



اتحاد المصارف العربية  
Union of Arab Banks



جائزة التميز 2018



جائزة التميز 2018

## جائزة التميز للمصارف الرقمية العربية - 2018

### I. التعريف بجائزة التميز للمصارف الرقمية العربية - 2018

يوماً بعد يوم، ومع تطوّر المعاملات الإلكترونية وتزايد عمليات التجارة الإلكترونية عبر العالم، أصبح الاحتياج كبيراً لنوعية جديدة من المؤسسات المالية والمصرفية غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد. وكنتيجة للتحوّلات التكنولوجية الكبيرة ساهم تبني المؤسسات المصرفية للبدائل الإلكترونية في تقديم خدمات متنوعة بشكل فعّال وبتكاليف منخفضة تختصر الوقت وتوفر المكان وتتوافق مع حاجات العملاء.

في هذا الإطار، وتفعيلاً لمذكّرة التفاهم التي تمّ توقيعها بين اتحاد المصارف العربية والمنظمة العربية لتكنولوجيات الاتصال والمعلومات تمّ إطلاق النسخة الأولى من "جائزة التميز للمصارف الرقمية العربية - 2018".

ويأتي إطلاق هذه الجائزة السنوية لتثمين وإبراز جهود القطاع المصرفي والمالي العربي في تقديم الخدمات الرقمية وتطويرها، بالإضافة إلى تشجيع وتحفيز جميع الجهات المعنية على المضي في تقديم خدمات متميزة وحلول رقمية مبتكرة لجميع الأطراف المنتفعة من خلال تطوير أحدث تقنيات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتطوير هذا القطاع الحيوي.

### II. المنظمون :

#### 1. إتحاد المصارف العربية :

إتحاد المصارف العربية، هومنظمة عربية إقليمية تعمل في نطاق الإتحادات المنبثقة عن جامعة الدول العربية. يضم الإتحاد في أسرته اليوم أكثر من 350 مؤسسة تشتمل على أبرز وأكبر المؤسسات المصرفية والمالية العربية. وهذا يجعل من الإتحاد أكبر تجمع مصرفي ومالي في المنطقة وقد شكل منذ تأسيسه عام 1974 :

- مركزاً مرجعياً للمجتمع المصرفي والمالي العربي .
- داعماً للروابط بين أعضائه وتوثيق أوأصر التعاون بينهم والتنسيق بين أنشطتهم والدفاع عن مصالحهم .
- مطوراً للفكر المالي العربي والصناعة المصرفية العربية على أسس سليمة ومستدامة .
- معبراً للمصارف العربية إلى قواعد العمل المصرفي الدولي بما ييسر ويعزز إندماجها في الصناعة المصرفية والمالية العالمية.

وهو المنظمة المصرفية والمالية الرائدة على مستوى العالم العربي، التي تعمل على الإرتقاء بالصناعة المصرفية والمالية العربية الى مستوى مهني متقدم.

#### 2. المنظمة العربية لتكنولوجيات الاتصال والمعلومات :

المنظمة العربية لتكنولوجيات الاتصال والمعلومات، هي منظمة حكومية عربية تعمل تحت راية جامعة الدول العربية. نشأت المنظمة العربية لتكنولوجيات الاتصال والمعلومات بإرادة من الدول العربية لتساهم في تنمية قطاع تكنولوجيات الاتصال والمعلومات في المنطقة العربية ولتوفّر الآليات الضرورية والملائمة لتدعيم التعاون والتكامل بين أعضائها (الدول الأعضاء والأعضاء المنتسبون والأعضاء الشرفيون) ومن اهم اهدافها توفير فضاء مفتوح لكافة المتدخلين في قطاع تكنولوجيا الاتصال والمعلومات (قطاع حكومي، قطاع خاص، مجتمع مدني وهيئات متخصصة) للحوار وتبادل الخبرات ونقل المعرفة التكنولوجية لتحقيق رؤيتها الاستراتيجية وصولاً الى مجتمع عربي رقمي متناغم، يركز على الابتكار والتجديد التكنولوجي ويدعم التكامل العربي-الإقليمي ويساهم بفعالية في نمو الاقتصاد الرقمي العالمي المستدام.

### III. أهداف الجائزة :

خمس أهداف رئيسية :

1. إرساء ثقافة التميز والمنافسة الايجابية والابتكار بين المصارف العربية في مجال التحول الرقمي وتطوير الخدمات الرقمية.
2. تثمين الخدمات المجددة التي تقدمها البنوك و المصارف العربية وشركات التكنولوجيا المالية FinTechn Companies والتعريف



جائزة التميز 2018

- بها في المنطقة.
3. تحقيق الشمول المالي الرقمي داخل المنطقة العربيّة وخاصّة في المناطق الأقلّ حظاً من التنمية، وإبراز دور التطوّر التكنولوجي في وصول الخدمات المصرفيّة والماليّة إلى كل المواطنين .
  4. تشجيع الاستثمار في المشاريع الجديدة للحلول الماليّة/ المصرفيّة والخدمات والتطبيقات الماليّة الرقمية.
  5. تنمية الوعي لدى المواطن العربي بمدى موثوقيّة الخدمات والحلول المصرفيّة الالكترونيّة التي تقدّمها المصارف العربيّة.

#### IV. الجوائز المقدمة:

تم تسمية الجوائز بعناية فائقة لضمان أكبر شفافية وفاعليّة لمرحلة إختيار الفائزين في المسابقة علماً وأن لكل جائزة معايير اختيار خاصّة بها:

**1. جائزة أفضل مصرف رقمي في المنطقة العربية:** تُمنح هذه الجائزة للمصرف الذي حقق كفاءة عالية في الخدمات الرقمية، ونمو في حجم العملاء الرقميين، وتصميم مبتكر للمنصات الالكترونيّة. استثنائياً هذه الجائزة تضمن فقط المرتبة الاولى موزعة على ثلاث مصارف من الشرق الاوسط، الخليج العربي وشمال افريقيا .

معايير التقييم:

- قوة الاستراتيجية الرقمية للمصرف في استقطاب وخدمة العملاء الرقميين.
- النجاح في تحفيز العملاء على استخدام العروض الرقمية.
- النمو في حجم قاعدة العملاء الرقميين.
- اتساع نطاق عروض المنتجات / الخدمات الرقمية .
- استفادة العملاء من المبادرات والخدمات الرقمية.

**2. جائزة أفضل خدمة رقمية مصرفية للعملاء:** تُمنح هذه الجائزة للمصرف الذي يقوم بتقديم خدمة رقمية مصرفية متميزة ومبتكرة وذات فعالية عالية، بما يسهم في تحسين وتطوير نوعية الخدمة المقدمة لعملائه/لحرفائه.

معايير التقييم :

- الابتكار والتّجديد: مدى الابداع والتجديد في الخدمة الرقمية المقدّمة بما يميّزها على الخدمات المستعملة من قبل المصارف/البنوك الأخرى
- الفاعليّة : نسبة المستعملين / المستفيدين.
- تطوّر نسبة المستعملين (التطوّر على مدى الثلاث سنوات الأخيرة).
- مدى مساهمتها في تطوير وتحسن نوعيّة الخدمات المصرفيّة .
- مدى تلبية هذه الخدمات الرقمية لحاجات المستعملين/العملاء.
- سهولة الاستعمال من طرف جميع شرائح المستعملين (الرجال، النساء، الأشخاص المسنين، الأشخاص ذوي الإعاقة).

**3. جائزة أفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول:** تُمنح هذه الجائزة للمصارف التي تتيح الوصول إلى الخدمات الرقمية من خلال تطبيقات الأجهزة الذكية (الهواتف أو الحاسبات اللوحية) لتحسين مستوى الخدمات وخفض التكلفة وتوفير الوقت والجهد.

معايير التقييم :

- الابتكار والتّجديد : مدى الابداع والتجديد في التطبيقات المحمولة (التطبيقات على الهواتف الذكية) التي يوفّرها المصرف لعملائه.
- مظهر التطبيق وطريقة عمله وكفاءته في تقديم الخدمة الالكترونيّة للعملاء.

- سهولة الاستعمال (تنظيم الأيقونات وروابط الإبحار تمكّن المستعمل من الوصول إلى مختلف مكّونات التّطبيق بشكل سلس وسريع مع مراعاة حاجات الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص المسنّين).
- مساهمة التطبيق في نفاذ الأشخاص، خاصّة في المناطق الريفية/المعزولة إلى الخدمات المصرفية.
- الثقة الرقمية والسّلامة المعلوماتية (مدى إستجابة التّطبيق لقواعد السّلامة المعلوماتية والمحافظة على سرّية المعطيات الشخصية للمستعملين؟).

**4. جائزة أفضل موقع الكتروني مصري:** تُمنح هذه الجائزة للجهة التي لديها موقع الكتروني متميز حيث سيتم تقييم المشاركات من حيث التميز في تصميم الموقع ودرجة الامتثال للسياسات والمعايير الخاصة بالمواقع الالكترونية المصرفية وتبني الموقع لأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال وسهولة الوصول للخدمات والمعلومات.

#### معايير التقييم :

- التصميم المميّز للموقع الالكتروني التقنية، وتصميم واجهة المستخدم .
- نوعيّة الخدمات والمحتوى الموجود في الموقع ومدى استفادة المستعملين منه.
- اللغات المستعملة (للوصول لأكبر شريحة من المستعملين).
- التفاعليّة مع العملاء : مدى توفير الموقع لإمكانية التفاعل المباشر بين العملاء و المصرف .
- سهولة الاستعمال (تنظيم الأيقونات وروابط الإبحار تمكّن المستعمل من الوصول إلى مختلف مكّونات الموقع بشكل ميسّر وسريع مع مراعاة حاجيات الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص المسنّين).
- الثقة الرقمية والسّلامة المعلوماتية (مدى استجابة الموقع الالكتروني لقواعد السّلامة المعلوماتية والمحافظة على سرّية المعطيات الشخصية للمستعملين؟).

**5. جائزة الشمول المالي الرقمي:** تُمنح هذه الجائزة للمصرف الذي حقّق أكبر نتائج على المستوى الوطني في مجال "الشمول المالي"، من خلال تقديم فرص ملائمة لكافة فئات المجتمع للتصرّف في أموالهم وتمكينهم من منتجات/خدمات مالية تناسب احتياجاتهم من خلال توفير البنية التكنولوجية الملائمة لتقديم الخدمات المالية عبر وسائل رقمية وتكنولوجية مبتكرة.

#### معايير التقييم :

- اعتماد إستراتيجية تكنولوجية متكاملة لتحقيق "الشمول المالي الرقمي".
- اعتماد خطة تواصلية لتوعية المواطنين وخاصّة في المناطق الريفية والمعزولة بالخدمات المصرفية / المالية الرقمية.
- التسهيلات والمزايا التي يقدّمها المصرف لتحقيق "الشمول المالي" والشمول المالي الرقمي.
- مدى نجاح المصرف في تحقيق أهداف "استراتيجية الشمول المالي الرقمي" من خلال عدد/نسبة المنتفعين.

#### V. لجنة التحكيم

ستقوم لجنة تحكيم خاصة ومتخصّصة مكوّنة من خبراء في المجال بتقييم الترشيحات واختيار المبادرات التي لها التأثير الأكبر في إيصال الخدمات المصرفية الالكترونية إلى المستعملين في المنطقة العربية وفق المعايير العلمية للتقييم التي تمّ ذكرها سابقا.

#### أعضاء لجنة التحكيم :

1. ممثل عن إتحاد المصارف العربية – الأمين العام .
2. ممثل عن المنظمة العربية لتكنولوجيات الاتصال والمعلومات – الأمين العام.
3. خبير دولي في مجال التكنولوجيا المالية fintech .



جائزة التميز 2018

4. خبير دولي في مجال والتطبيقات المحمولة الجوال .
5. خبير ممثل عن GSM.A.
6. خبير ممثل عن ITU.
7. ممثلون عن المؤسسات الرقابية في المنطقة العربية.
8. خبير عربي أو دولي في مجال الخدمات المصرفية.

## VI. شروط وآليات الترشح للجائزة

- على الجهات الراغبة في الترشح للجائزة، تعبئة نموذج الترشيح الخاص بالجائزة ثم إرساله عبر البريد الإلكتروني @awards2018.adb-awards.org ، وذلك في موعد أقصاه 15 ديسمبر / كانون الأول 2018. ويمكن للجهات التي ترغب في مشاركة المزيد من المعلومات التي قد لا يتسع لها نموذج الترشيح، تضمين وثيقة منفصلة وإرسالها مع النموذج. كذلك يمكنكم طلب نسخة من النموذج في صيغة "ورد" (Word) عبر مراسلتنا على البريد الإلكتروني ذاته.
- بإمكان الجهة المترشحة إختيار عدة فئات من الجوائز المذكورة اعلاه،
  - يجب أن تكون الخدمة/ التطبيق/ الموقع قد تم إطلاقها بشكل رسمي ونهايي وليست في مرحلة الاختبار (بالنسبة للفئات : 2/3/4)
  - يجب تقديم نموذج الترشيح/ إستمارة المشاركة باللغة العربية والانجليزية موقعين من مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات لدى المصرف (مع الحرص على تقديم كل المعلومات المطلوبة) ، مصحوبا بإثبات دفع رسم الاشتراك (كما هو مبين في وثيقة "إستمارة الترشيح).
  - يتسلم المشارك إشعارا إلكترونيًا باستلام مشاركته، كما تتم مراسلته إذا كان هناك نقصاً في الملف لإرساله ضمن الأجل القانونية المحددة للمسابقة.

يُرجى العلم بأن التعليمات الكاملة حول شروط الترشيح وكيفية التقديم موجودة على موقع الجائزة :

[www.adb-awards.org](http://www.adb-awards.org)

## VII. مراحل الجائزة/المسابقة

### 1. مرحلة الاطلاق والترويج :

تشمل هذه المرحلة إعلان إطلاق " جائزة التميز للمصارف الرقمية العربية - 2018 " خلال إفتتاح معرض سيتيك أفريقيا - SITIC AFRICA - يوم 10 أفريل/ نيسان 2018 في تونس - الجمهورية التونسية للتعريف بها محلياً وعربياً وإقليمياً. بعد ذلك يتم إرسال مراسلات رسمية عبر إتحاد المصارف العربية والمنظمة العربية لتكنولوجيات الاتصال والمعلومات. بالإضافة إلى إعتماذ وتوظيف مختلف القنوات الاتصالية المعمول بها (صحافة مكتوبة، مسموعة، مرئية وإلكترونية) بالإضافة إلى تطوير موقع إلكتروني على شبكة الانترنت واستعمال وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة.

### 2. مرحلة الترشح :

يفتح باب الترشيح " لجائزة التميز للمصارف الرقمية العربية - 2018 " Arab Digital Banks Excellence Award - 2018 إنطلاقاً من 02 يوليو/ تموز 2018 حتى 15 ديسمبر/ كانون الأول 2018. ويكون تقديم الترشيح كما ذكر سابقاً في فقرة " شروط وآليات الترشيح للجائزة".

### 3. مرحلة التقييم:

يتم خلالها تقييم واختيار أفضل المرشحين لكل فئة من فئات المسابقة. وتمتد من تاريخ 15 ديسمبر/ كانون الأول 2018 إلى آخر يناير/ 2019 .



جائزة التميز 2018

#### 4. مرحلة التتويج :

ينظّم حفل لتتويج الفائزين بـ ” جائزة التميّز للمصارف الرقمية العربية - 2018 ”، يدعى إليه، بالإضافة الى المؤسسات المصرفية الفائزة في كل فئات المسابقة، كل المؤسسات المصرفية العربية والعديد من الخبراء وأهل الاختصاص العرب والأجانب. ويتم خلال الحفل تسليم الجوائز للفائزين الذين سيعرضون تجاربهم وخدماتهم الفائزة .  
يتم تتويج المؤسسات الفائزة ضمن فعاليات المؤتمر الذي سوف يعقد اوائل العام 2019 بتنظيم مشترك بين اتحاد المصارف العربية المنظمة العربية لتكنولوجيات الاتصال والمعلومات (سيتم موافاتكم بتفاصيل المؤتمر لاحقاً).  
على أن ينقل الحدث مباشرة على إحدى القنوات التلفزيونية العربية

#### VIII. الجوائز الممنوحة للفائزين

- إشتراك مجاني لسنة واحدة في مجلة اتحاد المصارف العربية بواقع عديدين .
- تخصيص ملحق خاص بالمصرف الرابع عبارة عن 10 صفحات يتم توزيعه مع مجلة الاتحاد على كافة المصارف العربية .
- منح المصرف عقد إعلان ربيع سنوي في مجلة اتحاد المصارف العربية.
- وضع إسم وشعار المصرف الرابع على موقع اتحاد المصارف العربية [www.uabonline.org](http://www.uabonline.org) وموقع المنظمة العربية لتكنولوجيات الاتصال والمعلومات [www.aicto.org](http://www.aicto.org) .
- مشاركة مجانية لشخصين في المؤتمر المصرفي العربي لعام 2019 الذي سوف يعقد في مدينة بيروت ، لبنان خلال شهر نوفمبر 2019.
- يتم تكريم الفائز أثناء حفل توزيع الجوائز.
- كما يحصل الفائز بجائزة أفضل مصرف رقمي في المنطقة العربية على تكريم لجنة التحكيم ويمنح ” جائزة التميّز الرقمي “ .

#### IX. الاتصال

ولمزيد من المعلومات حول الجدول الزمني أو شروط وآليات الترشح، يرجى التواصل معنا عبر الوسائل التالية :

الأمانة العامة للمنظمة العربية لتكنولوجيات الاتصال والمعلومات

• الهاتف: 00216 71 320713

• الفاكس: 00216 71 320719

الأمانة العامة لإتحاد المصارف العربية

• الهاتف: 00961 1 377800

• الفاكس: 00961 1 364952

البريد الإلكتروني للجائزة: [awards2018@adb-awards.org](mailto:awards2018@adb-awards.org)

موقع الويب الخاص بالجائزة: [www.adb-awards.org](http://www.adb-awards.org)