






Burgan Bank and Qatar Airways MasterCard® Credit Card

Frequently asked questions



follow us on:  Burgan Bank Official page  @burganbankgroup  YouTube www.youtube.com/burganbankchannel



driven by you



بطاقة ماستركارد™ الائتمانية
من بنك برقان والخطوط الجوية القطرية

الأسئلة والأجوبة

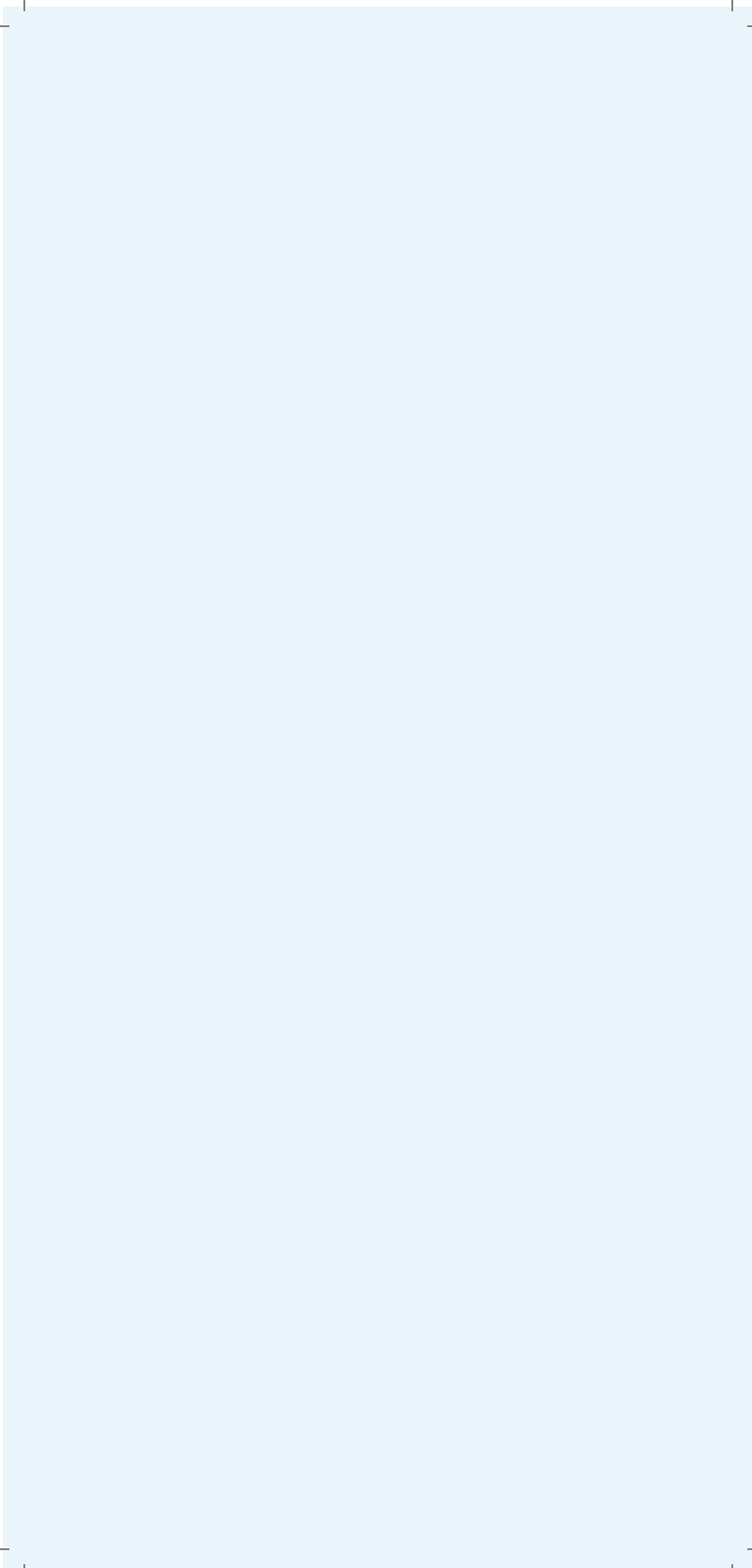


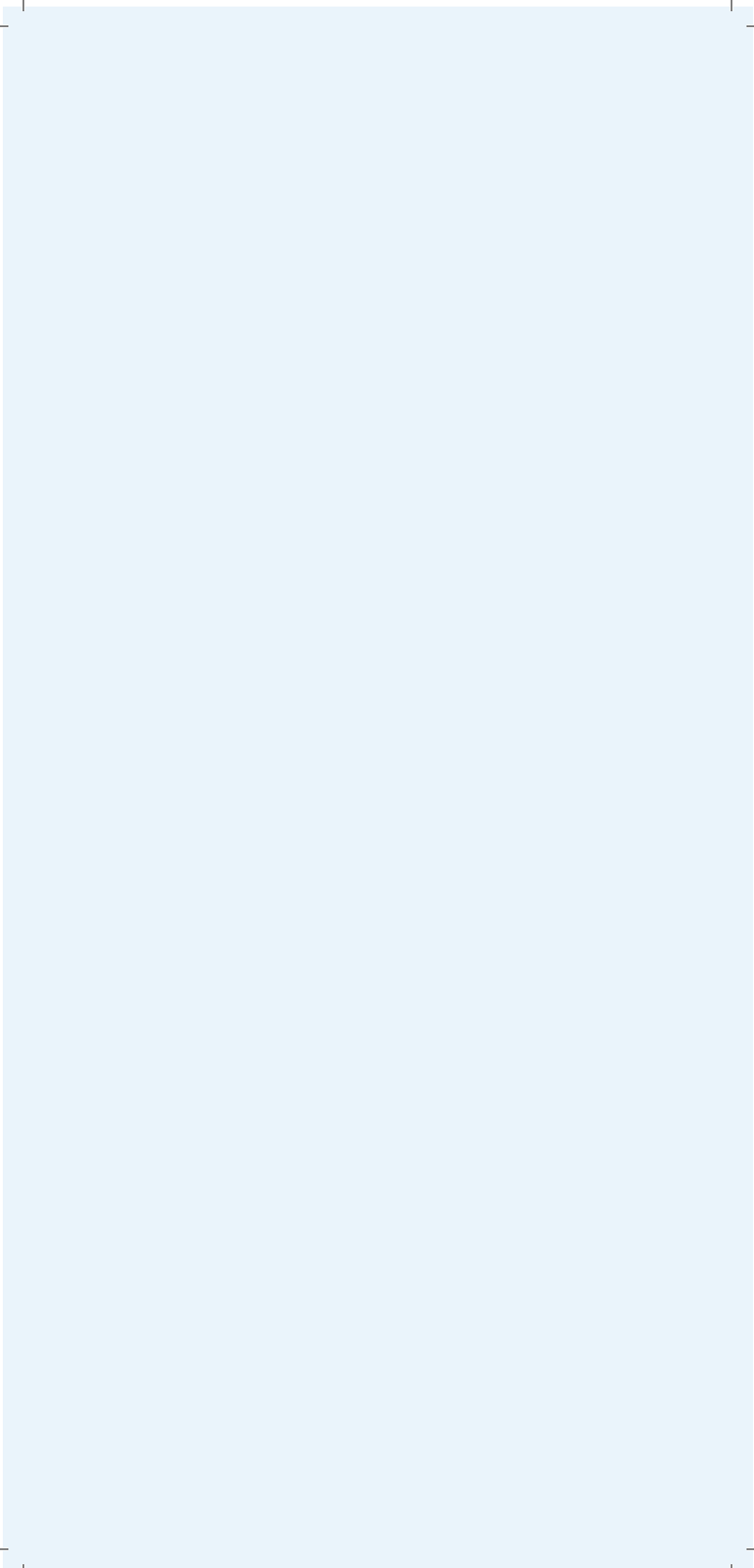
YouTube www.youtube.com/burganbankchannel

Twitter [@burganbankgroup](https://twitter.com/burganbankgroup)

Facebook [Burgan Bank Official page](https://www.facebook.com/Burgan-Bank-Official-page) تابعونا علي

 **بنك برقان**
BURGAN BANK
أنت دافعنا





Q1. How do I earn Qmiles on my Burgan Bank credit card?

A. You earn Qmiles every time you spend locally or internationally. Use your card for all transactions in Kuwait, while travelling abroad or for Online purchases. Each transaction awards you with Qmiles. Qmiles will be calculated monthly as per the billing cycle and updated quarterly to the Qatar Airways Privilege Club Membership Account.

Q2. How do I enroll as Qatar Airways Privilege Member?

A. If you are not already a member of Qatar Airways Privilege Club, you will automatically be enrolled into the program. If you are already a member of Qatar Airways Privilege Club, please mention the membership number on the application form. The Qmiles earned on the Burgan Bank and Qatar Airways MasterCard will be credited to the same Privilege Club Membership Account number.

Q3. When does the earned Qmiles gets updated to my Privilege Membership account with Qatar Airways?

A. Your Qatar Airways Privilege Club statement will be updated with Qmiles that you earned on Burgan Bank's card at every calendar quarter end.

Q4. How will I know how many Qmiles I have earned on my credit card?

A. Qmiles earned during the month would be displayed in your monthly card statement. Alternatively, you can call our Call Centre at 1804080 to inquire about your Qmiles.

Q5. How can I redeem the Qmiles I have earned?

A. You can redeem your Qmiles for a selection of services such as complimentary flights, upgrades and excess baggage awards on Qatar Airways, award tickets on **oneworld**[®] alliance and other partner airlines, purchases at Qatar Duty Free, Oryx Galleria, Doha and many other options

Flights and Upgrades on Qatar Airways

- Redeem your Qmiles for complimentary flights to any of the destinations served by Qatar Airways or on member carriers of "oneworld[®] alliance" or pamper yourself by redeeming your Qmiles for an upgrade to Business or First Class. Should you not have enough Qmiles for an award flight, Qatar Airways' Qmiles Plus Cash option gives you the opportunity to combine your Qmiles and Cash to get the flight award you want
- You also have the option of "Flexi Awards", where you can get an award seat on Qatar Airways during high demand periods in exchange for double Qmiles, when you make an award booking online on the Qatar Airways website

س1. كيف أربح Qmiles على بطاقتي الائتمانية من بنك برقان؟

ج. يمكنك ربح Qmiles مقابل كل 1 د.ك. يتم إنفاقه محلياً أو دولياً. كل ما عليك فعله هو استخدام بطاقتك لكل معاملاتك المصرفية في الكويت، أو خلال سفرك في الخارج أو عند تسوّقك عبر الإنترنت. كل عملية شراء تكسبك Qmiles. وسيتم احتساب Qmiles شهرياً حسب دورة الفوترة وعملية التحديث التي يتم إجراؤها كل ربع سنة لحساب عضوية نادي "الامتياز" لدى الخطوط الجوية القطرية.

س2. كيف يمكنني الحصول على عضوية نادي "الامتياز" في الخطوط الجوية القطرية؟

ج. إن لم تكن عضواً في نادي "الامتياز"، سيتم ضمك إلى عضويته تلقائياً. أما إن كنت عضواً في نادي "الامتياز"، يرجى تزويدنا برقم عضويتك في استمارة الطلب. فأن Qmiles التي تكسبها على بطاقة ماستركارد™ من بنك برقان والخطوط الجوية القطرية، سيتم إضافتها في رقم حساب عضوية نادي "الامتياز" نفسه.

س3. متى يتم تحديث وإضافة Qmiles المكتسبة في حساب عضويتي لنادي "الامتياز" الخاص بالخطوط الجوية القطرية؟

ج. يتم تحديث حساب عضوية نادي "الامتياز" لدى الخطوط الجوية القطرية وإضافة Qmiles التي كسبتها على بطاقة ماستركارد™ من بنك برقان في نهاية كل ربع سنة.

س4. كيف يمكنني معرفة عدد Qmiles التي كسبتها على بطاقتي الائتمانية؟

ج. إن Qmiles التي تكسبها خلال الشهر سيتم إضافتها في رصيد بطاقتك الشهري. ويمكنك الاتصال بمركز خدمة العملاء 1804080 لمعرفة المزيد من التفاصيل عن Qmiles الخاصة بك.

س5. كيف يمكنني استبدال Qmiles التي كسبتها؟

ج. يمكنك استبدال Qmiles بمجموعة مختارة من الخدمات مثل الرحلات المجانية، ترقية فئة رحلتك، إضافة إلى حلول الوزن الإضافي على متن الخطوط الجوية القطرية وتذاكر سفر مجانية من شركات الطيران التي يضمها تحالف "oneworld" وشركات الطيران الأخرى، إلى جانب مشترياتك من السوق الحرة في مطار الدوحة، أو بوتيك الخطوط الجوية القطرية "المها جاليريا" في الدوحة، إضافة إلى خيارات أخرى كثيرة.

الرحلات والترقيات على الخطوط الجوية القطرية

- استبدل Qmiles التي كسبتها برحلات مجانية على متن الخطوط الجوية القطرية، أو أية شركة طيران المشاركة في تحالف "oneworld" أو يمكنك استبدال Qmiles لترقية درجة سفرك لتصبح درجة رجال الأعمال أو الدرجة الأولى. وإن كنت لا تملك في رصيدك من Qmiles ما يكفي للحصول على رحلة مجانية، فإن الخطوط الجوية القطرية توفر لك اختيار "Plus Cash" الذي يمكنك من دمج Qmiles المتوفرة لديك ودفع باقي المبلغ المستحق نقداً للحصول على الرحلة التي تريدها
- يمكنك، أيضاً، اختيار "Flexi Awards"، حيث تحصل على مقعد مجاناً في الخطوط الجوية القطرية خلال فترات ومواسم السفر مقابل مضاعفة عدد Qmiles، وذلك عند حجز رحلتك المجانية من خلال الموقع الإلكتروني للخطوط الجوية القطرية

- هذا ليس كل شيء، بالتأكيد، فمع خدمة "Easy Deals"، لديك فرصة مميزة للحصول على تذاكر سفر مجانية مقابل أقل من 50% من Qmiles. عبر موقع الخطوط الجوية القطرية الإلكتروني.

رحلات مجانية على الخطوط الجوية المشاركة

- استبدل Qmiles في رصيدك برحلات مجانية على متن شركاء الخطوط الجوية القطرية.

خيارات أكثر لاستبدال Qmiles

- تسوق وادفع بـ Qmiles - ادفع لمشترياتك في السوق الحرة و"المها جاليريا" في مطار الدوحة بقطر
- الأمتعة الإضافية مجاناً - يمكنك التمتع برحلات مريحة مع أمتعة إضافية ومن دون رسوم! إذ يمكنك استخدام Qmiles لأخذ أمتعة إضافية ووزن إضافي لك أو لأي أحد آخر، خلال سفرك على متن الخطوط الجوية القطرية
- حوّل Qmiles أو قدمها كهدية - لأفراد عائلتك وأصدقائك وحوّل رحلة أحلامهم إلى حقيقة، حيث يمكنك تحويل Qmiles أو تقديمه كهدية لهم لمساعدتهم على السفر حيث يرغبون

لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني:

http://www.qatarairways.com/PrivilegeClub/redeem_qmiles.page

6. ما هو تحالف "oneworld"؟

ج. إن "oneworld" هو تحالف يضم عدد من أكبر وأفضل شركات الطيران حول العالم، ونحو 30 شركة تابعة لها، بالإضافة إلى مجموعة أخرى من شركات الطيران التي ستنضم للتحالف، قريباً.

أعضاء تحالف "oneworld":

طيران برلين	طيران الولايات المتحدة الأمريكية	الخطوط الجوية البريطانية	خطوط كاثي باسيفيك الجوية
الفنلندية	آيبريا	الخطوط الجوية اليابانية	خطوط أميركا اللاتينية الجوية
الخطوط الجوية الماليزية	كانتاس	الملكية الأردنية	الخطوط الجوية 57
TAM	الخطوط الجوية الأمريكية	الخطوط الجوية السريلانكية	الخطوط الجوية القطرية

7. كيف يمكنني الاستفادة من الخطوط الجوية القطرية وتحالف "oneworld"؟

ج. سيتمكن حاملي بطاقات بنك برقان من التمتع بفوائد وخدمات مميزة من الخطوط الجوية القطرية و أعضاء تحالف "oneworld":

- شبكة عالمية تضم أكثر من 900 وجهة في نحو 160 دولة
- القدرة على كسب المكافآت واستخدامها على رحلات شركات الطيران التي يضمها تحالف "oneworld"
- ميزة الحصول على أسعار تنافسية ومرنة
- تجربة سفر مريحة بدءاً بتنسيق حجز التذاكر، تجهيز إجراءات الوصول، والتنقلات
- ميزة دخول أكثر من 550 قاعة رجال الأعمال في المطارات حول العالم لأعضاء نادي الامتياز في الخطوط الجوية القطرية

- That's not all, with "Easy Deals", you have the opportunity to redeem award tickets online on Qatar Airways for up to 50% less Qmiles

Award flights on Airline Partners

- Simply redeem your Qmiles for complimentary flights on any of Qatar Airways airline partners

More exciting ways to redeem your Qmiles

- Shop & Pay with Qmiles - Redeem your Qmiles for purchases made at Qatar Duty Free and Oryx Galleria
- Excess Baggage Awards - You can travel with that extra luggage at no fee! Redeem your Qmiles for excess baggage on Qatar Airways flights for yourself or anyone else
- Gift & Transfer Qmiles - Purchase Qmiles or simply gift your Qmiles to your family and friends to help make their travel dreams come true

For more information visit:

http://www.qatarairways.com/PrivilegeClub/redeem_qmiles.page

Q6. What is "oneworld® alliance"

A. oneworld® is an alliance that brings together a collection of the world's biggest and best airlines - and around 30 affiliates - with more signed up to join soon.

oneworld® alliance members:

Airberlin	American Airlines	British Airways	Cathay Pacific Airways
Finnair	Iberia	Japan Airlines	LAN Airlines
Malaysia Airlines	Qantas	Royal Jordanian	S7 Airlines
TAM	US Airways	Srilankan Airlines	Qatar Airways

Q7. How will I benefit from Qatar Airways and oneworld alliance?

- A. Burgan Bank cardholders will be able to enjoy even more benefits and services from Qatar Airways and oneworld® alliance partners including:
- A truly global network of more than 900 destinations in almost 160 countries
 - The ability to earn and redeem rewards on eligible flights of all oneworld® alliance
 - Access to oneworld's flexible and attractively priced alliance fares
 - A seamless travel experience with coordinated ticketing, check-in, and transfers
 - Access to more than 550 airport lounges around the world for top tier Privilege Club members

Q8. What is the Fraud Protection insurance coverage**?

Lost Card

- If the credit card is lost, or is the object of a theft, customers will be reimbursed for unauthorized charges on the payment card, up to 24 hours prior to first reporting of the event to the issuing bank

Card Not Lost

- If the credit card is still in possession and unauthorized charges are made on the card through: (i) in branch, (ii) telephone, (iii) ATM withdrawals, and/or (iv) on-line purchase(s), using the credit card information, the customer will be reimbursed for the unauthorized charges, which are incurred up to two (2) months prior to the first reporting of the event to the issuing bank.

This covers you against any fraudulent transaction up to a maximum amount of USD 2,000 per occurrence and USD 3,000 per 12 month period

**Terms and conditions apply.

Insurance Contact Details

Notice of Claim: Written notice of claim must be given no later than thirty (30) days from the date of the incident. Failure to give notice within (30) days from the date of the incident may result in a denial of the claim.

Notice should be sent to:

CHARTIS MEMSA Insurance Company Limited (Kuwait Branch)

Al-Kharafi Tower, 5th Floor,

Hamad Al Saqr Street,

Al-Qibla,

Kuwait City, Kuwait

Tel: (+965) 99993142 Fax: (+965) 22474264

Office Timings: 8:00am to 5:00pm (Kuwait time), from Sunday to Thursday

Languages Supported: English / Arabic

Mastercard.Services@AIG.com

Q9. What is the Priceless Arabia campaign from MasterCard®?

A. Priceless Arabia brings you an exclusive range of fantastic offers. From must try fine dining, to ultimate getaway offers, activities and entertainment for you and your family.

Visit: www.pricelessarabia.com

to stay up to date with all the latest exclusive offers brought to you by MasterCard®.

س8. ما هو التأمين ضد عمليات الاحتيال**؟

البطاقة المفقودة

- في حال فقدان البطاقة الائتمانية، أو تعرضها للسرقة، سوف تسدد للعملاء أية رسوم غير مصرح بها على بطاقة الدفع، شرط إبلاغ البنك المصدر للبطاقة عن الحالة خلال مدة 24 ساعة

البطاقة غير المفقودة

- في حال كانت البطاقة ما تزال بحوزة حاملها (صاحبها) وظهرت رسوم غير مصرح بها على البطاقة من خلال: (1) في الفرع، (2) هاتفياً، (3) أجهزة السحب الآلية و/ أو (4) المشتريات عبر الإنترنت، وذلك باستخدام معلومات البطاقة المدفوع بواسطتها، عندئذ ينبغي بحامل البطاقة إبلاغ مصدر البطاقة خلال مدة تصل إلى شهرين

وهذا كفيل بحمايتك من أية عمليات احتيال تصل قيمتها إلى 2,000 دولار أميركي للحادثة، و3,000 دولار أميركي خلال 12 شهراً.

** تطبق الشروط والأحكام.

تفاصيل التأمين:

إشعار المطالبة: يجب تقديم إشعار مطالبة خطي مكتوب خلال 30 يوماً من تاريخ الحادثة، وإن لم يتم تقديم الإشعار الخطي خلال هذه الفترة (30 يوماً)، سيتم رفض المطالبة. ويجب إرسال الإشعار المكتوب خطياً إلى:

شركة كارتييس ميمسا للتأمين المحدودة (فرع الكويت)
برج الخرافي، الدور الخامس،
شارع حمد الصقر،
القبيلة،

مدينة الكويت، الكويت
التلفون: 99993142 (965+) - فاكس: 22474264 (965+)
مواعيد الدوام: 8:00 صباحاً - 5:00 مساءً (بتوقيت دولة الكويت)،
من الأحد إلى الخميس.

لغات الاتصال المتوفرة: الإنجليزية - العربية.
البريد الإلكتروني: Mastercard.Services@AIG.com

س9. ما هي حملة "Priceless Arabia" التي لا تقدر بثمن من ماستر كارد™؟

ج. توفر حملة "Priceless Arabia" التي لا تقدر بثمن مجموعة حصرية من العروض المميزة. من تجربة تناول الطعام، إلى عروض العطلات الراقية، إضافة إلى الأنشطة والفعاليات الترفيهية لجميع أفراد العائلة. للمزيد من المعلومات تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني أدناه لتبقى على اطلاع بأحدث العروض الحصرية التي تقدمها لك ماستر كارد™. تفضل بزيارة: www.pricelessarabia.com

س10. ما هي الخدمات التي توفرها كونسييرج محلياً؟

ج. تفاصيل خدمة كونسييرج ورسومها (إن وجدت) كما هو مبين أدناه

الرقم	خدمة كونسييرج	الرسوم (د.ك.) (إن وجد)	خدمات مرتبطة
1	تنظيم حجوزات السفر		حجز وتوصيل التذاكر، تنظيم الرحلات، واستئجار السيارات، إلخ
2	التوصيل من وإلى المطار*	5 **	
3	إذونات وتصاريح الدخول للدول (الفيزا)		
4	تأمين السفر		
5	خدمات الصيانة		السيباجة - أعمال الكهرباء المنزلية - النجارة - فني كمبيوتر
6	خدمات تنظيم وتنسيق الحفلات		حفلات أعياد الميلاد - حفلات الزفاف - حفلات التخرج
7	خدمة ركن السيارات		
8	خدمات النقل والتخزين		
9	خدمة شراء وتوصيل الهدايا		
10	خدمة البريد السريع		
11	خدمات حجز وتوفير التذاكر		
12	خدمة دفع الرسوم المدرسية*	3	
13	خدمة تسجيل السيارة*	15	
14	خدمة صيانة السيارة*	10	
15	خدمة دفع الغرامة المرورية*	5	
16	خدمة غسيل السيارة*	5	
17	خدمة تأجير ليموزين للمناسبات		
18	خدمة توفير عمالة منزلية		
19	خدمة حجوزات المطاعم		
20	خدمة طلب وتوصيل الزهور		

* خدمات كونسييرج المدفوعة.
** تبدأ من.

للاتصال بخدمة كونسييرج من بنك برقان:
التلفون: +965 22317755

لمزيد من المعلومات اتصل على 1804080، أو تفضل بزيارة موقعنا www.burgan.com

Q10. What are the services provided by the local concierge?

A. The Concierge service and respective charges (if applicable) are as shown below:

No.	Concierge Service	Fee (KD) (if required)	Related Services
1	Travel coordination		Ticketing & booking, holiday packages & arrangements, car hire , etc.
2	Airport transfers*	5**	
3	Visa assistance		
4	Travel insurance		
5	Maintenance		Plumber - electrician - carpenter - computer technician
6	Themed party planners		Birthday parties - weddings - graduation events
7	Valet parkers		
8	Movers & Packers		
9	Gift purchasing & delivery		
10	Courier service		
11	Ticket to major events		
12	Payment of school fees*	3	
13	Car registrations*	15	
14	Car service*	10	
15	Traffic fine payment*	5	
16	Car washing*	5	
17	Limo for occasions		
18	Regular cleaners		
19	Restaurant reservations		
20	Flower ordering & delivery		

*Chargeable concierge services

**Starting from

Burgan Bank Concierge service contact:

Tel: +965 22317755

For more information call 1804080, or visit www.burgan.com