



## 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?**  
You will be able to earn points on eligible banking transactions, activities and events.

**كيف يمكنني اكتساب النقاط؟**  
يمكنك اكتساب النقاط على المعاملات والأنشطة المصرفية المؤهلة.

To know more about earning points, please visit <https://www.kib.com.kw/en/home/Personal/Bank/ways-to-Bank/KIB-Rewards-Program-.html> page which has the KIB Rewards Earning matrix with details on the transactions, activities, or events

لمعرفة المزيد، يمكنكم زيارة صفحة <https://www.kib.com.kw/en/home/Personal/Bank/ways-to-Bank/KIB-Rewards-Program-.html> للاطلاع على جميع الأنشطة والمعاملات المؤهلة 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 والدروازة)، 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 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 أدنى حساب واحد فعال لدى KIB

**7 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

**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

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

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

- 9 **Do the Points have an Expiry Date?**  
Yes, the points will expire after 12 months from the point's credit date.
- 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 redeemed 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.
- 12 **When can I view the new points rewarded?**  
Points will be credited on a monthly basis and will appear on Rewards Program 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 in Reward Program will be earned 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
- 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
- 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.
- 17 **Will I be able to add/change my email address to receive the purchase / booking information on?**  
Yes, you will be able to add/change your email address to receive the purchase / booking information during the checkout process.

## 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 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 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 المكافآت المستحقة تلقائياً بصفه شهرية إلى كشف حساب برنامج المكافآت، وهي في بداية كل شهر عن الشهر السابق.

## لقد أتممت معاملة مصرفيه ولكن النقاط لم تضاف إلى حساب المكافآت الخاص بي؟

تتم إضافة النقاط بصفة شهرية إلى حسابات مكافآت الأعضاء وهي في بداية كل شهر. إذا لم تظهر النقاط التي يجب عليك اكتسابها في بداية الشهر، يرجى الاتصال على 1866866 للإبلاغ عن الحالة وسيتم مساعدتك.

## ماذا افعل إذا تلقيت منتج تالف / معيب؟

يرجى الاتصال 1866866 للحصول على المساعدة.

## 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

## كيف يتم ارسال معلومات المشتريات / الحجوزات؟

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

## 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.