

1. **ما هو برنامج مكافآت برقان؟**
مكافآت برقان هو برنامج ولاء مقدم من قبل بنك برقان لمكافأة عملائه على علاقتهم المصرفية الشاملة ونفقاتهم من خلال البطاقات المصرفية، مع تزويدهم بمجموعة متنوعة من خيارات الاسترداد الحصرية
2. **ما هي مزايا مكافآت برقان؟**
يمنحك برنامج مكافآت برقان القدرة على اكتساب نقاط مكافآت من خلال استخدام البطاقات المؤهلة. كما يوفر لك المرونة لاسترداد نقاط المكافآت بطرق مختلفة مثل الاسترداد النقدي، شراء تذاكر الطيران، حجوزات الفنادق، قسائم مشتريات الهدايا، استبدال الاميال.
3. **من هم العملاء المؤهلين للمشاركة في برنامج مكافآت برقان؟**
جميع عملاء بنك برقان مؤهلين للمشاركة في البرنامج.
4. **هل انا بحاجة الى التسجيل وهل هناك تكلفة للانضمام الى برنامج المكافآت؟**
ليس هناك حاجة الى التسجيل في البرنامج ولا توجد اي تكاليف إضافية. يتم تسجيل عملاء بنك برقان تلقائياً في برنامج مكافآت برقان بمجرد حصولك على بطاقة بنك برقان المؤهلة في البرنامج.
5. **كيف يمكنني الوصول لمنصة برنامج مكافآت برقان؟**
يمكنك ببساطة تسجيل الدخول إلى خدمة الإنترنت المصرفية أو تطبيق برقان للهواتف الذكية. من هناك، ما عليك سوى الانتقال الى علامة التبويب الخاصة ببرنامج مكافآت برقان ("Burgan Rewards tab") للوصول الى منصة برنامج المكافآت.
6. **هل يمكنني استخدام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بخدمة الإنترنت المصرفية أو تطبيق برقان للهواتف الذكية للدخول الى منصة مكافآت برقان؟**
نعم، يمكنك استخدام بيانات الاعتماد الخاصة بك الحالية للوصول الى منصة مكافآت برقان من خلال خدمة الإنترنت المصرفية أو تطبيق برقان للهواتف الذكية.
7. **كيف يمكنني الاطلاع على النقاط المكتسبة واستردادها؟**
للاطلاع على نقاط المكافآت واستردادها، يتعين عليك الدخول الى منصة مكافآت برقان عبر خدمة الإنترنت المصرفية أو تطبيق برقان للهواتف الذكية.
8. **أين يمكنني العثور على ملخص نقاط المكافآت المكتسبة والمستردة الخاصة بي في منصة مكافآت برقان؟**
يمكنك العثور على ملخص نقاط المكافآت المكتسبة على منصة مكافآت برقان ضمن علام التبويب "ملخص الحساب". للاطلاع على الاسترداد الخاصة بالشهور والسنوات السابقة، يرجى الانتقال الى علامة التبويب "التاريخ".
9. **كيف يمكنني اكتساب نقاط مكافآت برقان ومتى يتم تحويلها الى حساب المكافآت الخاص بي؟**
يمكنك اكتساب النقاط كل مرة تقوم فيها بعمليات الشراء من خلال استخدام بطاقات بنك برقان المؤهلة على النحو التالي:

البطاقة	مكافأة ترحيبية (نقاط)	النقاط المكتسبة لكل 1 د.ك يتم انفاقه محلياً	النقاط المكتسبة لكل 1 د.ك يتم انفاقه في المنطقة الأوروبية (الاتحاد الأوروبي)	النقاط المكتسبة لكل 1 د.ك يتم انفاقه دولياً
بطاقة بلاك الائتمانية	40,000	7	7	14
ماستركارد ورلد ايليت الائتمانية	20,000	5	5	10
بطاقة فيزا بلاتينيوم الائتمانية	-	2	2	4
بطاقة ماستركارد تيتانيوم الائتمانية	-	2	2	4

• يتم ايداع النقاط المكتسبة جراء الانفاق الى حساب المكافآت الخاص بك في يوم العمل التالي.

بالنسبة لبطاقات الخطوط الجوية القطرية، سوف تقوم باكتساب ("Avios") على النحو الوارد في الجدول أدناه:

البطاقة	مكافأة ترحيبية (نقاط)	النقاط المكتسبة لكل 1 د.ك يتم انفاقه محلياً	النقاط المكتسبة لكل 1 د.ك يتم انفاقه في المنطقة الأوروبية (الاتحاد الأوروبي)	النقاط المكتسبة لكل 1 د.ك يتم انفاقه دولياً
بطاقة الخطوط الجوية القطرية الائتمانية	20,000	6	7	12
بطاقة الخطوط الجوية القطرية الائتمانية	7,000	4	5	7
بطاقة الخطوط الجوية القطرية فيزا مسبق الدفع	-	3	5	5

بالنسبة لبطاقات الاسترداد النقدي، سوف تكسب الاسترداد النقدي فقط على النحو التالي:

الحد الأقصى للاسترداد النقدي	الحد الأدنى للإعناق الشهري	استرداد نقدي عند إنفاق < 1000 دينار	استرداد نقدي عند إنفاق > 1000 دينار	البطاقة
500 KD	100 KD	15%	5%	بطاقة كاش باك ماستر كارد وورلد الائتمانية
150 KD	100 KD	10%	5%	بطاقة كاش باك ماستر كارد بلاتينوم الائتمانية
75 KD	50 KD	5%	5%	بطاقة كاش باك ماستر كارد مسبقة الدفع
<ul style="list-style-type: none"> • أقل من 10,000 د.ك: 4 نقاط لكل دينار كويتي يتم إنفاقه محلياً / دولياً • 10,001 د.ك – 24,960 د.ك: 6 نقاط لكل دينار كويتي يتم إنفاقه محلياً / دولياً 				بطاقة فيزا سيغنيتشر الائتمانية

10. ما هو الفرق بين ال Avios ونقاط مكافآت برقان؟

- يمكن استرداد نقاط مكافآت برقان مقابل مجموعة من الخيارات التالية:
 - الاسترداد النقدي
 - تذاكر طيران
 - حجز فنادق
 - قسائم هدايا (E-Gift vouchers)
 - استبدال الأميال مع شركات طيران مختارة
- يمكن استبدال ال Avios المكتسبة على البطاقات الائتمانية والبطاقات مسبقة الدفع من بنك برقان والخاصة بالخطوط الجوية القطرية بخيارات الاستبدال التالية للخطوط الجوية القطرية:
 - اكتساب رحلات من الخطوط الجوية القطرية وتحالف oneworld المكون من مجموعة من شركات الطيران. (oneworld airline partners)
 - ترقية المقصورة
 - أمتعة إضافية
 - شراء تذكرة السفر نقداً + Avios
 - التسوق والدفع باستخدام ال Avios في السوق الحرة في مطار حمد الدولي.

11. ما هو تاريخ انتهاء نقاط مكافآت برقان؟

نقاط مكافآت برقان صالحة لغاية 24 شهراً من تاريخ اكتسابها.

12. هل هناك حد أدنى من نقاط المكافآت أحتاجها لإجراء عملية الاسترداد على منصة مكافآت برقان؟

يجب ان يكون هناك 1,000 نقطة كحد أدنى لإجراء أي عملية استرداد.

13. ماذا يحدث إذا اغلقت حساباتي والغيت بطاقتي لدى بنك برقان ولدى اقل من 1,000 نقطة في حساب المكافآت الخاص بي؟

سيتم فقدان رصيد النقاط غير المستخدم.

14. ما هي الظروف التي لا يسمح لي بموجبها استرداد نقاط مكافآت برقان؟

سوف يكون هناك قيود على استرداد النقاط في حال التأخر في سداد اي مستحقات على بطاقة الائتمان بحلول تاريخ السداد المستحق. يسمح للعميل باسترداد نقاط المكافآت الخاصة به/بها فوراً عند قيامه بسداد المبالغ المتأخرة. ومع ذلك، لا يزال بمقدور العملاء اكتساب نقاط مكافآت برقان حتى لو كان هناك قيود على استرداد النقاط.

15. ما هي خيارات الاسترداد؟

سوف يكون لديك المرونة اللازمة لاسترداد نقاط المكافآت المكتسبة من خلال مجموعة متنوعة من الخيارات حسب نوع البطاقة النحو التالي:

نوع المنتج	خيارات الاكتساب	خيارات الاسترداد
بطاقة بلاك بطاقة ماستركارد وورلد ايليت بطاقة فيزا بلاتينيوم الائتمانية بطاقة ماستركارد تيتانيوم الائتمانية	نقاط	<ul style="list-style-type: none"> تذاكر طيران حجز فنادق قسائم هدايا (E-Gift vouchers) استبدال الأميال الاسترداد النقدي
بطاقة فيزا سيفينيتشر الائتمانية بطاقة كاش باك ماستركارد وورلد الائتمانية بطاقة كاش باك ماستركارد بلاتينيوم الائتمانية بطاقة كاش باك ماستركارد مسبقة الدفع	نقاط	<ul style="list-style-type: none"> الاسترداد النقدي
بطاقة الخطوط الجوية القطرية فيزا ايفينيت الائتمانية بطاقة الخطوط الجوية القطرية فيزا بلاتينيوم الائتمانية بطاقة الخطوط الجوية القطرية فيزا مسبقة الدفع	Avios	<ul style="list-style-type: none"> اكتساب رحلات من الخطوط الجوية القطرية وتحالف oneworld المكون من مجموعة من شركات الطيران ترقية المقصورة أمتعة إضافية شراء تذكرة السفر نقداً + Avios التسوق والدفع باستخدام Avios في السوق الحرة في مطار حمد الدولي.

16. ما هي اجراءات استرداد نقاط مكافآت برقان؟

يرجى اتباع الخطوات التالية لاسترداد مكافآت برقان الخاصة بك:

- قم بتسجيل الدخول الى خدمة الإنترنت المصرفية أو تطبيق برقان للهواتف الذكية

الأسئلة الشائعة

- اضغط على " مكافآت برقان "
- سترى ملخصاً للنقاط المتاحة والمستبدلة والمكتسبة والمنتهية الصلاحية
- اضغط على زر " استبدال " لفتح منصة مكافآت برقان
- اختر فئة الاسترداد من منصة مكافآت برقان
- اتبع الاجراءات كما هو مبين على شاشات الاسترداد ليتم تنفيذ طلبك
- سوف تظهر رسالة تأكيد على الشاشة الأخيرة توضح انه تم استبدال مكافآت برقان الخاصة بك للفئة التي اخترتها.
- يمكن الاطلاع على تاريخ الاسترداد تحت علامة التبويب " التاريخ "

اعرف أكثر عن خيارات الاسترداد:

حجوزات الطيران والفنادق

- 17. ما هي شركات الطيران والفنادق التي يمكنني من خلالها استبدال نقاط مكافآت برقان؟**
يمكنك استرداد نقاط مكافآت برقان في أكثر من 750 شركة طيران وأكثر من 700,000 فندق حول العالم.
- 18. هل هناك أي رسوم اذا قمت باسترداد نقاط مكافآت برقان لحجوزات الطيران أو الحجوزات الفندقية؟**
لا، لا توجد أي رسوم استرداد، بالإضافة، اذا تجاوزت تكلفة حجوزات الطيران أو الفنادق نقاط المكافآت المتاحة الخاصة بك، يمكنك دائما دفع المبالغ الزائدة باستخدام بطاقات بنك برقان الائتمانية وبطاقات الدفع المسبق.
- 19. هل يمكنني استرداد نقاط مكافآت برقان للحصول على تذاكر طيران أو حجوزات فنادق لأصدقائي وعائلتي؟**
نعم، يمكنك استرداد نقاط مكافآت برقان للحصول على تذاكر الطيران وحجوزات الفنادق لأصدقائك وعائلتك.
- 20. كيف يمكنني معرفة أن عملية حجز تذاكر الطيران والفنادق تمت بنجاح؟**
تقوم منصة مكافآت برقان تلقائياً بإصدار تأكيد الحجز عبر الانترنت لحجوزات الفنادق، وكما تصد التذاكر الإلكترونية عند القيام بشراء تذاكر الطيران عبر الانترنت؛ ويتم ارسالها الى عنوان بريدك الالكتروني المسجل .
- 21. لم استلم اي تأكيد عند القيام بحجز الفندق أو عند القيام بشراء تذكرة طيران؟**
اذا لم تظهر لك صفحة تأكيد الحجز بمجرد اتمام اجراءات الحجز، يرجى التحقق من وصول التأكيد في علامة التبويب " النقاط المستخدمة" للمساعدة، يرجى الاتصال على مركز خدمة العملاء لبنك برقان 1804080.
- 22. وجدت شركة طيران واخترت رحلتي، إلا أنه بعد تقديم بيانات المسافر، ارتفع سعر التذكرة، لماذا؟**
نظراً للطبيعة الديناميكية لأسعار تذاكر الطيران، فمن المحتمل نفاذ المقاعد المتوفرة بالسعر الذي اخترته بعد تسجيل بيانات المسافر، وهو ما يؤدي الى زيادة أسعار التذاكر.
- 23. كيف أقوم بطباعة تذكرة الطيران الخاصة بي؟**
ما عليك سوى الدخول الى منصة مكافآت برقان، اضغط علامة التبويب " النقاط المستخدمة" للتحقق من قائمة الاسترداد الخاصة بك لعرض أو طباعة تذكرة الطيران المحجوزة. وبدلاً من ذلك، ويمكنك اما زيارة الموقع الالكتروني لشركة الطيران التي اخترتها لطباعة التذاكر أو التحقق من بريدك الالكتروني للحصول على تفاصيل الحجز الالكتروني المرسل من قبل بنك برقان.
- 24. هل يمكنني تغيير حجز رحلة الطيران بعد حجزها؟**

يرجى الاتصال بشركة الطيران التي اخترتها مباشرة لإجراء أي تعديلات على الحجز مثل التاريخ، الوقت، الترقية أو أي تغيير آخر. قد تقوم شركة الطيران بتحميلك رسوم مقابل إجراء تعديل على الحجز. وفي حال إلغاء الحجز، لن يقوم بنك برقان برد نقاط مكافآت برقان التي تم استخدامها لاستبدالها مقابل تذاكر السفر.

قسائم شراء الهدايا: (E-voucher)

25. من هم التجار الذين يمكنني استبدال نقاط مكافآت برقان لديهم؟

باستطاعتك استبدال النقاط لدى مجموعة متنوعة من التجار المشاركين المدرجين في منصة مكافآت برقان لإصدار قسيمة الكترونية (E-voucher) لتهديتها لأحبائك.

26. كيف يمكنني التحقق من صلاحية قسيمة الشراء، وشروطها وأحكامها ورقم الاتصال في حال كان لدى أي استفسارات؟

سوف يتم ادراج تاريخ الصلاحية وشروط وأحكام الاسترداد في قسيمة الشراء نفسها. في حال كان لديك أي أسئلة، يمكنك الرجوع الى رقم الاتصال الخاص بالتاجر الممين في قسيمة الشراء.

27. في حال فقداني لقسيمة الشراء، هل يمكنني الوصول إليها مرة أخرى؟

نعم، يمكنك الوصول الى قسيمة الشراء الخاصة بك مرة أخرى عن طريق زيارة منصة مكافآت برقان، ثم الضغط على علامة التبويب "النقاط المستخدمة" للوصول الى قسيمة الشراء وطباعتها.

استبدال الأميال:

28. ما هي شركات الطيران المشاركة التي يمكنني من خلالها استبدال نقاط مكافآت برقان؟

الشركاء الحاليين لاستبدال الأميال هم العربية للطيران، الاتحاد للطيران والخطوط الجوية الكويتية.

29. كيف يمكنني استرداد مكافآت برقان بأميال لدى شركة العربية للطيران، الاتحاد للطيران والخطوط الجوية الكويتية؟

ما عليك سوى اتباع الخطوات التالية:

- قم بتسجيل الدخول الى خدمة الإنترنت المصرفية أو تطبيق برقان للهواتف الذكية.
- اضغط على علامة التبويب "مكافآت برقان"
- سترى ملخصاً للنقاط المتاحة والمستبدلة والمكتسبة والمنتبهة الصلاحية
- اضغط على زر " استبدال " لفتح منصة مكافآت برقان
- اختر ايقونة استبدال الأميال من فئات الاسترداد
- اختر شركة طيران العربية او طيران الاتحاد أو الخطوط الجوية الكويتية من ايقونة الأميال
- أدخل البيانات الخاصة بحساب الأميال الخاص بك لدى شركة طيران العربية او شركة الاتحاد للطيران أو الخطوط الجوية الكويتية وكمية الأميال التي ترغب في استردادها
- بمجرد القيام بذلك، اضغط على زر ارسال أسفل الصفحة
- سوف تقوم باستلام كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) على الهاتف النقال / البريد الإلكتروني المسجل لدى البنك.
- قم بإدخال كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) لتنفيذ طلبك
- والآن، سوف تستلم رسالة تأكيد على الشاشة تفيد بأنه سيتم تحويل عدد الأميال المختارة الى حساب الأميال الخاص بك لدى شركة العربية للطيران ، الاتحاد للطيران أو الخطوط الجوية الكويتية خلال خمسة ايام عمل.

30. كم من الوقت تستغرق عملية تحويل الأميال لدى شركة العربية للطيران، او شركة الاتحاد للطيران أو الخطوط الجوية الكويتية، الى حساب الأميال الخاص بي، عند تقديم الطلب من منصة مكافآت بنك؟

تستغرق العملية 5-7 ايام عمل حتى يتسنى تحويل الأميال الى حساب الأميال الخاص بك. وفي حال واجهت أي مشكلة، يرجى الاتصال على مركز خدمة العملاء (1804080) للحصول على المساعدة.

31. ليس لدى حساب أميال لدى شركة العربية للطيران وشركة الاتحاد للطيران والخطوط الجوية الكويتية ماذا يجب ان افعل؟

يرجى زيارة الموقع الالكتروني لدى شركة العربية للطيران وشركة الاتحاد للطيران والخطوط الجوية الكويتية للتسجيل والحصول على حساب اميال لكي تتمكن من استرداد مكافآت برقان مقابل الأميال.

الاسترداد النقدي:

32. كيف يمكنني استرداد نقاط مكافآت بنك برقان نقداً؟

ما عليك سوى اتباع الخطوات التالية:

- قم بتسجيل الدخول الى خدمة الإنترنت المصرفية أو تطبيق برقان للهواتف الذكية.
- اضغط على علامة التبويب " مكافآت برقان "
- سترى ملخصاً للنقاط المتاحة والمستبدلة والمكتسبة والمنتهية الصلاحية
- اضغط على زر " استبدال " لفتح منصة مكافآت برقان
- اختر الاسترداد النقدي من فئات الاسترداد
- اختر البطاقة التي سيتم إيداع مبلغ الاسترداد فيها
- ادخل المبلغ بالدينار الكويتي الذي ترغب باسترداده نقداً
- تأكد أن المبلغ المسجل لا يتجاوز المبلغ المتاح بالدينار الكويتي والظاهر على الشاشة
- بمجرد القيام بذلك، اضغط على زر ارسال أسفل الصفحة
- سوف تقوم باستلام كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) على الهاتف النقال/ البريد الإلكتروني المسجل لدى البنك.
- قم بإدخال كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) لتنفيذ طلبك.
- الآن، سوف تستلم رسالة تأكيد على الشاشة تفيد بتحويل المبلغ الى بطاقة ائتمان بنك برقان الخاصة بك.

33. كم هي المدة التي يستغرقها تحويل الاسترداد النقدي الى بطاقة الائتمان الخاصة بي؟

تستغرق يوم عمل واحد لتنفيذ طلب الاسترداد النقدي.