



هيئة الرقابة الشرعية ميسرة للخدمات المصرفية الإسلامية



الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد،،

The Maisarah Islamic Banking Services Sharia Supervisory Board (the SSB) has been presented with the below described Privilege Banking "Al Rifaa" for approval.	عرضت على هيئة الرقابة الشرعية لميسرة للخدمات المصرفية الإسلامية الخدمات المصرفية المميزة "الرفعة" المذكورة أدناه للموافقة عليها.
Introduction:	المقدمة:
As a part of Retail strategy to make the premier banking a major contributor for growth in Retail segment, we are proposing to complement the premier banking proposition by offering Privilege banking "Al Rifaa" to the bank customers.	كجزء من استراتيجية التجزئة لجعل الخدمات المصرفية المميزة مساهماً رئيساً في تنمية قطاع التجزئة، فإننا نود اقتراح استكمال العرض المصرفي المميز من خلال تقديم الخدمات المصرفية المميزة "الرفعة" لزبائن البنك.
"Al Rifaa" Privilege banking will target the Mass affluent segment to increase the bank base of retail customers and increase the penetration of the bank product which will eventually contribute to the Retail bottom line numbers.	سوف تستهدف الرفعة للخدمات المصرفية المميزة طبقة الأثرياء/ أصحاب الثروات وذلك لزيادة قاعدة البنك من زبائن التجزئة وزيادة تغلغل منتجات البنك مما يؤدي في نهاية المطاف إلى الإسهام في أرقام المحصلة النهائية للبيع بالتجزئة.
Maisarah Customer Base	قاعدة زبائن ميسرة
The number of tagged customers under the Mass Affluent segment which will change to "Al Rifaa" segment is 2,322 customers. These customers currently contribute to 6% from the liability portfolio, 26% from total asset portfolio.	يبلغ عدد الزبائن المندرجين في فئة الأثرياء/ أصحاب الثروات التي سيتم تغيير مسماها إلى "الرفعة" 2,322 زبون. في الوقت الحالي، تبلغ مساهمة هؤلاء الزبائن 6% من محفظة الخصوم، و 26% من إجمالي محفظة الأصول.
1,071 customers out of 2,322 transferring salaries to their account with the bank. 1,018 availed finances and 176 are having Credit Cards.	قام 1071 زبوناً من أصل 2322 زبون بتحويل رواتبهم إلى حساباتهم في البنك. قام 1018 زبوناً بالاستفادة من التمويلات، بينما حصل 176 زبوناً على تسهيل البطاقات الائتمانية.
Regarding the salaried individual's database, the bank is having a portfolio of 5,742 customers transferring their salaries to the bank. Out of the full base, 19% of customers are falling under the Mass Affluent Segment (OMR 1,000 to 2,999). *Data as of 28 February 2023	بالنسبة لقاعدة بيانات الأفراد الذين يتسلمون راتباً، يمتلك البنك محفظة لعدد 5742 زبوناً قاموا بتحويل رواتبهم إلى البنك. من إجمالي القاعدة، يندرج 19% من الزبائن في فئة الأثرياء/ أصحاب الثروات (1000 إلى 2999 ر.ع)*. *البيانات كما في 28 فبراير 2023
Target Segment:	الفئة المستهدفة

<p>In line with Retail Strategy, the focus of Premier banking is Growing by building a comprehensive module to onboard customers, increase penetration, cross sell and up- sell to reach the desired business volumes.</p>	<p>تماشياً مع استراتيجية التجزئة، فإن التركيز يتزايد على الخدمات المصرفية المميزة من خلال بناء نموذج شامل للزبائن المسجلين بالبنك، وزيادة الانتشار، وكذلك إيجاد فرص لبيع مختلف المنتجات، وتحقيق الحجم المطلوب للأعمال.</p>
<p>To achieve the business goals, the main target is to acquire salary base customers by running targeted campaign with attractive rates on finances, then cross sell cards. The second focus is to build Current Account and Saving Account (CASA) by attracting customers who meet the eligibility criteria by offering attractive exclusive offers and benefits and direct marketing. The third focus area is to retain the existing customers by identifying their need and close any potential gaps.</p>	<p>من أجل تحقيق أهداف الأعمال، فإن الهدف الرئيس يتمثل في استقطاب قاعدة الزبائن الذين يتسلمون رواتب وذلك من خلال إنشاء حملات ترويجية تستهدف هذه الفئة وتقدم نسب تنافسية على التموليات وكذلك إيجاد فرص لبيع مختلف البطاقات. يكون التركيز بالدرجة الثانية على إنشاء الحسابات الجارية وحسابات التوفير عبر جذب الزبائن المستوفين لشروط الاستحقاق من خلال عرض العروض والمزايا الحصرية التنافسية والتسويق المباشر. ويتمثل المجال الثالث في الاحتفاظ بالزبائن الحاليين من خلال تحدي احتياجاتهم وإغلاق أي ثغرات محتملة.</p>
<p>Business Objective:</p>	<p>أهداف الأعمال:</p>
<p>The bank strategy for Retail Banking focused on Growth in number of customers, income and main business drivers as below:</p>	<p>تركز استراتيجية البنك بالنسبة لخدمات التجزئة المصرفية على زيادة عدد الزبائن والدخل، فيما يلي أهم دوافع تشغيل الأعمال:</p>
<p>a) 2,322 customers flagged as Affluent in core.</p>	<p>أ تحديد 2322 زبون من فئة الأثرياء/ أصحاب الثروات</p>
<p>b) System clean up (downgrade process) will take place once system is ready.</p>	<p>ب سيتم تنظيف النظام (تقليل العمليات) حالما يكون النظام جاهزاً</p>
<p>c) Customer base should increase to 8.5k for Al Rifaa by 2024</p>	<p>ج) يجب زيادة قاعدة الزبائن إلى 8.5 ألف بالنسبة لفئة الرفعة بحلول 2024</p>
<p>d) Growth in customer base and deepening of existing relationships should add 1.2mn to bottom line of Al Rifaa segments by 2024</p>	<p>د) زيادة قاعدة الزبائن وزيادة الاعتماد على العلاقات الحالية بمعدل 1.2 مليون إلى المحصلة النهائية لفئة الرفعة بحلول 2024</p>
<p>e) Growth in liability portfolio should lead premier banking segment profitability</p>	<p>ه) يجب أن تؤدي زيادة محفظة الخصوم إلى زيادة ربحية فئة الخدمات المصرفية المميزة</p>
<p>f) Focus growth in CASA</p>	<p>و) التركيز على نمو الحسابات الجارية وحسابات التوفير.</p>

g) Keep tight control on the quality of service provided to reduce any possible attrition of business.	ز) مراقبة جودة الخدمات المقدمة عن كثب للتقليل من أي هدر محتمل للأعمال.
--	--

المقترح Proposal

	Proposed المقترح	Rationale السبب
Eligibility Criteria معايير الاستحقاق	Salary OMR 1,000 Saving Deposit OMR 10,000 الراتب 1000 ر.ع ودائع التوفير 10,000 ر.ع	Eligibility criteria is set to target the salaried individuals and depositors in CASA. تم تعيين معايير الأهلية لاستهداف الأفراد بأجر والمودعين في الحسابات الجارية وحسابات التوفير.
Debit Card بطاقة الصرف الآلي	Standard Visa Debit Card بطاقة الصراف الآلي فيزا القياسية	All banks are issuing Platinum Debit Cards to the privilege banking segment, however, due to its unavailability in MIBS, we have agreed to continue to use standard visa debit card with customized design for Al Rifa customers. Fees and charges are as per the approved Schedule of Charges (SOC). The customer will get a free Al Rifa design Debit Card at the time of upgrade of the account (Including NTB). Following years, the customer will be charged as per the approved SOC. تقوم جميع البنوك بإصدار بطاقة الصراف الآلي بلاتينيوم إلى فئة الخدمات المصرفية المميزة، ولكن، نظراً لعدم توفرها في ميسرة، فقد تمت الموافقة على الاستمرار في استخدام بطاقة الصراف الآلي فيزا القياسية بتصميم خاص لزبائن الرفعة. ستكون الرسوم وفقاً لجدول الرسوم المعتمد. سوف يحصل الزبون على بطاقة الصراف الآلي المصممة لزبائن الرفعة في وقت تحديث الحساب (يشمل الزبون الجديد للبنك). في السنوات اللاحقة، سيقوم الزبون بدفع الرسوم وفقاً لجدول الرسوم المعتمد. Card Business Team to work on launching Platinum Debit Card once the customer base expands. سيقوم فريق أنشطة البطاقة بالعمل على تدشين بطاقة الصراف الآلي بلاتينيوم عند توسيع قاعدة الزبائن.

<p>Credit Card بطاقة الائتمان</p>	<p>Titanium MasterCard تيتانيوم ماستر كارڊ</p>	<p>The charges are per the approved SOC. However, Quarterly campaigns for waiver of fees & Bonus loyalty points will be rolled-out. This will need additional approvals from the management. ستكون الرسوم وفقاً لجدول الرسوم المعتمد. وعلى كل، سيتم إنشاء حملات ترويجية بشكل ربع سنوي للإعفاء من الرسوم والحصول على مكافآت نقاط الولاء. هذا الأمر بحاجة إلى موافقات إضافية من الإدارة.</p>
<p>Fall below fees خفض الرسوم</p>	<p>OMR 5 Monthly 5 ر.ع شهريا</p>	<p>To ensure profitability and that only eligible customers are within the segment, customer profiles will be reviewed on a quarterly basis to confirm they continue to meet the criteria or charged as approved. لضمان الربحية وأن الزبائن المؤهلين فقط هم ضمن القطاع، سيتم مراجعة ملفات تعريف الزبائن على أساس ربع سنوي للتأكد من استمرارهم في تلبية المعايير أو فرض رسوم على النحو المعتمد.</p>
<p>Banking Fees & Charges رسوم وتكاليف البنك</p>	<p>As per the approved SOC حسب جدول الرسوم المعتمد</p>	<p>As per the approved, however, periodic campaigns will be released to increase the utilization of specific bank services. This will need additional approvals from the management. حسب ما هو معتمد، وعلى كل، سيتم إجراء حملات دورية لزيادة استخدام خدمات البنك. هذا الأمر بحاجة إلى موافقات إضافية من الإدارة.</p>
<p>Mudaraba Saving Account حساب المضاربة للتوفير</p>	<p>The existing Saving account will be opened to customers. سيتم فتح حساب التوفير الحالي للزبائن</p>	<p>Onboarding campaigns will be rolled out from time to time. This will need additional approvals from the management. سيتم إجراء حملات لتسجيل الالتحاق بالبنك من وقت لآخر. هذا الأمر بحاجة إلى موافقات إضافية من الإدارة.</p>
<p>Personal, Housing, Auto التمويل: الشخصي السكني السيارات</p>	<p>The same policy as mass customers will apply to Al Rifaa customers. تطبق سياسة الافراد على زبائن الرفعة</p>	<p>Rates as per the approved policy. However, campaigns will be rolled out from time to time. This will need additional approvals from the management. النسب بحسب السياسة المعتمدة. ومع ذلك سيتم إجراء الحملات من وقت لآخر. هذا الأمر بحاجة إلى موافقات إضافية من الإدارة.</p>
<p>Lounge access</p>	<p>Only to Credit Card customers</p>	<p>As part of the Credit Card Scheme customer will get access to Airport lounges.</p>

الدخول إلى الصالات الخاصة في المطارات	للزبائن أصحاب البطاقات الائتمانية فقط	سيتمكن الزبائن من الدخول إلى الصالات الخاصة في المطار وفقاً لبرنامج البطاقات الائتمانية.
Special Offers العروض الخاصة	Special & Exclusive offers will be introduced سيتم إطلاق العروض الخاصة والحصرية	Special & exclusive offers will be introduced from time to time as per the agreed calendar with other stakeholders. This will need additional approvals from the management. سيتم عرض العروض الخاصة والحصرية من وقت لآخر بحسب التقويم المتفق عليه مع أصحاب المصلحة. هذا الأمر بحاجة إلى موافقات إضافية من الإدارة.
Contact Center مركز الاتصالات	Prioritized Calls إعطاء الأولوية للمكالمات	To enhance the customer experience of Al Rifaa customers. تعزيز تجربة زبائن الرفعة.

Launching & Evolution of the segment	تدشين وتطوير الفئة
We are planning to launch the segment as soon as we obtain the necessary Regulatory & internal approvals and receive all the necessary collaterals.	إننا بصدد تدشين هذه الفئة حالما نحصل على الموافقات الرقابية والداخلية اللازمة وتلقي كافة الضمانات اللازمة.
Phase 1: The Bank will launch the proposition with focus on branding and market visibility, focus Assets, Liabilities & Cards and promotional campaigns.	المرحلة 1: سيقوم البنك بتدشين هذا المخطط مع التركيز على العلامة التجارية ورؤية السوق، والتركيز على الأصول والخصوم والبطاقات والحملات الترويجية.
Phase 2: This stage of aggressive customer acquisition campaigns, add more benefits to the segment and engage with customers.	المرحلة 2: في هذه المرحلة سيتم إطلاق حملات قوية لاستقطاب الزبائن، إضافة المزيد من المزايا إلى الفئة وجذب الزبائن.
Phase 3: focus on product bundling, improve service channels, Wealth management and exclusive offers and campaigns.	المرحلة 3: التركيز على حزم المنتجات وتحسين قنوات الخدمة، وإدارة الثروات والعروض والحملات الحصرية.
Strategic impact	التأثير الاستراتيجي:
The Bank is launching the segment to offer its customers a competitive comprehensive financial solution. The Bank is looking to increase its market share for the above segment and retain the existing customers.	إن البنك بصدد تدشين هذه الفئة ليقدم لزبائنه حلاً مالياً متكاملًا وتنافسية. يتطلع البنك إلى زيادة حصته السوقية لهذه الفئة والاحتفاظ بالزبائن الحاليين.
Financial Impact	التأثير المالي:
The Bank will charge OMR 5 for customers who don't maintain the desired minimum relationship criteria. The bank will also give a preferential rate to customers for Liabilities & Asset products from	سيقوم البنك بفرض رسوم وقدرها 5 ر.ع على الزبائن غير المستوفين للحد الأدنى من المعايير المطلوبة. كما سيقدم البنك نسبةً

<p>time to time to increase the penetration and achieve the targeted numbers assigned by the bank. The segment aim is to increase the core banking products penetration and to increase the overall retail fee income.</p>	<p>تفضيلية للزبائن على منتجات الأصول والخصوم من وقت لآخر لزيادة استقطاب الزبائن وتحقيق الرقم المستهدف المحدد من قبل البنك. تهدف الفئة إلى زيادة منتجات البنك الأساسية وزيادة الدخل القائم على رسوم التجزئة بشكل عام.</p>
<p><u>Operational Impact</u></p>	<p><u>التأثير التشغيلي:</u></p>
<p>The eligible customers accounts will be upgraded after accepting the Privilege Banking "Al Rifaa" terms and conditions. Premier Banking Support team will upgrade/ downgrade the customers based on the requests from branches. The customer can also have the option to downgrade his account at any time. This is also to ensure that we comply with CBO regulations to insure that the customer accepted the terms & conditions of Al Rifaa segment.</p>	<p>سيتم تحديث حسابات الزبائن المستحقين بعد الموافقة على شروط وأحكام الخدمات المصرفية المميزة "الرفعة". سيقوم فريق دعم الخدمات المصرفية المميزة بتحديث/ خفض تصنيف الزبائن بناء على الطلبات المقدمة من الفروع. كما يمكن للزبائن اختيار خفض تصنيف الحساب في أي وقت، وذلك لضمان الالتزام بلوائح البنك المركزي العماني للتأكد من موافقة الزبائن على شروط وأحكام فئة الرفعة.</p>
<p><u>Risk Impact</u></p>	<p><u>تأثير المخاطر:</u></p>
<p>The customer account will be upgraded after accepting the terms and conditions. The customer will receive an SMS alert informing him his account is upgraded. A similar alert will be sent to customers before the account falls below the criteria or downgraded.</p>	<p>سيتم تحديث حسابات الزبائن بعد الموافقة على الشروط والأحكام. سوف يستلم الزبون رسالة نصية لإشعاره بتحديث حسابه. وسيتم إرسال إشعار مشابه للزبون قبل انخفاض تصنيف حسابه إلى ما دون المعايير المطلوبة.</p>
<p><u>Resources and Unite structure</u></p>	<p><u>الموارد والبنية الموحدة:</u></p>
<p>Initially, the business requires a support staff for the upgrade/ downgrade process and support Head of Priority Banking in other operational tasks.</p>	<p>مبدئياً، يتطلب وجود موظف دعم في القسم لإجراء عملية التحديث/ خفض ودعم رئيس الخدمات المصرفية المتميزة في المهام التشغيلية الأخرى</p>

<u>Sharia Supervisory Board Resolution:</u>	<u>قرار هيئة الرقابة الشرعية:</u>
The Sharia Supervisory Board having reviewed the details of Privilege Banking "Al Rifaa" as per the above is of the view that the subject Privilege Banking "Al Rifaa" is in conformity with the provisions of Islamic Sharia.	راجعت هيئة الرقابة الشرعية تفاصيل الخدمات المصرفية المميزة "الرفعة" المذكورة أعلاه، ورأت بأن الخدمات المصرفية المميزة "الرفعة" تتوافق مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.
We seek Allah guidance and Allah knows the best.	نسأل الله تعالى التوفيق والله أعلم.

فضيلة الشيخ عبد الله بن علي بن أسلم الشحري، رئيس الهيئة

فضيلة الشيخ الدكتور عبد الرب بن سالم بن عبد الرب اليافعي،
عضواً

فضيلة الشيخ عزان بن ناصر بن فرفور العامري، نائب الرئيس

فضيلة الشيخ هلال بن حسن بن علي اللواتي، عضواً

فضيلة الشيخ الدكتور أمين فاتح، عضواً

Date: May 31, 2023