|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**جوائز التميّز الرقمي لأفضل المؤسسات المالية العربية - 2020**

**استمارة المشاركة/الترشّح (المؤسسات المصرفية)**

**آخر أجل للتسجيل : 31 مارس/آذار 2021**

**بيانات المرشح :**

**اسم المصرف**..........................................................................................................................................................

**اسم الادارة** .............................................................................................................................................................

**الموقع الالكتروني للمؤسسة الماليّة** ......................................................................................................................

**اسم الشخص (**المسؤول عن إعداد ملف الترشيح) : ...........................................................................................

**المنصب** ..................................................................................................................................................................

**عنوان ص/ب** .........................................................................................................................................................

**الهاتف/الفاكس** ....................................................................................................................................................

**البريد الالكتروني** ....................................................................................................................................................

**فئة/فئات الجوائز المراد الاشتراك بها :**

|  |
| --- |
| **الفئة الأولى : أفضل المصارف الرقمية**  |
|  | **C1-1 : أفضل مصرف رقمي في المنطقة العربية**  |
| **C1-2 G : أفضل مصرف رقمي في منطقة الخليج العربي** |
| رفاهية العملاء  | ولاء العملاء  | الشمول المالي  | التجديد والابتكار |
| **C1-2 ME : أفضل مصرف رقمي في منطقة الشرق الأوسط** |
| رفاهية العملاء  | ولاء العملاء  | الشمول المالي  | التجديد والابتكار |
| **C1-2 NA : أفضل مصرف رقمي في منطقة شمال افريقيا** |
| رفاهية العملاء  | ولاء العملاء  | الشمول المالي  | التجديد والابتكار |
| **C1-3 : أفضل مصرف رقمي (في كل دولة)** |
| رفاهية العملاء  | ولاء العملاء  | الشمول المالي  | التجديد والابتكار |

**التاريخ : .......................... الإمضاء والختم : ............................**

**المعلومات المطلوبة :**

يجب أن تكون المعطيات والمعلومات المقدّمة من قبل المشاركين متوافقة مع معايير التقييم المذكورة في الملف التعريفي للجائزة وفي الموقع الإلكتروني الخاص بها، وذلك ومن خلال الإجابة خاصّة على الأسئلة التالية:

* القدرة الاستراتيجية الرقمية للمصرف أو المؤسسة البريدية على استقطاب وخدمة العملاء الرقميين
* مدى اتساع نطاق الخدمات والعروض الرقمية المقدمة : قائمة الخدمات الرقمية | مواصفاتها | تاريخ الاطلاق | عدد المستخدمين | مدى تلبية هذه الخدمات الرقمية لاحتياجات العملاء
* النجاح في تحفيز العملاء على استخدام العروض الرقمية| نسب النمو حجم قاعدة العملاء الرقميين خلال السنوات الثلاث الماضية
* مدى استفادة العملاء من المبادرات الرقمية | المزايا والفوائد التي تقدمها المؤسسات المالية من خلال المبادرات الرقمية
* نسبة تحقيق "الشمول المالي" و "الشمول المالي الرقمي"
* مساهمة التطبيقات والمنصات الرقمية في توصيل الخدمات المالية الرقمية إلى المواطنين (لا سيما في المناطق الريفية و المعزولة)
* الخطة الاتصالية: الإمكانيات والتسهيلات التي تقدمها المصارف أو المؤسسات البريدية في تعاملها المباشر مع العملاء
* هل هناك استراتيجية رقمية مخصّصة لتحقيق "الشمول المالي الرقمي"؟
* ماهي الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة المالية للانتقال السريع إلى البديل الرقمي في ظل أزمة كورونا ؟ ما مدى استجابة المؤسسات المالية إلى متطلّبات التباعد الاجتماعي؟
* ماهي الإجراءات الخاصّة بالسلامة التي وضعتها المؤسسات المالية في هذه المرحلة وذلك لطمأنه الحرفاء وتعزيز ثقتهم في المعاملات الماليّة الرقميّة؟
* تقديم معلومات عن "تجربة العملاء" من خلال الشهادات والاستطلاعات التي قامت بها المؤسسة الماليّة

**لمزيد من المعلومات عن معايير التقييم الرجاء الاطلاع على الكراس التعريفي المرفق وعلى موقع الجائزة
 www.adb-awards.org، حيث ان المؤسسات الماليّة والبريدية التي تقدّم أكبر قدر ممكن من المعلومات في توافق مع الأركان الأربعة الموجودة بالملف : الابتكار- الشمول المالي – ولاء العملاء – الرفاهية (رفاهية العملاء)، سوف تكون اوفر المرشحين حظاً في الفوز بالمراتب الاولى من الجائزة.**

**رسوم المشاركة**

|  |  |
| --- | --- |
| **الفئات** | **رسوم المشاركة** |
| * C1-1 : أفضل مصرف رقمي في المنطقة العربية
 | **لمعرفة رسوم المشاركة الرجاء الاتصال بنا عبر البريد الالكتروني :** **awards2020@adb-awards.org** |
| * C1-2 G : أفضل مصرف رقمي في منطقة الخليج العربي**(التجديد والابتكار – الشمول المالي – ولاء العملاء – رفاهية العملاء )**
 |
| * C1-2 ME : أفضل مصرف رقمي في منطقة الشرق الأوسط**(التجديد والابتكار – الشمول المالي – ولاء العملاء – رفاهية العملاء )**
 |
| * C1-2 NA : أفضل مصرف رقمي في منطقة شمال افريقيا**(التجديد والابتكار – الشمول المالي – ولاء العملاء – رفاهية العملاء )**
 |
| * C1-3 : أفضل مصرف رقمي( في كل دولة)**(التجديد والابتكار – الشمول المالي – ولاء العملاء – رفاهية العملاء )**
 |

* **يتمتع المترشحون عن الفئة C1-1 بالمشاركة الآلية في المنافسة على إحدى جوائز الفئات الفرعية الإقليمية والمحلية حسب اختيارهم**
* **سيتم الترشيح آليًا للمصارف المشاركة في الفئة الفرعية الثانية (C1-2 G ، C1-2 ME ، C1-2 NA) للتنافس على إحدى جوائز الفئة الفرعية الثالثة (C1-3: أفضل مصرف رقمي (في كل دولة)**

**معلومات خاصّة بالتحويل البنكي:**

يرجى تحويل مبلغ رسوم المشاركة في **"جائزة التميّز الرقمي لأفضل المؤسسات المالية العربيّة – 2020"** للحساب البنكي التالي :

**Account name : Union of Arab Banks - Excellence Awards**

**Bank name : Arab Bank – Amman – Jordan**

**Shmeisani Branch**

**Account no : 0118/010272-5/514**

**Iban no : JO65 ARAB 1180 0000 0011 8010 2725 14**

**Swift code: ARABJOAX118**

**Beneficiary name : Union of Arab Banks**

يرجى عدم ذكر أي معلومة سرية حول المشاريع أو الخدمات المقدّمة حيث أنّ المعلومات المقدمة من قبلكم سوف يتم تضمينها في الاعلان عن الجهة الفائزة

**شكراً لمشاركتكم في جائزة "التميّز الرقمي لأفضل المؤسسات المالية العربيّة - 2020"**

**الرجاء إرسال الاستمارة عبر العنوان الالكتروني (**awards2020@adb-awards.org**)**

 **مرفوقة بإيصال التحويل البنكي وذلك في موعد أقصاه 31 مارس/ آذار2021. ويمكن للجهات التي ترغب في إضافة المزيد من المعلومات التي قد لا يتسع إليها استمارة الترشيح، تضمين وثيقة منفصلة وإرسالها مع الاستمارة.**