



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

1 Who is eligible to join 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 عليكم التسجيل في برنامج المكافآت. بمجرد التسجيل، ستتمكن من كسب النقاط على المعاملات والأنشطة المصرفية المؤهلة.

To know more about earning points, please visit "Earn Points" page which has the KIB Rewards Earning matrix with details on the transactions, activities, or events, with details on the Point earning and KD value of the Points listed.

لمعرفة المزيد، يمكنكم زيارة صفحة «كيفية كسب النقاط» للاطلاع على جميع الأنشطة والمعاملات المؤهلة في جدول قائمة المكافآت.

5 How can I know my available points balance?
You can verify your rewarded points through logging in KIB online/mobile banking and visiting the Rewards Page, clicking on your profile and then on "Statement" page to view the current points balance, total points earned and total points redeemed

كيف يمكنني معرفه رصيد النقاط الخاص بي؟
يمكنك التحقق من النقاط التي حصلت عليها عن طريق الدخول إلى حسابك عبر الإنترنت / تطبيق الهاتف KIB ، الدخول الى برنامج المكافآت والضغط على اسمك، ثم اختيار "كشف الحساب" لمراجعة الرصيد الحالي، مجموع النقاط المستحقة، ومجموع النقاط المستخدمة.

6. 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.
The minimum balance requirement has to be updated in the same month that you opened the account to be eligible

هل سأكتسب نقاط المكافآت عند فتح حساب التوفير؟
يتم ايداع النقاط عند فتح حساب التوفير (حسب الأطفال، الشباب التوفير الاستثماري والدروازه)، مع مبلغ مودع لا يقل عن 500 د.ك. يجب ايداع الحد الأدنى المطلوب في نفس الشهر الذي تم فتح الحساب فيه لتكون مؤهلاً للنقاط.

7. Will I earn Rewards 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 ادنى حساب واحد فعال لدى KIB

- 6 **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

- 7 **What are the available rewards to be redeemed?**
There are four options for redeeming the points
• Booking flights
• Booking hotels
• Car rentals
• Shop for a variety of electronics, gifts, E-vouchers and other retail items

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

- 9 **How will I be able to view the validity of my points?**
By viewing your statement through KIB Rewards Platform

- 10 **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

- 11 **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 there will be delivery charges depending on the items selected, which will be paid by you through reward points

- 12 **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.

- 13 **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.

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

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

ماهي المكافآت التي يمكنني الحصول عليها باستبدال النقاط؟
توجد أربعة خيارات مختلفة لاستبدال النقاط:
• حجز تذاكر سفر
• حجز الإقامة
• تأجير السيارات
• التسوق من باقة متنوعة من الإلكترونيات والهدايا وقسائم تسوق إلكترونية وعدة منتجات مختلفة

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

كيف يمكنني الاطلاع على مدة صلاحية النقاط المتوفرة؟
يمكنك الاطلاع على كشف الحساب في منصة برنامج المكافآت

هل يمكنني إلغاء طلب عملية استبدال نقاط المكافآت بعد اتمامها؟
بمجرد تقديم عملية استبدال للنقاط، يعتمد الإلغاء على شروط وأحكام التاجر. بالإضافة الى 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 سيستغرق التوصيل الطلب الخاص بي وهل هناك أي رسوم خاصة بخدمة التوصيل؟
يعتمد التسليم على التاجر وستكون هناك رسوم توصيل بناءً على المنتج التي تم طلبه .

متى يمكن إظهار النقاط الجديدة التي تم الحصول عليها؟
تتم إضافة نقاط مكافآت KIB المستحقة تلقائيًا بصفه شهرية إلى حسابات مكافآت الأعضاء وهي في بداية كل شهر عن الشهر السابق.

لقد أتممت معاملته مصرفيه ولكن النقاط لم تضاف إلى حساب المكافآت الخاص بي؟
تتم إضافة النقاط بصفة شهرية إلى حسابات مكافآت الأعضاء وهي في بداية كل شهر عن الشهر السابق.. إذا لم يتم اضافة 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.

15 **What information could be viewed through Rewards Program?**

- Viewing the statement
- Profile information (based on user)
- Cart of selected items
- Favorite items selected
- History redeemed items

ما هي المعلومات التي يمكن عرضها من خلال برنامج المكافآت؟

- الاطلاع على كشف الحساب
- المعلومات الشخصية (بناءً على بيانات الحساب)
- المنتجات في سلة التسوق
- المفضلات المحددة في القائمة
- المشتريات السابقة

16 **How will I receive purchase / booking information?**

Email will be received with all your purchases details to the user email, you can revise the email address in the profile page of your KIB Online/Mobile banking.

كيف يتم ارسال معلومات المشتريات / الحجوزات؟

يتم ارسال المعلومات برسالة للبريد الإلكتروني المسجل في الحساب. يمكنك مراجعة البريد الإلكتروني المسجل في الصفحة الشخصية.

17 **Will I be able to add/change my email address to receive the purchase / booking information on?**

Yes, you can through your KIB Mobile / KIB Online profile to update your email address under settings or please contact 1866866 for further assistance.

هل يمكنني اضافة/تغيير البريد الإلكتروني الذي سيتم ارسال المشتريات إليه؟

نعم، من خلال زيارة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو تطبيق الهاتف الخاص بـ KIB وتغيير البريد الإلكتروني في صفحة الإعدادات للحصول على المساعدة يرجى الاتصال 1866866