



اتحاد المصارف العربية
Union of Arab Banks

Prix d'Excellence
Pour les Meilleures Institutions Financières Numériques Arabes
2020 - 2^{ème} édition





Prix d'Excellences
Pour les Meilleures Institutions Financières Numériques Arabes

Towards more innovation and inclusiveness

PRIX D'EXCELLENCE

POUR LES MEILLEURES INSTITUTIONS FINANCIÈRES NUMÉRIQUES ARABES - 2020

VERS PLUS D'INNOVATION ET D'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS LE DOMAINE FINANCIER

I. INTRODUCTION:

Il est bien évident que le secteur financier connaît une grande révolution dans le monde entier allant de pair avec le développement technologique afin de mieux servir une clientèle de plus en plus connectée et exigeante. Dès lors, une nouvelle génération d'institutions financières a été mise au point pour instaurer des banques et des institutions postales non conventionnelles dans le but d'aller au-delà du modèle traditionnel de performance et de services et ce afin de s'adapter aux nouvelles exigences des clients et fournir de l'innovation numérique requise pour pouvoir suivre le rythme accentué des énormes avancées technologiques.

II. CADRE:

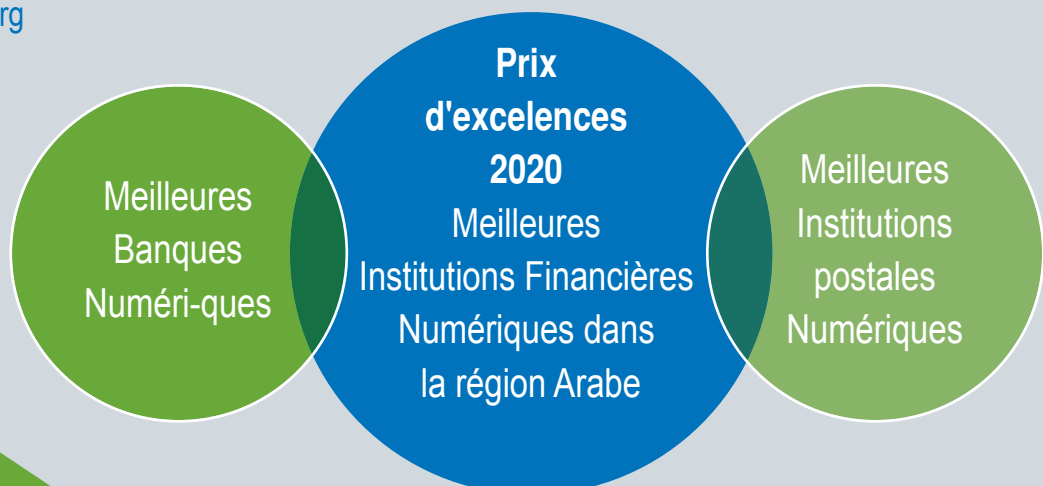
- La mise en œuvre du Mémoire d'Entente entre l'Union des Banques Arabes (UAB) et l'Organisation Arabe des Technologies de l'Information et de la Communication (AICTO).
- L'initiative commune «Arab Digital Banks Excellence Award» (première édition - 2018).

III. THÈME DE LA COMPÉTITION - 2020:

*MEILLEURES INSTITUTIONS FINANCIÈRES NUMÉRIQUES ARABES 2020
INNOVATION - INCLUSION - LOYAUTÉ - BIEN-ÊTRE*

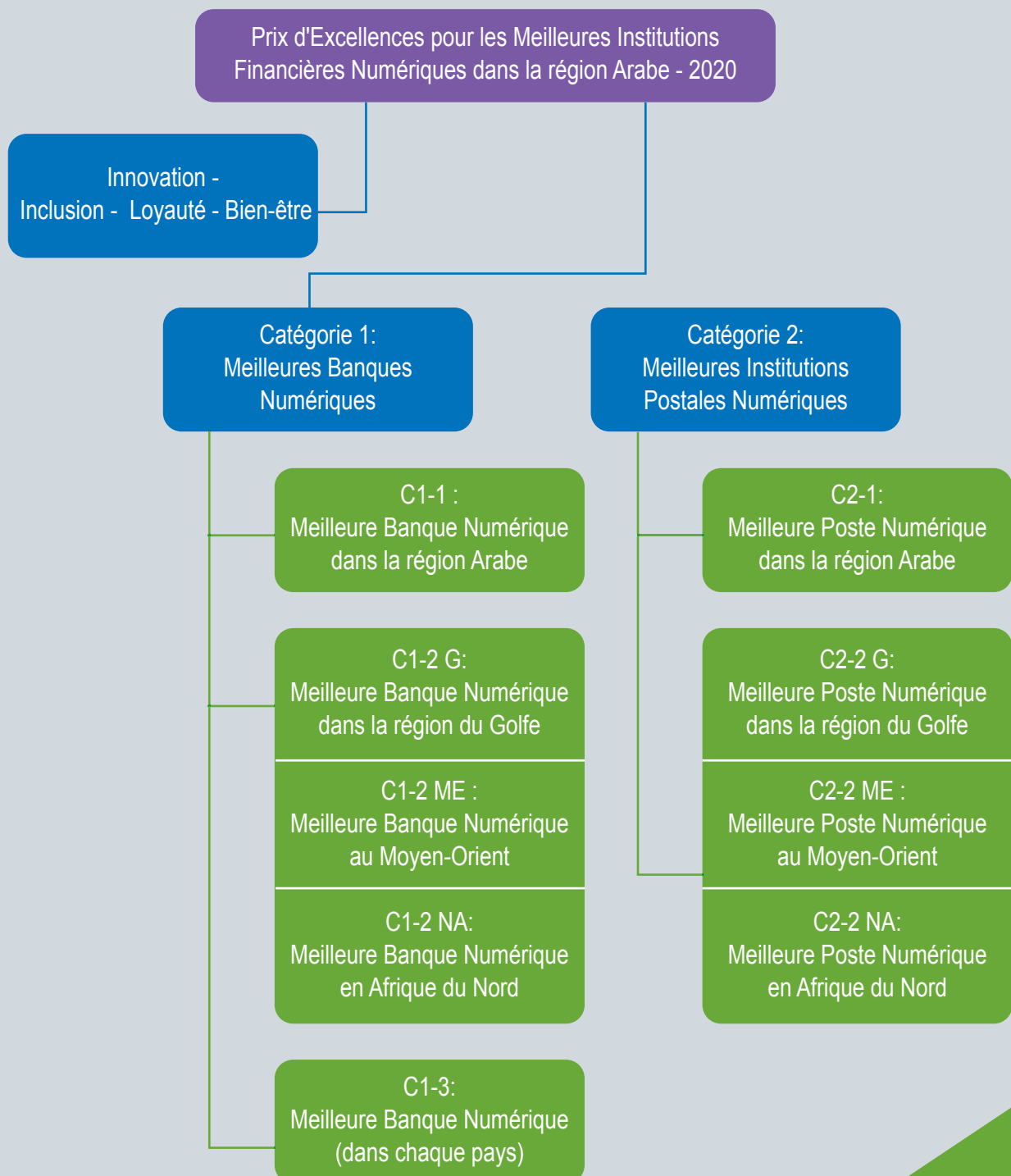
L'édition du prix cette année (2020) a la spécificité d'inclure, outre les banques dans les pays Arabes, le secteur postal, qui n'a cessé de croître au cours des dernières années, et continue de croître dans la plupart des pays arabes en offrant des services financiers numériques aux citoyens.

www.adb-awards.org





IV. CATÉGORIES DES «PRIX D'EXCELLENCE POUR LES MEILLEURES INSTITUTIONS FINANCIÈRES NUMÉRIQUES ARABES - 2020»





Prix d'Excellences
Pour les Meilleures Institutions Financières Numériques Arabes

Towards more innovation and inclusiveness

V. LES OBJECTIFS

En se basant sur les résultats de la première édition du Prix, la deuxième édition continuera à valoriser et à mettre en exergue les efforts des institutions financières Arabes (y compris le secteur bancaire et postal), dans la mise en place des stratégies numériques visant à développer et à offrir des services numériques innovants. Tout cela pour être pionniers dans le domaine et gagner la fidélité de leurs clients et participer, par ailleurs, aux efforts mondiaux visant l'inclusion financière.

Trois objectifs majeurs doivent être atteints à travers ce concours : «**Prix d'Excellences pour les Meilleures Institutions Financières Numériques Arabes - 2020**»

1. Innovation

Présenter les services innovants fournis par les banques arabes et régionales et les institutions postales et les disséminer dans la région en tant qu'expériences réussies «success stories» tout en se focalisant sur leurs adoption de la transformation numérique afin de développer de nouveaux services numériques.

2. Inclusion

Réaliser l'inclusion financière numérique dans la région Arabe, notamment dans les pays les moins développés et les zones isolées, et mettre en évidence le rôle du développement technologique dans la facilitation de l'accès de tous les citoyens aux services financiers.

3. Loyauté

Renforcer la sensibilisation des citoyens arabes envers la fiabilité des services financiers numériques et des solutions fournies par les banques arabes et les institutions postales pour favoriser leur fidélité tout en leur rassurant sur la sécurité des transactions financières numériques.

4. Bien-être

Reconnaître la contribution des institutions financières dans la région Arabe aux efforts nationaux faisant face aux défis imposés par la pandémie de COVID-19, dans le cadre de leur engagement à l'Expérience Client. Au cours de la période du déclenchement de la pandémie, les institutions financières ont montré un niveau de réponse et de réactivité extraordinaire à la crise en basculant rapidement leurs services vers le "tout en ligne" et en adoptant des systèmes frontaux numériques. L'expérience client présente l'un des piliers majeurs de ce prix, qui évoluera au cours des éditions suivantes, tandis qu'au niveau de cette édition, l'accent sera mis sur la promotion du concept : "Bien-être". La pandémie Covid-19 a incité les institutions financières à reconsidérer leurs approches conventionnelles et adopter une nouvelle approche de réflexion le "Numérique d'abord". Ainsi, elle a renforcé leurs rôles en sauvant des vies et en veillant au bien-être des citoyens dans la région Arabe à travers deux piliers principaux: la contribution au respect de la distanciation sociale et la diminution de la pression sur la chaîne d'approvisionnement.





VI. CRITÈRES D'ÉVALUATION ET DE SÉLECTION

Comme mentionné ci-dessus, cette édition du prix est composée de deux catégories principales dont les critères de sélection seront les mêmes. Tous les critères d'évaluation et de sélection ont été soigneusement définis pour garantir une transparence totale et une efficacité optimale dans le processus de sélection des gagnants.

Categories	
Catégorie 1: Meilleures Banques Numériques	Catégorie 2 : Meilleures Institutions Postales Numériques
C1-1 : Meilleure Banque Numérique dans la région Arabe	C2-1: Meilleure Poste Numérique dans la région Arabe
C1-2 G: Meilleure Banque Numérique dans la région du Golfe	C2-2 G: Meilleure Poste Numérique dans la région du Golfe
C1-2 ME : Meilleure Banque Numérique au Moyen-Orient	C2-2 ME : Meilleure Poste Numérique au Moyen-Orient
C1-2 NA: Meilleure Banque Numérique en Afrique du Nord	C2-2 NA: Meilleure Poste Numérique en Afrique du Nord
C1-3: Meilleure Banque Numérique (dans chaque pays	

Critères d'évaluations

Les prix pour les deux catégories (et sous catégories) sont destinés à honorer les institutions bancaires et postales Arabes, qui ont atteint une grande efficacité et une maturité prouvée dans les services numériques qu'ils offrent ainsi que la capacité de leurs stratégies numériques à polariser et à servir les clients d'une part et leurs réussite à les orienter vers les offres numériques d'autre part. L'évaluation se déroule via les trois piliers suivants:

1. Innovation et Créativité dans les services et plateformes numériques

- L'étendue de la créativité et de l'innovation des services numériques ; ce qui les distingue des autres services fournis par d'autres institutions financières.
- La gamme et la qualité des services et produits numériques fournis / proposés par la banque ou l'institution postale.
- La conception innovante des plateformes et de services numériques.
- La contribution au développement et à l'amélioration de la qualité des services fournis.
- A quel point ces services numériques répondent aux besoins des utilisateurs / clients.
- La Convivialité et la facilité d'utilisation des services et plateformes numériques pour tous les segments d'utilisateurs (hommes, femmes, personnes âgées, personnes handicapées).
- La Confiance numérique et la cybersécurité (à quel point les applications et les services numériques répondent aux exigences de la cybersécurité et des droits de protection des données personnelles).
- Les Moyens d'interactivité avec les clients ; la réussite des solutions offertes par les banques ou les institutions postales dans leurs relations directes avec les clients.



Towards more innovation and inclusiveness

2. Inclusion

- L'Adoption d'une stratégie technologique dédiée pour la réalisation de l'inclusion financière numérique.
- L'Adoption d'une stratégie de communication pour sensibiliser et mieux informer les citoyens, notamment dans les régions isolées et rurales, sur les services financiers numériques.
- Les offres et les avantages fournis par les banques et les institutions postales pour réaliser l'inclusion financière et l'inclusion financière numérique.
- La réussite des institutions financières dans la réalisation des objectifs de leurs stratégies d'inclusion financière numérique par rapport aux nombres et taux de bénéficiaires.

3. Loyauté

- La croissance du nombre des clients numériques.
- La capacité de la stratégie digitale de l'institution financière à polariser et servir les clients digitaux.
- La réussite dans la conduite des clients vers les offres numériques.
- L'élargissement de la gamme des services et produits numériques fournis / proposés par la banque
- Les avantages fournis aux clients à travers les initiatives numériques de la Banque ou l'institution postale

4. Bien-être

- Mesures prises par l'institution financière pour la transition vers l'alternative numérique
- Dans quelle mesure l'institution financière avait été réactive aux nouvelles exigences de distanciation sociale? Les pratiques responsables dans la réponse au COVID-19?
- Paiements numériques comme réponse de première ligne: fournir des cartes
- COVID-19 va-t-il remodeler les services financiers numériques, quel type de stratégies futures l'institution financière adoptera-t-elle?
- Capturer la voix du client à travers des témoignages et des enquêtes pour garantir que la conception de l'expérience client est adaptée aux besoins réels
- Disponibilité et continuité pour répondre aux demandes en ligne des clients
- Sécurité: quelles mesures spécifiques ont été mises en place pour rassurer les clients pour qu'ils fassent confiance aux transactions en ligne





VI. LE JURY:

Un comité spécialisé et totalement indépendant composé d'experts régionaux et internationaux de haut niveau dans le domaine financier et technologique est mis en place pour étudier et évaluer tous les dossiers et sélectionner les institutions financières ayant le plus grand impact sur les utilisateurs / clients de la région arabe tout en se basant sur la qualité et la fiabilité des services financiers numériques fournis. La procédure de sélection sera basée sur des critères scientifiques (comme mentionné précédemment).

C'est un comité neutre et Indépendant composé d'éminents experts internationaux dans le domaine de la technologie financière.

Veillez noter que la sélection des lauréats de ces prix sera sous la responsabilité totale d'un comité et que l'AICTO et l'UAB n'ont aucun rôle dans ce processus.

VIII. CONDITIONS ET PROCÉDURES DE PARTICIPATION

Toutes les institutions financières souhaitant participer au «Prix d'excellences pour les Meilleures Institutions Financières Numériques Arabes - 2020» sont cordialement invitées à remplir le "Formulaire de candidature" ci-joint et l'envoyer à l'adresse e-mail suivante: awards2020@adb-awards.org, au plus tard le 9 Décembre 2020.

Si vous souhaitez partager plus d'informations, vous devez envoyer des documents jointes avec le formulaire d'inscription.

Pour obtenir une version Word du "Formulaire d'inscription", veuillez envoyer une demande à l'adresse e-mail mentionnée ci-dessus.

- Le formulaire de candidature doit être envoyé dans les deux langues "arabe" et "anglaise" signé par le directeur / responsable du département ICT de la Banque ou la poste. (Toutes les informations nécessaires doivent être fournies). Le formulaire de candidature doit être accompagné du justificatif de virement bancaire des frais de participation, comme indiqué sur le Formulaire.
- Les candidats recevront un e-mail de confirmation de participation ou pour leur demander des informations supplémentaires pour compléter leurs dossiers, dans les délais prévus.

Pour plus de détails sur les conditions et procédures de participation, veuillez consulter le Site Web: www.adb-awards.org



IX. LES PHASES DU PRIX:

1. Phase 1: lancement et promotion

Cette phase comprend l'annonce du lancement des «Prix d'Excellences pour les Meilleures Institutions Financières Numériques Arabes - 2020» via le site Web et tous les canaux de communication pour l'AICTO et l'UAB à partir du 9 Septembre 2020. Par ailleurs, des lettres d'invitation officielles seront envoyées aux participants potentiels par l'Union des banques arabes et l'Organisation arabe des technologies de l'information et de la communication.

2. Phase 2: Phase d'application

La candidature au «Prix d'Excellence pour les Meilleures Institutions Financières Numériques Arabes-2020» est ouverte du 9 Septembre au 9 Décembre 2020 selon les conditions et procédures mentionnées précédemment.

3. Phase 3: Phase d'évaluation

Au cours de cette phase, le jury dédié procède à l'évaluation de toutes les candidatures pour les différentes catégories de prix et sélectionnera les meilleures d'entre elles pendant la période allant du 9 Décembre au 9 Janvier 2021.

4. Phase 4: Phase de couronnement

Une cérémonie de couronnement / remise des prix sera tenue pour annoncer les résultats et couronner les lauréats du «Prix d'Excellence pour les Meilleures Institutions Financières Numériques Arabes - 2020». Cette cérémonie (dîner de gala) aura lieu en marge de la conférence bancaire annuelle de l'Union des Banques Arabes au cours du premier trimestre 2021 (la date et le lieu seront communiqués ultérieurement).

La cérémonie sera transmise en direct sur une chaîne de télévision Arabe

Outre les lauréats des prix, toutes les institutions financières Arabes seront invitées à la cérémonie, avec la présence de nombreuses parties prenantes arabes et internationales dans le domaine de la technologie financière (Fintech). Au cours de la cérémonie, de courtes vidéos sur les institutions financières gagnantes, seront diffusées



X. PRIX:

- Abonnement annuel au magazine de l'UAB(pour un an) (2 éditions)
- Annexe spéciale de 10 pages dans le magazine de l'UAB (à distribuer à tous les membres des banques)
- Un contrat d'espace publicitaire dans le magazine de l'UAB (3 mois)
- Insertion du nom et du logo de l'institution financière gagnante sur les sites Web de l'UAB (www.uabonline.org) et de l'AICTO (www.aicto.org)
- AICTO concède à tous les gagnants une page publicitaire dans son magazine «Smart» (édition spéciale sur les services financiers numériques) qui sera envoyé à tous les pays membres ainsi qu'au secteur privé dans la région Arabe.
- Les lauréats recevront des trophées spéciaux du «Prix d'Excellence pour les Meilleures Institutions Financières Numériques Arabes - 2020».





Prix d'Excellences
Pour les Meilleures Institutions Financières Numériques Arabes

CONTACT:

Pour plus d'informations sur le Prix, l'agenda ou les conditions et procédures de candidature, etc.
Veuillez contacter :

Le Secrétariat général de l'Organisation Arabe des TICs

Téléphone : (+)216 71 320713

Fax : (+)216 71 320719

Le Secrétariat général de l'Union des Banques Arabes

Téléphone : (+)961 1 377800

Fax : (+)961 1 364952

E-mail: awards2020@adb-awards.org

Website : www.adb-awards.org