



## الأسئلة الشائعة حول برنامج المكافآت من KIB Frequently Asked Questions (FAQ) - KIB Rewards

**1 Who is eligible to register in KIB's Rewards Program?**  
All KIB Retail Banking customers who are registered to KIB's Online banking can join KIB Rewards Program

**من هو المؤهل للتسجيل في برنامج المكافآت من KIB؟**  
جميع عملاء KIB الأفراد المسجلين في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو تطبيق الهاتف الخاص بـ KIB.

**2 How can I enroll to the Rewards Program?**  
Firstly, you must be a registered user of KIB Online and Mobile Banking.

**كيف يمكنني التسجيل في برنامج المكافآت؟**  
أولاً، يجب أن تكون مسجل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت / تطبيق الهاتف الخاص بـ KIB.

Then you can enroll in KIB Rewards by visiting KIB Online / KIB Mobile, clicking on KIB Rewards button and following the enrollment process.

بعدها يمكنك الوصول الى برنامج المكافآت بزيارة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو تطبيق الهاتف الخاص بـ KIB واختيار صفحة برنامج المكافآت واتباع خطوات التسجيل.

**3 Are there any registration/enrolment fees for the program?**  
Rewards program enrollment is free of charge.

**هل هناك أي رسوم لبرنامج المكافآت؟**  
لا توجد أي رسوم للتسجيل أو الاستفادة من برنامج المكافآت.

**4 How do I earn points?**  
To start earning points, you have to enroll in the KIB Rewards program.  
Once enrolled you will be able to earn points on eligible banking transactions, activities and events.

**كيف يمكنني اكتساب النقاط؟**  
لاكتساب النقاط، يجب عليك التسجيل في برنامج المكافآت. بمجرد التسجيل، ستتمكن من كسب النقاط على المعاملات والأنشطة المصرفية المؤهلة.

To know more about earning points, please visit KIB Rewards Program website page which has the earning matrix with details on the transactions, activities, or events

لمعرفة المزيد، يمكنك زيارة صفحة برنامج مكافآت KIB من خلال الموقع الرسمي للاطلاع على جميع الأنشطة والمعاملات المؤهلة في جدول قائمة المكافآت.

Note: Points will be earned as per the Rewards Earning Matrix conditions.

ملاحظة: سيتم اكتساب النقاط وفقاً للشروط المذكورة في جدول قائمة المكافآت.

**5 Will I earn reward points after opening a saving account?**  
Yes, once you open a saving account (Kids, Youth, Saving Investment and Dirwaza) and deposit minimum KD 500 you will be eligible to earn Reward Points.

**هل سأكتسب نقاط المكافآت عند فتح حساب التوفير؟**  
يتم ايداع النقاط عند فتح حساب التوفير (حسب الأطفال، الشباب، التوفير الاستثماري والذرازة)، مع مبلغ مودع لا يقل عن 500 د.ك.

The minimum balance requirement has to be updated in the same month that you opened the account to be eligible.

يجب ايداع الحد الأدنى المطلوب في نفس الشهر الذي تم فتح الحساب فيه لتكون مؤهلاً للنقاط.

**6 Will I earn reward points on my birthday and anniversary with the bank?**  
Yes, to be eligible you have to have at least one active account with KIB.

**هل سأكتسب نقاط المكافآت في يوم الميلاد والذكرى السنوية مع البنك؟**  
نعم، لكي تكون مؤهلاً، يجب أن يكون لديك بحد أدنى حساب واحد فعال لدى KIB.

**7 Will I earn reward points on all WAMD Transactions?**  
You will earn Reward points when requesting payment 'Request Money' through WAMD, and when receiving Money 'Money In' through WAMD only.

**هل سأكتسب نقاط المكافآت على جميع معاملات ومضى WAMD؟**  
سوف تكسب نقاط المكافآت عند طلب الدفع "طلب الأموال" من خلال WAMD، وعند استلام الأموال "إيداع الأموال" من خلال WAMD فقط.

For WAMD 'Send Money' or 'Money Out' transactions, no KIB Reward points will be granted.

بالنسبة لمعاملات "إرسال الأموال" أو "إخراج الأموال" من خلال WAMD، لن يتم منح نقاط مكافآت KIB.

**8 Will I earn Rewards Points instantly using the Refer a Friend feature?**  
Yes, you will earn 10 points instantly. An additional 100 points will be awarded monthly once the referred friend successfully becomes a KIB customer.

**هل سأكتسب نقاط المكافآت فوراً باستخدام خدمة رشح صديقك؟**  
نعم، سيتم اكتساب نقاط المكافآت على الفور عند ترشيح صديق، بالإضافة إلى 100 نقطة يتم إيداعها بشكل شهري عندما يتم استقطاب الصديق ليصبح عميل KIB.

- 9 **What are the available rewards to be redeemed?**  
KIB Offers a Digital market place with multiple rewards and different categories to choose from.

You have instant rewards through digital vouchers, and physical items that once redeemed will be delivered to the selected address.

- 10 **How can I know when will my points expire?**  
Next points to expire will be updated on a monthly basis in the statement page, expiry points table.  
1 Next expiry date: Upcoming month date  
2- Points that will expire: Amount of points that will expire on the next expiry date

- 11 **Do the Points have an Expiry Date?**  
Yes, the points will expire after 12 months from the point's credit date.

- 12 **Will I be able to cancel a successful order?**  
Once a redemption transaction is completed successfully, cancellation will be depending on the merchant terms and conditions. Also cancellation requests may carry fees and charges depending on the merchant.

You can contact KIB call center 1 866 866 for any Rewards cancellation requests or amendments.

Note: E-vouchers cannot be cancelled

- 13 **How long will it take for my Reward Item to be delivered and are there any delivery charges?**  
Delivery is dependent on the Merchant and usually takes 3-5 working days, and there will be delivery charges depending on the items selected, which will be paid through reward points.

- 14 **When can I view the new points rewarded?**  
Points will be credited on a monthly basis and they will show up on your KIB rewards statement once the bank credits them at the beginning of each month.

- 15 **I have completed a banking transaction with KIB, but the points I should earn were not added to my Rewards account?**  
Points on KIB's Reward Program will be updated on a monthly basis and credited into your Reward Account. If the number of points you should earn still do not appear on your balance, please contact 1 866 866 for assistance.

- 16 **What should I do if I received a damaged / mistaken product?**  
Please contact 1866866 for further assistance

- 17 **How will I receive purchase information?**  
Email will be received with all your purchases details to the email that you provided during the checkout process.

- 18 **Will I be able to add/change my email address to receive the purchase information?**  
Yes, you will be able to add/change your email address to receive the purchase information during the checkout process.

**ماهي المكافآت التي يمكنني الحصول عليها باستبدال النقاط؟**  
يقدم KIB سوقاً رقمياً مع مكافآت متعددة وفئات مختلفة للاختيار من بينها.

لديك مكافآت فورية من خلال القسائم الإلكترونية، والمنتجات التي سيتم استبدالها مرة واحدة سيتم تسليمها إلى العنوان الذي تم تحديده.

**كيف يمكنني معرفة متى ستنتهي صلاحية نقاطي؟**  
سيتم تحديث النقاط التالية التي ستنتهي صلاحيتها على أساس شهري في صفحة كشف الحساب، جدول انتهاء صلاحية النقاط.  
1. تاريخ انتهاء الصلاحية التالي: تاريخ الشهر القادم  
2. النقاط التي ستنتهي صلاحيتها: عدد النقاط التي ستنتهي صلاحيتها في تاريخ انتهاء صلاحية النقاط القادم

**هل يوجد تاريخ صلاحية للنقاط؟**  
نعم، مدة صلاحية النقاط 12 شهر من تاريخ قيد النقاط بحساب المكافآت

**هل يمكنني إلغاء طلب عملية استبدال نقاط المكافآت بعد اتمامها؟**  
بمجرد تقديم عملية استبدال للنقاط، يعتمد الإلغاء على شروط وأحكام التاجر. بالإضافة إلى ان طلبات الإلغاء قد تحمل رسوماً وتحدد حسب التاجر.  
يمكنك الاتصال على 1866866 بخصوص أي طلبات إلغاء أو تعديلات على طلبات الاستبدال التي قمت بها.

ملاحظة: قسائم تسوق إلكترونية غير قابلة للاستبدال

**كم من الوقت سيستغرق توصيل الطلب الخاص بي وهل هناك أي رسوم خاصة بخدمة التوصيل؟**  
يعتمد التوصيل على التاجر، وعادةً يستغرق التوصيل من 3 إلى 5 أيام عمل، وستكون هناك رسوم توصيل اعتماداً على المنتج المطلوب، والتي سيتم دفعها من خلال نقاط المكافأة.

**متى يمكنني رؤية النقاط الجديدة التي تم اكتسابها؟**  
تتم إضافة نقاط مكافآت KIB المستحقة تلقائياً بصفه شهرية إلى حسابات مكافآت الأعضاء وهي في بداية كل شهر عن الشهر السابق.

**لقد أتممت معاملة مصرفيه ولكن النقاط لم تضاف إلى حساب المكافآت الخاص بي؟**  
تتم إضافة النقاط بصفه شهرية إلى حسابات مكافآت الأعضاء وهي في بداية كل شهر عن الشهر السابق.. إذا لم يتم إضافة تلك النقاط بعد الفترة المحددة، يرجى الاتصال على 1866866 للإبلاغ عن الحالة وسيتم مساعدتك.

**ماذا افعل إذا تلقيت منتجاً معيباً؟**  
يرجى الاتصال 1866866 للحصول على المساعدة.

**كيف يتم ارسال معلومات المشتريات؟**  
سيتم ارسال المعلومات برسالة للبريد الإلكتروني المسجل اثناء عمليه الشراء.

**هل يمكنني اضافة/تغيير البريد الالكتروني الذي سيتم ارسال المشتريات إليه؟**  
نعم، يمكنك اضافة/تغيير البريد الالكتروني الذي سيتم ارسال المشتريات إليه اثناء عمليه الشراء.