险公司提供的保障内容进行比较。还应要求保险公司解释其产品与工人通过 NSSF（国家社会保障基金）已享有的保障相比，有何改进或额外福利。

► 保单是否有除外责任或限制？

要求查看清晰的除外项目清单（例如既往病史、特定疾病、年龄限制等），并了解理赔金额的上限。提前了解在什么情况下理赔可能被拒绝。

► 保费成本是多少？由谁承担？

明确保费是由雇主全额支付、与工人共同分担，还是由工人自行承担。了解每位工人的总成本、缴费方式以及是否有团体保单折扣。若工人需部分或全部支付，评估该费用是否对他们负担过重。

► 理赔流程是怎样的？

了解工人如何提交理赔申请、需要提供哪些文件，以及通常需要多长时间才能获得赔付。要求提供真实的理赔时间和平均审批率案例，以评估流程的效率和服务质量。

► 产品的理赔率是多少？

理赔率反映理赔支出与保费收入的比例（请确保供应商提供的是理赔率，而非综合比率）。一般来说，理赔率低于 30% 的产品需谨慎考虑，这类产品可能价值不高，或供应商未充分宣传与解释，导致理赔率低。

► 服务信息是否以工人易懂的语言提供？

确认供应商是否提供高棉语资料，并确保内容适合识字水平较低或数字技能有限的工人。要求预览宣传册或培训材料，以确保内容清晰、易懂。

► 个人及健康数据如何保护？

确认供应商是否符合隐私保护法规，并采取安全的数据处理措施。

► 供应商将如何与工人互动并提供支持？

了解供应商是否计划在工厂内开展宣传或信息讲座，并确保工人明白参加完全是自愿的。

► 是否包含捆绑产品或隐藏费用？

核实一下该供应商是否将诸如储蓄计划或贷款之类的附加产品与保险捆绑在一起。弄清楚所有潜在费用，包括管理费、保单发行费以及退保费。

重点产品: 柬埔寨银行提供的人寿保险

柬埔寨的银行通常会与保险公司合作, 向客户提供保险产品。 人寿保险 是一种在投保人去世后向其家属或受益人支付赔偿金的保险。 在柬埔寨, 多个银行都提供此类产品。例如, ACLEDA 银行与保诚 (Prudential Cambodia Life Assurance) 合作推出人寿保险产品。 该产品由保险专员在 ACLEDA 银行的各个分行进行现场销售。¹⁵

在某些情况下, 保险产品甚至可以作为免费捆绑服务提供。 2024 年, Wing Bank 与 Cambodia Life Micro Insurance (Camlife) 合作, 为通过 Wing Bank 薪资服务领取工资的员​​工提供免费人寿保险。 该保险为工人提供最高 1,000 美元的保障额度, 在发生死亡或残疾的情况下向受益人支付赔偿金。 这一服务作为 Wing Bank 薪资账户用户的额外免费福利。¹⁶



15 ALCEDA Bank. [Corporate agent life insurance service.](#)

16 Khmer Times (2024). [Wing Bank and Camlife Offer Free Insurance Coverage to Employees.](#)



3.6. 已赚工资提取或工资预支

什么是已赚工资提取 或工资预支产品？

已赚工资提取服务 (EWA) 允许工人在正式发薪日前提前领取一部分已赚取的工资。换句话说，工人可以在发薪日前，针对自己已经完成的工作申请提前支付部分工资。这种申请通常通过线上平台或移动应用程序完成。服务提供方会将申请金额发放给工人，并在正式发薪日从工资中扣除该金额（有时会附带一定的手续费）。这类服务通常由第三方公司与雇主合作提供。自 2010 年代初出现以来，EWA 服务在全球范围内迅速发展，目前已有少数供应商在柬埔寨提供此类服务。

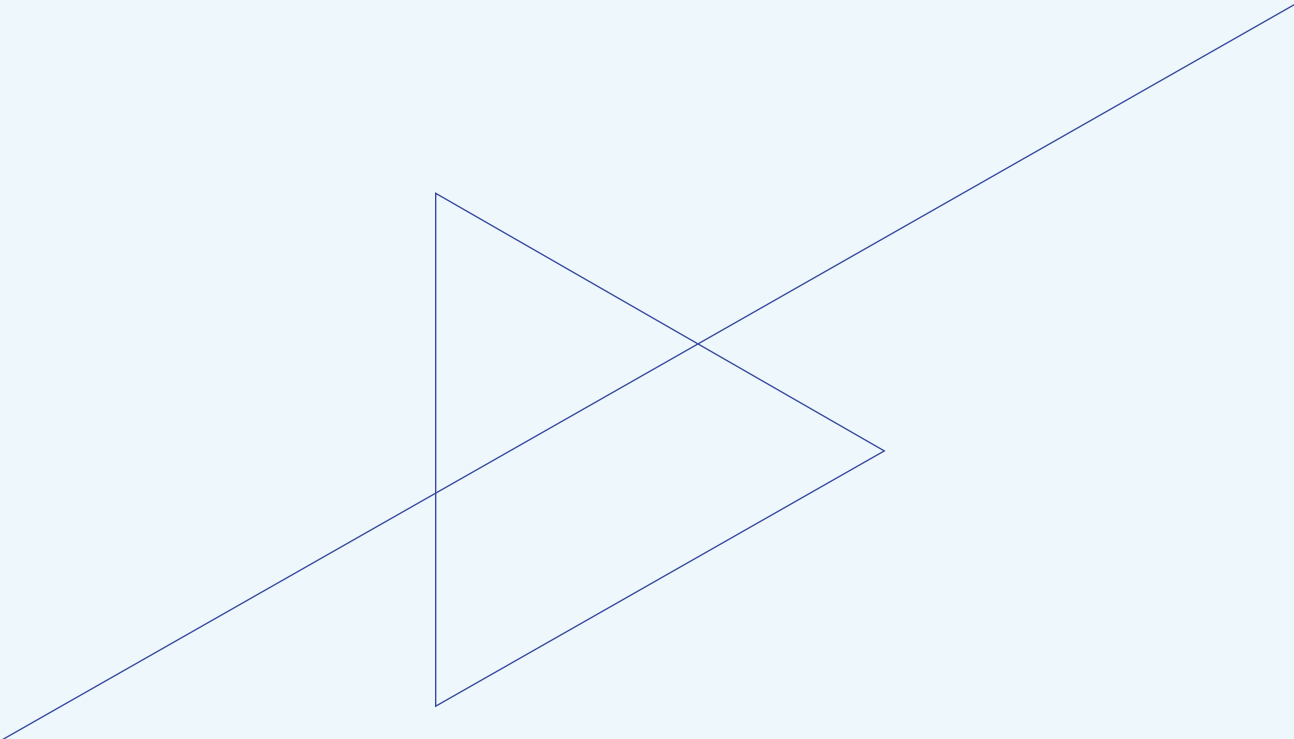
本节内容仅适用于 EWA，即一种由服务提供方与雇主合作提供、依赖工资数据技术集成的工资预支服务。此项服务不应与其他产品和做法混淆，例如发薪日贷款或由雇主直接提供的工资预支。

作为雇主的角色是什么？

雇主在提供“已赚工资提取” (EWA) 服务中扮演着关键角色，需要与 EWA 服务供应商密切合作。首先，雇主应与工人进行沟通和协商，了解他们的实际需求和偏好，以评估这类服务的适用性。这一评估应综合考虑以下因素：工资发放周期；劳动法规；工人财务健康状况。

雇主必须能够向服务供应商提供有关工人工资收入和偏好的信息，并允许在发薪时从工资中扣除已提前支取的金额。在某些情况下，雇主会支付该服务的费用，使工人可以免费提取已赚取的工资。这种情况下，该服务通常被视为一种员工福利计划。在其他情况下，雇主只是协助服务的实施，而工人在使用该服务时需要向供应商支付费用。无论哪种情况，工厂都应确保设置适当的保障和限制措施，例如对可提前提取的工资比例设定上限，以避免过度使用。

尽管解决工人问题和投诉的责任在于 EWA 服务供应商，但工人也有可能会直接向工厂反映问题。工厂应能够向工人提供初步信息，并将他们转介给服务供应商的相关联系人以解决问题。工厂了解并支持工人提出投诉非常重要，这样可以：更好地掌握工人所面临的问题；确保问题得到及时、妥善的解决。



工人的好处是什么？

- **提升应对财务紧急情况和管理现金流的能力** — “已赚工资提取”（EWA）为工人提供了一种灵活的方式，可以在需要时提前获取资金，从而改善整体的财务健康状况。在对印度、马来西亚和越南 EWA 用户进行的调查中，60% 至 80% 的受访者表示，在使用 EWA 服务后，他们对自己生活质量的整体感受有所提升。¹⁷
- **替代高成本且可能带来风险的贷款** — EWA 服务可以帮助工人避免使用掠夺性或高风险贷款，从而减少因债务利息或滥用借贷造成的经济压力与负面影响。
- **提升财务隐私与自尊心** — 许多 EWA 用户更喜欢通过这种方式获得资金，因为它能保护他们的隐私与尊严，无需向雇主、朋友或家人开口借钱。在印度、马来西亚和越南的 EWA 用户调查中，52% 至 85% 的受访者表示财务压力有所减轻，50% 至 86% 的受访者在能够使用 EWA 服务后，自信心得到了提升。¹⁸
- **资金获取便捷且及时** — 工人们普遍认为能够快速且方便地获取资金是一大优点，通常在几分钟内就能完成提取并收到款项。

对雇主的好处：

- **吸引并留住员工** — EWA 服务通常深受工人欢迎。研究表明，提供此类服务的雇主更有可能吸引新员工，并提高现有员工的留任率。
- **潜在的生产力提升** — 通过 EWA 获取紧急资金可以减轻工人的财务压力与焦虑，让他们在工作中更加专注，从而提升整体生产效率。

工人可能面临的风险或挑战：

- **频繁使用带来的累计成本与依赖性** — 尽管每次使用的费用可能较低，但研究显示，部分工人会反复使用该服务（几乎每月都使用）。对于这些用户而言，手续费累计后会成为一笔显著的开支，并可能导致他们依赖于该服务。
- **复杂且不透明的收费结构** — 某些服务模式的费用体系复杂难懂，工人可能难以准确理解，从而产生超出预期的费用，引发不满。
- **可能导致转向更高风险贷款** — 频繁使用 EWA 服务可能造成财务压力，进而促使工人去借取其他高利贷或掠夺性贷款。这一风险尤其明显，当 EWA 供应商本身也提供个人贷款时。
- **对产品理解有限** — 在缺乏培训或支持的情况下，工人可能难以理解或正确使用这类主要为数字化的服务，容易发生操作错误或误解收费方式。

雇主可能面临的风险或挑战：

- **系统整合不足与工资计算错误** — 若 EWA 系统与现有的人事及薪资系统未能顺利整合，可能导致工资计算出错或扣款不准确。因此，确保两者系统的数据对接顺畅至关重要。
- **工人财务状况可能恶化** — 虽然 EWA 服务的目标是提升工人的财务健康，但若手续费过高、产品设计不合理，或工人缺乏金融知识，反而可能加剧他们的经济困难。这不仅影响工人本人，还可能导致生产效率下降，对雇主造成间接影响。

¹⁷ Surveys conducted by 60 Decibels; ILO (2025). [Earned wage access: A global study on benefits and risks](#).

¹⁸ Ibid.

对雇主的好处：

- ▶ **减少工资预支的管理负担** — 传统的工资预支往往给工厂的人力资源与财务部门带来负担，并可能导致与工人之间的紧张关系。采用正式且由外部机构管理的 EWA 服务，可以显著减少这种行政和沟通压力。

雇主可能面临的风险或挑战：

- ▶ **法规合规问题** — 确保遵守劳动法、数据隐私法、消费者保护法等相关法规可能具有挑战性，特别是在法律环境不断变化的背景下。
- ▶ **声誉风险** — 由于 EWA 服务通常以雇主合作伙伴的身份提供，任何负面结果（如误解、纠纷或投诉）都可能损害工厂声誉。
- ▶ **实施复杂且耗时** — 引入 EWA 服务通常涉及敏感的员工薪资数据，因而过程复杂且需严格保护数据安全。通常需要进行大量的准备工作，特别是要签订法律和数据安全协议，而这些协议的最终确定可能需要数月时间。

我应该向潜在的服务供应商询问哪些问题？

- ▶ **EWA 服务将如何与工厂系统集成？**

确认服务供应商是否能够将其系统与工厂现有系统无缝对接。询问集成过程所需时间，以及在此过程中工厂人员需要提供哪些支持。

- ▶ **服务建立后，工厂管理层需要承担哪些工作？**

了解服务运行后，工厂员工需要持续执行的任务（例如准备并发送工资信息文件）。评估这些工作量是否在可承受范围内，以及是否会增加额外负担。

- ▶ **服务供应商如何确保数据隐私标准得到遵守？**

了解供应商保障数据隐私的机制与措施。

- ▶ **服务的费用是多少？由谁承担？**

务必充分理解费用结构。了解费用的额度以及其透明度非常重要——难以理解的费用结构可能会导致员工产生极大的不满情绪。您需要确定全部费用将由员工自行承担，还是由工厂作为员工福利全部或部分支付。

- ▶ **工人如何使用该服务？**

了解工人的使用流程，评估该流程是否简单易懂、方便操作。

- ▶ **可提取金额的限制是多少？**

供应商通常会设定工人可提取的工资比例上限，这一比例需经雇主同意。限额通常为已赚工资的 25% 至 50%。雇主应与工人协商，确定一个既能满足工人需求又能确保其在发薪日获得合理工资的比例。

重点产品: 越南和马来西亚的 EWA 服务

Ekko 是越南的一家 EWA (预支工资) 服务供应商, 提供两种模式: 雇主付费模式: 如果雇主愿意承担服务费用, 工人即可免费提前领取已赚工资; 工人付费模式: 若雇主不承担费用, 则工人可以通过第二种模式使用服务, 即支付所提取金额的一定百分比作为费用。¹⁹ 在这两种情况下, 工人可提前支取的金额上限为其工资的 50% 至 70%, 这一比例 高于大多数 EWA 服务供应商通常设定的限额。²⁰ 但具体比例由雇主协商决定, 也可根据需要降低。该服务通过手机应用程序提供, 用户可几乎立即获取资金—资金会在数秒内转入其银行账户。此外, Ekko 还在其移动应用中提供金融教育模块, 旨在提升员工的金融素养与理财能力。²¹

60 Decibels 开展的研究发现, 工人表示其金融福祉有所改善。近三分之二的用户表示, 他们更有能力应对紧急开支; 超过一半的用户表示, 他们花在为金钱问题担忧上的时间减少了。研究结果显示: 近三分之二的用户表示, 他们现在更能应对突发性开支; 超过一半的用户表示, 他们花在为金钱担忧的时间减少了。其中一位 28 岁的女性用户这样描述她的经历: “当我的储蓄很少时, 我不再那么焦虑了, 因为 Ekko 可以在紧急情况下提供资金, 帮助我避免向他人借钱。”²²

另一项 符合伊斯兰教法 (Shariah-compliant) 的 EWA (已赚工资提前支取) 服务 由 Paywatch 在东南亚地区提供 (包括印尼、马来西亚、菲律宾和韩国)。与 Ekko 不同, Paywatch 的收费结构为每笔交易收取固定费用。提款上限由雇主与供应商共同决定。该服务通过与 VISA 合作 的公司应用程序提供, 并附带金融教育模块, 帮助工人提升理财知识与技能。在马来西亚, 由 60 Decibels 进行的访谈研究显示, 20% 的用户表示他们管理财务的能力 “有了显著提升”, 这得益于使用该 EWA 服务。²³

这些结果反映了用户对自身财务状况的主观感受。然而, 这些感受尚未经过长期追踪, 也未对实际财务影响进行系统评估, 因此应谨慎对待这些发现。同时, 也有专家对部分 EWA 服务提出担忧, 尤其是针对频繁使用以及用户可能被引导至其他高成本贷款产品的风险。由于这一领域正在迅速发展与变化, 工厂管理者在评估任何 EWA 服务时, 都应保持审慎态度, 并仔细评估其对工人和企业的潜在影响。

¹⁹ 60 Decibels (2024). [Ekko: Insights on earned wage access users – Vietnam](#).

²⁰ A global study on EWA by the ILO found the portion was often capped at 25% to 50% (ILO (2025). [Earned wage access – A global study on benefits and risks](#)).

²¹ [Ekko website](#).

²² 60 Decibels (2024). [Ekko: Insights on earned wage access users – Vietnam](#).

²³ 60 Decibels (2024). [Paywatch: Insights on Earned Wage Access Users](#).

3.7. 分期付款与购买计划

什么是分期购买计划？

在柬埔寨及本地区的其他国家，越来越多的服务让工人能够先购买商品或服务，然后通过工资分期偿还贷款。这些计划通常允许工人在购买时无需一次性支付全部金额，而是在未来几个月内分期偿还。有些计划利率较低甚至为 0%，使工人能够以更实惠的方式获得信贷。（0% 利率通常是通过供应商批量以折扣价购买商品，再以市场价出售给工人来实现的。）然而，工厂在参与前应仔细了解：利率是否会随时间变化；商品价格是否被人为抬高。当这类计划与雇主合作推出时，通常被定位为员工福利项目。

本节内容仅适用于与雇主合作提供的分期付款服务，但需要注意的是，许多零售商和金融服务提供方（包括线上平台）也提供分期付款方案，通常以“先买后付”计划进行营销，而且其利息往往高得多。

作为雇主的角色是什么？

这些服务通常需要与雇主密切合作。雇主应在决定是否提供此类服务之前，仔细评估风险与潜在收益，并与工人进行协商。如果决定实施，工厂在整个过程中会持续参与，主要包括以下几个方面：

- ▶ 通常需在工厂内部为服务供应商提供场地，以便他们向工人推广商品和服务，并帮助工人注册分期付款计划。
- ▶ 协助工资扣款还款：工厂需通过工资系统协助工人按期偿还分期付款。
- ▶ 提供金融教育：应为工人提供关于理财规划、预算管理和储蓄的教育，帮助他们减少对分期和信贷的依赖。同时，确保他们理解合同条款与条件，以便能做出明智的决策。

对工人的好处

- ▶ **获得低成本或无成本信贷：**这类分期服务为工人提供了零利率或低利率贷款的机会，而这在其他渠道几乎无法实现。对于大多数工人而言，他们原本只能通过高利率的非正规借贷或网络贷款获得信贷。因此，这类计划提供了更安全、更可负担的融资选择。
- ▶ **获得家庭及个人用品：**工人能够通过分期付款购买诸如手机、床垫、家用电器等生活必需品，从而改善自己和生活质量。这些商品有助于提升居住舒适度、沟通便利性及整体福祉。

工人可能面临的风险或挑战

- ▶ **将资金用于非必要消费：**工人可能会为了购买非必需品（如高价智能手机）而负债，从而削弱其财务稳定性。
- ▶ **过度负债或资金不足以应对日常开支：**工人可能需要每月偿还分期款项，这可能使他们陷入财务紧张状态，甚至导致无法负担日常生活或紧急支出。
- ▶ **选择有限，且商品价格可能更高：**工人的选择仅限于项目中提供、并由服务提供方预先选定的选项。在某些情况下，这些项目提供的商品售价可能高于本地市场或零售商的价格。

对雇主的好处

► **提高工人满意度与忠诚度:** 当分期付款服务以低利率或无利率形式提供时, 通常会在员工中非常受欢迎。在某些情况下, 甚至是工人主动要求工厂提供这类服务。此外, 工厂还可以将参与资格设定为仅限在职达到一定时间的员工, 以此作为一种激励机制, 促进员工留任并增强忠诚度。

雇主可能面临的风险或挑战

► **过度负债对生产力的影响:** 如果工人因偿还分期款而难以满足日常生活需求, 可能会产生焦虑和压力, 进而导致注意力分散、情绪低落, 最终降低工作效率。

► **声誉风险:** 若工人对分期服务或所购买的商品不满意, 可能会向雇主投诉, 特别是在雇主与服务供应商存在直接合作关系的情况下, 这可能会影响工厂的声誉。

► **合规风险:** 必须明确计划的关键条款以降低合规风险。例如: 如果工人尚未还清分期款就离职, 该如何处理? 工资扣款的方式是否符合全额发薪的法律要求? 因此, 雇主需要在实施前与供应商详细讨论并制定清晰的流程。

我应该向潜在的服务供应商询问哪些问题?

► 工人需承担的费用与利率是多少?

确保这些费用既负担得起, 又透明易懂。务必要求查看可供购买商品的价目表, 并核实其价格是否等于或低于市场价。同时, 鼓励工人自行比价, 因为某些商品在当地市场或其他零售商处可能更便宜。

► 通过该计划可以购买哪些类型的商品?

要求查看商品目录, 并与工人进行沟通, 了解这些商品对他们是否实用且相关。

► 信用购买和还款的限制是什么?

应为工人可借金额以及工资中可用于分期付款的比例设定上限。合理的限制有助于避免过度负债。虽然柬埔寨目前没有法律规定上限, 但许多国家通常认为每月还款额不应超过月收入的 30%-40%。

► 作为雇主, 我需要做些什么来协助提供服务?

这可能包括提供厂区空间以供销售或为工人办理分期计划注册, 形式可能是一个小摊位或商店。供应商可能还会要求获取工人电话号码用于推广服务。由于涉及数据保护法规, 未经工人同意不得共享此类信息。即便获得同意, 也要了解供应商的营销和销售策略, 因为雇主通常无法直接监督这些活动。

► 工资分期扣款的操作流程是怎样的?

需了解工资扣款及向服务供应商转账的完整流程, 以及该流程如何与现有的人力资源与财务发薪系统衔接。必须确保流程符合工资支付相关的法律要求, 并明确当工人仍有未偿分期款就离职时应如何处理。

► 是否为工人提供安装和使用新家电的支持?

请注意, 工人可能会购买他们从未使用过的产品 (例如洗衣机)。应了解公司是否提供产品选购指导、安装与使用支持, 以及是否提供产品保修服务。

重点产品: 孟加拉国和柬埔寨的分期付款计划

在孟加拉国, Apon Wellbeing 为低收入和新兴中产阶层的产业工人提供以优惠价格购买食品杂货和其他商品的服务。工人可以在工作场所内的商店或数字自助终端 (kiosk) 直接购买食品杂货。这些商品既可以直接购买, 也可以通过一种已赚工资提前支取 (EWA) 计划购买 (详见上一节关于 EWA 的内容)。该计划允许工人提前支取最多一半的工资。此外, 工人还可以通过分期付款计划购买家用电器。²⁴

用户表示, 在获得该服务后, 他们的生活质量有所提高 (其中近一半的用户将优惠价格和折扣视为主要原因)。此外, 45% 的客户表示他们能够增加储蓄, 并且一半的客户表示他们应对突发开支的能力有所提升, 这都得益于该服务。²⁵

iCare 为制衣厂工人提供了一种零利率、为期六个月的分期信用计划, 用于购买基本电子产品和家用电器。该公司通过向本地供应商批量采购以获得折扣, 利用这些利润空间来资助无息信贷模式及其运营成本。iCare 会在工厂内设立销售点, 在午休时间向工人介绍计划并接受订单。商品通常会在约五天内送达工人手中, 而还款则直接从工人工资中扣除。此外, 还款金额上限为工人月薪的 30%。²⁶ 关于此项服务的案例研究指出, 金融素养是有效使用该服务的前提条件。²⁷ 尽管关于该服务的初步研究结果显示工人满意度较高, 但目前尚无针对该服务在柬埔寨对工人金融健康影响的大规模研究。

²⁴ [Apon Wellbeing website](#).

²⁵ 60 Decibels (2023). [Apon Wellbeing: Impact Performance Report](#).

²⁶ Swiss Investment Fund for Emerging Markets (2018) [Case study financial services: iCare benefits Cambodia](#).

²⁷ Swiss Investment Fund for Emerging Markets (2018) [Case study financial services: iCare benefits Cambodia](#).



3.8. 信贷

什么是信贷产品？

信贷产品允许客户借入资金或获得预支款项，并在日后偿还，通常附带利息。在柬埔寨，约有17%的成年人从正规贷款机构或通过信用卡借款，而在中低收入国家中，这一比例为24%。²⁸ 工厂工人可以通过正规信贷渠道获得贷款，例如银行、小额信贷机构或发薪日贷款提供者，有时也可通过信用卡获取信贷。常见的信贷产品包括：

- **来自银行或小额信贷机构的贷款** — 工人需要申请贷款，并同意以固定分期的方式连本带息偿还银行或小额信贷机构。
- **信用卡** — 信用卡通常由银行发行，允许工人按设定额度透支消费。所消费的金额必须分期偿还，利率通常高于贷款。
- **数字贷款** — 正规的数字贷款通常为短期贷款（短至一周，最长数月），可在线即时审批。此类贷款不要求信用记录，也无需抵押，因此比其他贷款形式更容易被低收入工人获取，但利率往往较高。
- **“先买后付”计划** — 在销售点提供的信贷，用于购买特定商品，并在设定期限内分期偿还。最初多用于实体店，如今已广泛应用于线上购物。（更多详情请参见第3.7节，第35页。）

本指南未涵盖未受监管的线上信贷供应商或高利贷，但工厂管理者应当意识到，工人很可能会使用这些服务。这类贷款在某些情况下附带极高的利率，并采用激进甚至暴力的催收手段（如高利贷者常见的做法）。

作为雇主的角色是什么？

大多数为工厂提供数字化工资发放服务的金融服务提供商同时也是信贷供应商。这意味着，一旦工人在该供应商处开设账户以领取工资，该供应商也很可能会直接向工人推销信用卡和信贷产品。因此，工厂有责任帮助工人了解信贷是如何运作的以及其中潜在的风险。特别要强调的是，要区分作为工资数字化过程一部分可能提供的借记卡和信用卡。否则，工人可能会轻易地将它们混淆，并不了解使用信用卡所涉及的责任和成本。

工厂可以通过提供金融教育来支持工人负责任地使用信贷服务，或邀请可信赖的第三方机构或金融服务合作伙伴来为工人提供此类培训。（详见附录2：金融教育指南，以获取更多指导。）

此外，其他信贷供应商也可能会联系工厂，希望在工厂内向工人推广其信贷产品。工厂管理者在协助这类推广活动时应保持谨慎。

28 World Bank. [Global Findex database 2025](#).

工人可获得的好处包括：

- ▶ **替代非正规借贷渠道** — 与高利贷或未受监管的网络贷款相比，正规信贷机构通常提供更低的利率和更温和的催收方式。在紧急情况下，正规信贷服务能为工人提供更安全且成本较低的选择。
- ▶ **获取生产性资产的投资机会** — 正规信贷产品可帮助工人投资购买生产性资产，如摩托车、小型生意所需设备、土地或住房。工人可为自己或家庭成员购置此类资产。若这些投资经过良好规划，用于生产性目的且利率合理，将有助于提高家庭收入水平。

工人可能面临的风险或挑战包括²⁹

- ▶ **过度负债风险** — 过度负债是工厂工人中一个重要问题。研究显示，一些工人为了偿还贷款甚至减少食物摄入。³⁰ 为了购买商品或服务而贷款，可能导致工人面临难以承受的还款压力。这种风险尤为突出，因为许多信贷机构通过数字渠道积极推销消费信贷产品，以吸引眼球的广告和简便的申请流程，使工人很容易快速借贷——往往未充分了解其财务后果。此外，随着工人获得稳定收入与正式信贷渠道，他们也可能面临来自家庭成员的压力，被要求以自己名义申请更大额度的贷款。
- ▶ **缺乏透明度** — 数字贷款和“先买后付”计划的费用往往不透明或具有误导性。这类产品常伴随高压式销售手段，使工人难以做出明智的财务决定。
- ▶ **投诉和问题解决困难** — 当信贷服务（如数字贷款）完全在线上进行时，工人若缺乏数字技能，可能难以提出投诉或解决问题。此外，客户往往误以为“先买后付”服务是由零售商直接提供的，而实际上是由其合作伙伴运营，因此他们可能不清楚该向谁反映问题。
- ▶ **数据滥用风险** — 研究发现，许多数字贷款供应商在未经客户同意的情况下收集敏感个人数据，并将其用于激进的营销和催收行为。

29 Some of these risks are adapted from CGAP (2025). [Responsible Digital Credit: Frontier solution for authorities and providers](#). pp.8-9. The publication provides much more information about important risks of digital credit.

30 Brickell, K., Lawreniuk, S., Chhom, T., Mony, R., So, H., McCarthy, L.(2022). 'Worn out': debt discipline, hunger, and the gendered contingencies of the COVID-19 pandemic amongst Cambodian garment workers. *Social & Cultural Geography*, 24(3-4), 600-619.

对雇主的好处包括：

- **正规信贷替代非正规贷款，会给雇主带来麻烦** — 非正式的放贷者可能会采取一些确保还款的手段，这些手段对雇主来说可能存在问题，比如在工作时间通过电话骚扰员工，甚至骚扰管理层（一些网络放贷机构要求客户提供雇主的联系方式作为抵押；甚至直接非法获取客户的电话联系列表并对其进行骚扰）。正规的信贷提供者则遵循受监管的债务追讨机制，不太可能对工作场所造成直接干扰。正规贷款还可以作为非正式贷款或工资预支请求的替代方案，而这些请求对于工厂来说可能难以管理，并可能在雇主与员工的关系中引发问题。

作为雇主，我可能面临哪些风险或挑战？

- **工人过度负债导致生产力下降** — 如果债务偿还使工人难以维持日常生活，他们可能会感到焦虑和分心，从而影响工作表现。

我应该向备选的信贷服务供应商询问哪些问题？

- **对工人的成本和利率是多少？**

必须确保这些费用对工人来说负担得起、透明且易于理解。

- **借款的限额是多少？提供方如何确保借款人在其承受范围内贷款？**

合理的限额对于降低工人过度负债的风险非常重要。了解适用的借款上限，以及这些限额是否会随时间变化。同时，了解提供方如何评估借款人的还款能力。

重点产品: 孟加拉国的紧急贷款, 以及泰国的债务减免计划

在孟加拉国, 纳米贷款 (nano-loan) 已经兴起, 用于帮助低收入工人应对短期的经济紧急情况。City Bank-bKash 数字纳米贷款 允许符合条件的工人通过 bKash 应用即时获得无抵押贷款。贷款金额从 500 塔卡至 20,000 塔卡 (约合 4 至 164 美元) 不等, 由该国最大的商业银行 City Bank 与最大的移动金融服务供应商 bKash 合作提供。工人可通过 bKash 账户分三个月分期还款, 年利率为 9%, 符合孟加拉国央行 (Bangladesh Bank) 的相关规定。³¹ 这些贷款可能帮助工人在遭遇经济紧急情况时避免依赖高利息的非正规贷款, 从而减轻债务压力。然而, 这些贷款对工人长期影响的研究尚未开展。

在泰国, 金融科技公司 Noburo 与雇主合作, 支持低收入工人摆脱长期债务困境, 实现长期金融福祉。Noburo 与工厂和企业合作, 将债务减免、储蓄计划和金融能力建设整合为员工福利的一部分。在项目实施过程中, 工人会获得金融状况诊断、辅导以及行为工具, 帮助他们摆脱高成本的非正规债务, 重建财务稳定, 并养成可持续的储蓄习惯。Noburo 还与受监管的金融机构合作, 根据工人的还款能力和金融纪律, 帮助他们获得福利贷款。Noburo 的做法结合了工作场所参与、数字工具和金融教育, 以支持金融行为的持续改善。项目实施证据显示, 参与工人的有害债务减少, 定期储蓄增加, 金融信心也有所提升; 与此同时, 雇主也从中受益, 包括员工福祉改善、财务压力减轻以及劳动力稳定性增强。³²

31 UNCDF (2023). [Digital financial services for garment workers in Bangladesh](#).

32 CIPP (2024). [Noburo: Debt restructuring and financial education to provide long-term financial well-being for blue-collar workers in Thailand](#).



附录1. 了解更多

如需进一步了解工厂工人的金融服务, 请参阅以下资源:

- [柬埔寨成衣工人金融教育](#) 一学员手册 该手册由国际劳工组织 (ILO) 与“更好工厂柬埔寨计划” (Better Factories Cambodia) 联合开发, 面向希望改善理财能力的柬埔寨成衣工人。手册内容包括收入、支出、预算编制, 以及储蓄、信贷、汇款和保险等金融服务的基础知识。
- 面向服装业工人的金融教育 [聊天机器人](#) 解决方案。该数字工具由 ILO 和 Better Factories Cambodia 开发。
- [ILO 关于负责任推进工资支付数字化的在线学习课程](#)。本课程为参与者提供推广和实施负责任数字工资支付所需的知识和实践理解, 以加强工人保护、支持可持续企业发展, 并推动体面劳动和金融包容。
- [ILO 关于促进负责任数字工资支付的简报](#): 本简报概述了为最大限度发挥数字工资支付潜力而需要考虑的不同因素。
- [RISE 数字工资工具包 \(RISE Digital Wages Toolkit\)](#) 由 RISE 与万事达卡包容性增长中心 (Mastercard Center for Inclusive Growth) 开发, 帮助成衣工厂规划并实施从现金支付到数字工资的转变。该工具提供英文、孟加拉语、柬埔寨语、简体中文及阿拉伯语版本。
- [RISE 金融健康材料](#) 包括多语言版本的海报、视频及音频信息, 用于促进工人金融健康意识。
- [柬埔寨银行协会](#) 消费者保护热线: 015 365 222
- 金融服务及[柬埔寨银行协会](#) 一般咨询: 023 230 611
- [柬埔寨国家银行](#) 金融服务消费者咨询与投诉热线

如需了解更多有关柬埔寨劳动法的信息, 请参阅以下资料:

- [服装行业柬埔寨劳动法指南](#)。该指南由 ILO Better Factories Cambodia 发布, 汇集了柬埔寨劳动法的所有来源, 编写成一份面向制造业的综合性指南。该指南涵盖了柬埔寨劳动法的所有主要领域, 其内容来源于劳动法本身、柬埔寨皇家政府颁布的法规、柬埔寨已批准的国际劳工标准以及柬埔寨宪法。

附录2. 金融教育项目

金融教育项目是在向工人引入任何金融服务时的重要组成部分。根据柬埔寨政府的规定，金融教育是国家优先事项，尤其在当前人口（包括工厂工人）过度负债水平较高的情况下尤为重要。

金融教育有助于工人和工厂双方充分受益于金融服务并降低相关风险。受过良好金融教育的工人能在选择金融产品时做出更明智的决定，并以更安全、更有益的方式使用这些产品。对于工厂而言，金融教育有助于确保其在推广金融服务时真正受益。工人对金融产品的知情使用更有可能带来本指南中所提到的好处，如提高工作效率、增强员工留存率以及减少缺勤天数。

同样重要的是，良好的金融教育还能显著降低工厂的风险，例如工人投诉、声誉受损，或因工人过度负债等问题导致生产力下降等。

因此，工厂应充分考虑工人的金融教育需求，并确保在引入本指南中介绍的各类金融产品和服务时，向工人提供适当的培训与支持。

什么是金融教育项目？

金融教育项目旨在帮助工人了解如何管理资金、安全地使用金融产品，并在使用金融服务时做出明智的决定。在柬埔寨的成衣和制造业中，随着工人从现金支付逐步过渡到数字工资，并开始接触更多正式的金融产品与服务（如银行账户、移动钱包、储蓄、信贷和保险），金融教育的重要性日益凸显。数字金融教育是其中的关键组成部分，重点帮助工人了解如何安全、有效地使用手机应用程序、自动取款机（ATM）、数字转账和在线服务。教育内容可以涵盖诸如设定财务目标、制定预算、明智消费、储蓄、识别诈骗手段、理解费用、安全借贷、保护个人财务信息以及管理风险等方面的知识。金融教育和培训可以通过研讨会、印刷材料、音频节目、视频或者诸如移动应用程序和聊天机器人之类的数字工具来进行。

我作为雇主的职责是什么？

雇主在支持工人金融教育方面起着关键作用。他们有两种选择：

- ▶ **与可信赖的机构合作** — 可以与雇主组织、工人组织、政府机构、非政府组织（NGO）或发展合作伙伴、金融服务供应商等合作，在工厂现场开展培训，为教育课程提供时间和场地，并分发宣传资料，如海报或音频节目。雇主应确保外部机构提供的任何培训是中立的，而不仅仅是推销某种特定金融产品。重要的是，要确保工人，尤其是最脆弱群体，充分了解自己的选择和权利，并且不会被迫报名参加某项金融服务。
- ▶ **自行开展金融教育培训** — 工厂管理层（如人力资源部、财务部或能力建设团队）或工人代表可以直接组织培训课程，为工人提供金融知识教育。

工人的好处是什么？

- **更好的资金管理** — 工人学习如何设定财务目标、制定预算、储蓄并避免不必要的债务，从而提高财务安全感。
- **增强使用金融服务的信心** — 培训帮助工人更熟悉银行账户、自动取款机 (ATM)、手机应用程序及数字支付的使用。
- **防范诈骗** — 工人能更好地识别诈骗行为并保护个人数据。
- **明智的决策能力** — 工人能根据自身需求选择最合适的金融产品，如储蓄、信贷和保险，理解相关条款和条件，避免隐藏费用或不适合的产品。

雇主的好处是什么？

- **改善工人福祉** — 具备金融知识的工人更可能做出明智的财务决策，避免财务风险，从而减轻与金钱相关的压力和旷工现象，对工作环境 and 生产力产生积极影响。
- **更顺利地推行数字工资** — 拥有金融知识的工人能更容易适应数字工资系统，并能帮助那些在使用过程中遇到困难的同事。
- **提升企业声誉** — 支持工人教育向买家和利益相关者展示了企业的社会责任感。
- **提高工作满意度并减少工作场所冲突** — 具备金融知识的工人更有安全感，对工作更满意。由于对薪资、扣款或金融服务的误解减少，工作中的焦虑感降低，从而减少潜在的工作场所冲突。

工人可能面临的风险是什么？

- **信息过载** — 过多或过于复杂的信息可能会让工人感到困惑，而不是起到帮助作用。
- **培训存在偏见** — 某些项目时间过短，或仅侧重推广特定的金融产品，而非提供中立、全面的金融知识。
- **缺乏后续支持** — 如果没有持续的提醒、支持或复训，工人可能会随着时间流逝而遗忘培训中学习到的复杂内容。
- **未能考虑女性和男性工人的不同需求**：培训材料应体现这些差异，并认识到家庭决策角色如何影响金融选择。采用实用、包容和参与式的培训方法，将有助于提高女性和男性工人的参与度、相关性和整体效果。

雇主可能面临的风险是什么？

- **资源需求高** — 组织金融教育活动可能需要时间、场地、资金以及协调人力资源。
- **工人不满** — 如果培训被认为存在偏见或与特定产品的推广联系过于紧密，工人可能会感到被施压或产生怀疑。
- **工人对工厂或管理层期望过高** — 需要妥善管理期望，避免工人认为雇主有义务解决超出工厂职责范围的个人财务问题。

应向备选的金融教育服务提供者提出的问题？

► 培训涵盖哪些主题？

索取完整的课程主题列表。一个优质的项目应不仅仅停留在基础储蓄建议上，还应包含实用内容，例如：如何设定财务目标、制定预算、管理债务、理解金融产品费用、如何安全使用ATM和移动应用程序、识别诈骗，以及在遇到银行或金融服务问题时如何维权。检查培训是否包含与工厂工人相关的真实案例，如如何管理汇款或开始储蓄。

► 培训是否针对工厂工人量身定制？

确认培训内容是否专为低收入工人设计，是否考虑到他们的识字水平和典型的财务状况。询问材料是否使用简明的高棉语、避免复杂术语，以及培训师是否有与受教育程度或数字技能有限的人群沟通的经验。还要检查课程安排是否能与工厂的生产时间相协调，确保工人能参加而不影响工资。

► 由谁来授课？

了解培训师是否来自非政府组织、金融机构或独立教育机构。优先选择在服装行业或工厂工人群体中有经验的培训方。询问培训师是否能流利使用高棉语，并能用简单语言回答问题。同时，确认他们是否保持中立，而非隶属于某个特定金融机构。获得国家或国际认可机构金融教育认证的培训师，有助于确保培训质量。

► 是否提供多种形式的学习材料？

了解是否提供多种形式的材料，例如印刷手册、海报、音频、视频或手机友好格式。许多工人可能更喜欢听或看视频。检查材料是否清晰易懂、性别敏感、文化适宜，并已在类似工人群体中测试过。

► 培训是否保持中立？

确认培训完全以教育为目的，而不是为某个金融机构或产品做推广。索取课程大纲、幻灯片或示例材料，以确保内容重点是提升知识而非推销服务。

► 是否有后续支持？

了解项目是否包含后续活动，例如复训、测验、热线服务或数字工具（如理财应用），帮助工人巩固所学。优秀项目通常会跟踪学习效果，看工人是否能在生活中应用。询问后续活动的频率及是否包含在费用中。

► 费用是多少，由谁支付？

要求提供详细的费用分解。培训是否免费（由非政府组织项目、品牌或金融机构资助），或需由工厂支付？是否另收材料费、讲师费或后续培训费？确认不会将任何费用转嫁给工人（应避免）。

► 是否评估和报告培训效果？

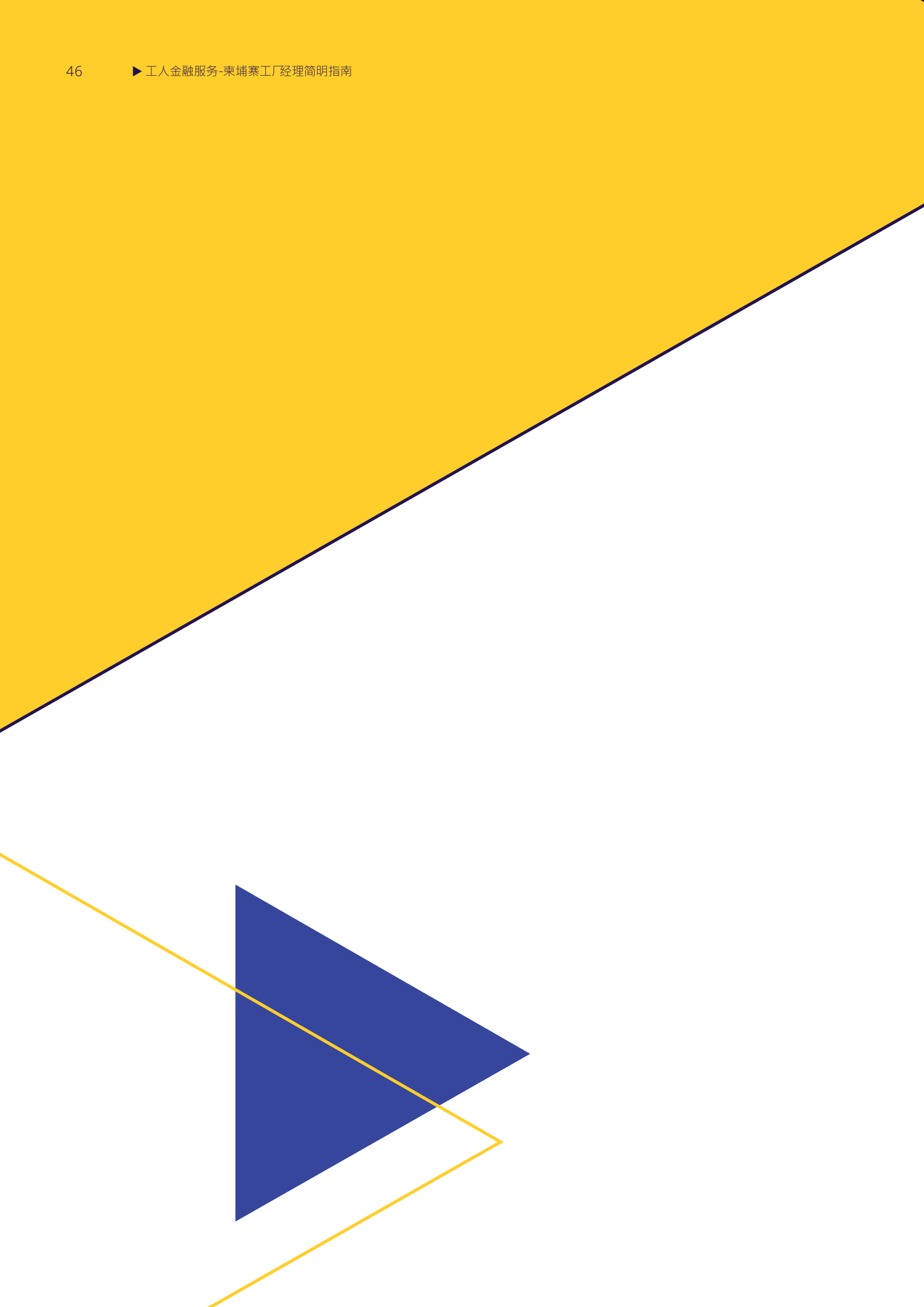
询问提供者是否评估培训成效。例如是否进行前后测评以衡量知识提升？是否有往期成功案例或工厂项目的证据？这些都有助于确保培训带来真实的收益。

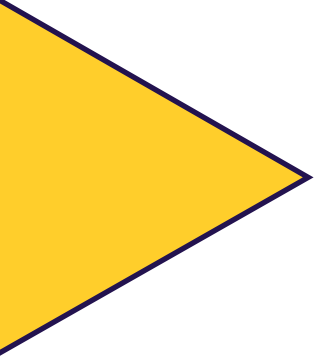
► 培训所需时间？

明确所需时长和课程次数。较短课程可能更适合生产安排，但过短可能难以取得效果。确认培训是否能根据工厂运营需求灵活调整，并尽量安排在工作时间内。

► 工厂需提供哪些支持？

了解培训方是否需要培训场地、电源、工人请假时间或人事部门协助。提前了解这些要求有助于避免突发情况，保证培训顺利进行。





ILO “体面劳动数字工资全球中心” 致力于应对现金工资所带来的挑战, 并推动向负责任的数字工资支付转型, 使工人、雇主、政府以及普惠金融生态系统中的各方受益。

RISE (Reimagining Industry to Support Equality, 重塑产业以促进平等) 通过与行业利益相关方合作, 并基于对工人需求和优先事项的第一手了解, 加速推动全球服装供应链中低收入工人的平等。

Better Factories Cambodia (BFC, 柬埔寨更好工厂项目) 是国际劳工组织 (ILO) 与国际金融公司 (IFC) 之间的合作项目, 旨在改善服装、制鞋和旅行用品行业的工作条件与竞争力。BFC 成立于 2001 年, 与行业利益相关方合作, 推动供应链中的体面劳动和可持续增长。

柬埔寨纺织、服装、制鞋和旅行用品协会 (TAFTAC) 代表柬埔寨的服装、制鞋和旅行用品行业。该协会通过政策对话、法律支持和利益相关方参与、劳动力发展、环境、社会和治理 (ESG) 实践以及可持续增长, 倡导有利的营商环境, 推动柬埔寨成为全球供应链中值得信赖的合作伙伴。

金融消费者保护中心 (FCPC) 是一个专门设立的机构机制, 为柬埔寨金融服务行业提供金融消费者咨询、调解、投诉和争议管理服务。FCPC 作为一个中央平台, 致力于增强公众对柬埔寨金融服务的信任和信心。

ilo.org

体面劳动数字工资全球中心
社会金融项目

国际劳工局
Route des Morillons 4
CH-1211 Geneva 22 - Switzerland
电子邮箱: digitalwages@ilo.org
www.digitalwages.org
www.ilo.org/socialfinance

Better Factories Cambodia (BFC)
Building C&D, Phnom Penh Center, Street Preah
Sihanouk Blvd (274), Phnom Penh, Cambodia
www.betterwork.org/cambodia

RISE - Reimagining Industry to Support Equality
电子邮箱: risepartnerships@riseequal.org
www.riseequal.org

柬埔寨纺织、服装、制鞋和旅行用品协会 (TAFTAC)
Phnom Penh Special Economic Zone, NR4,
Phnom Penh, Cambodia
www.taftac-cambodia.org

金融消费者保护中心
Vattanac Capital Tower, Suite 0601, Level 6, Preah
Monivong Blvd (93), Phnom Penh, Cambodia
电子邮箱: fcc_gm@abc.org.kh