**Mastercard Bank of the Year 2024**

**Formular de înscriere în competiție**

**Categoria: Cel mai bun flux de digital onboarding în 2023**

|  |
| --- |
| **INFORMAȚII APLICANT** |
| **Compania** |  |
| **Persoana de contact** | Prenume și nume |   |
| Funcție |   |
| E-mail |   |
| Nr. de tel. |   |
| **INFORMAȚII APLICAȚIE** |
| **Categoria** | **CEL MAI BUN FLUX DE DIGITAL ONBOARDING ÎN 2023** |
| **CRITERIUL I** | **Simplitatea fluxului de înrolare a clientului** |
| **Subcriteriul 1** | Numărul de ecrane și numărul de click-uri pentru înrolare |
| **Raționament** | Un flux cât mai simplu și rapid de înrolare este un avantaj. |
| **Instrucțiuni** | Vă rugăm să menționați:* Numărul de ecrane pentru parcurgerea fluxului
* Numărul de click-uri necesare pentru a finaliza fluxul

Trimiterea unui video demo care să reflecte întregul flux de înrolare a clientului va fi considerată un plus. Includeți link-ul în caseta de mai jos; link-ul trebuie să fie valabil până la finalul lunii mai 2024, cel puțin. |
| **INPUT** *De completat în această casetă de către reprezentanții instituțiilor financiare* |
| **Subcriteriul 2** | Ușurința în a înțelege care sunt pașii următori.  |
| **Raționament** | Un flux intuitiv, cât mai natural și fără fricțiune, va oferi clientului o experiență mai bună. |
| **Instrucțiuni** | Descrieți și ilustrați journey-ul/pașii procesului de onboarding.Trimiterea unui video demo care să susțină journey-ul descris va fi considerată un plus. Includeți link-ul în caseta de mai jos; link-ul trebuie să fie valabil până la finalul lunii mai 2024, cel puțin. |
| **INPUT** *De completat în această casetă de către reprezentanții instituțiilor financiare* |
| **CRITERIUL II** | **Eficiența fluxului de onboarding online**  |
| **Subcriteriul 1** | Ponderea clienților care au deschis relația cu banca 100% online în 2023 |
| **Subcriteriul 2** | Procentul de drop-offs după începerea fluxului de onboarding |
| **Raționament** | Cât de important este canalul online în deschiderea de noi conturi și câți clienți reușesc să deschidă relația 100% online. |
| **Instrucțiuni** | Specificați:* câți clienți au deschis în 2023 relația cu banca 100% online
* care este totalul clienților care au deschis un cont în 2023 (prin toate canalele).
* Câti clienți renunță în medie la finalizarea fluxului de înrolare online (procent de drop-offs din total sesiuni începute).
 |
| **INPUT** *De completat în această casetă de către reprezentanții instituțiilor financiare* |