HSBC

HSBC Bank Middle East Limited

FAQs: Premier Credit Card - Complimentary Travel Insurance Changes

Q1: What is changing?	With effect from 1 January 2024, we changed our complimentary travel insurance provider. For trips booked using your Premier Credit Card from 1 January 2024, your complimentary travel insurance is provided by Mastercard Travel Insurance rather than Gulf Insurance Group (GIG). GIG insurance will continue in relation to eligible trips booked using your Premier Credit Card before 1 January 2024 provided those trips have ended* on or before 31 March 2024. However, trips booked using your Premier Credit Card before 1 January 2024 and ending* after 31 March 2024 will not be covered by GIG or by Mastercard Travel Insurance. Cardholders were advised in January 2024 to arrange their own travel insurance in relation to these trips. *End/Ended means the cardholder has returned to their country of residence, or 30 days have expired since departure.
Q2: What does this change mean for travel bookings made on or after 1 January 2024 with my Premier Credit Card?	If you use your Premier Credit Card on or after 1 January 2024 to pay for travel abroad, you'll be eligible for Mastercard Travel Insurance, including Travel Inconvenience Cover and Travel Medical Insurance. For more information, including a description of what is covered, key exclusions and limitations of cover, and to read the Mastercard World Card Travel and Medical policy, visit our website.
Q3: How does this change affect previous travel bookings made with my Premier Credit Card before 1 January,2024?	For overseas travel paid for using your Premier Credit Card before 1 January 2024, your complimentary travel insurance with GIG will continue for eligible trips ending* on or before 31 March 2024. If you booked before 1 January 2024 and your trip ends* after 31 March 2024, you won't be protected because the GIG travel cover benefit is withdrawn on that date and these bookings predate the Mastercard Travel Cover benefit. Premier Credit Cardholders were informed of this change during January and advised to arrange their own insurance for these trips. For more information about the cover provided by GIG, visit our website. *End/Ending means the cardholder has returned to their country of residence, or 30 days have expired since departure.
Q4: Will my supplementary cardholder be affected by this change?	If you have supplementary cardholders on your Premier Credit Card account, their travel plans may be impacted by this change to your card benefit. Please make sure to inform them of the changes so they might arrange their own travel cover if needed.

Q5: I want to make a claim against my Premier Credit Card complimentary travel insurance, who should I contact?	**For eligible trips booked using your Premier Credit Card before 1 January 2024 and ending* on or before 31 March 2024** contact GIG Customer services: - • All Insurance Certificates, Queries & Complaints +971 (0)4-429 4015 • Email; for Certificates, Queries hsbccs@gig-gulf.com • For Emergency Medical Assistance: (24 hours a day, 365 days a year) Please contact +971 (0)4-429 4003, • For a non-Emergency Medical Assistance and Claims: From inside the **UAE 800292** From outside the UAE +971 (0)4-5074085 • Claims Email hsbcclaims@gig-gulf.com **For trips booked using your Premier Credit Card before 1 January 2024 and ending* after 31 March 2024** – These trips are not covered by Premier Credit Card complimentary travel insurance because they predate the launch of Mastercard Travel Insurance cover and the trips occur after the GIG Policy benefit is withdrawn on 31 March 2024. Premier Credit Cardholders were informed of this change during January and advised to arrange their own insurance for these trips. **For eligible trips booked using your Premier Credit Card on or after 1 January 2024 contact Mastercard Insurance using the details below:** United Arab Emirates: American Home Assurance Company (Dubai Br.) The H Hotel – Complex, Trade Centre First, 27th Floor P.O. Box 40569, Dubai, UAE Toll free: 800035704308 Tel: +971 – 4 -5096103 To file a claim, go to: https://www.mcpeaceofmind.com Email address: MEA.Mastercard@aig.com *End/Ending means the cardholder has returned to their country of residence, or 30 days have expired since departure.
Q6: I have some questions on this change; how can contact you?	If you have any questions about these changes, please get in touch via https://www.hsbc.ae/help/contact/

© Copyright. HSBC Bank Middle East Limited 2024 ALL RIGHTS RESERVED. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of HSBC Bank Middle East Limited.

Issued by HSBC Bank Middle East Limited U.A.E Branch, PO Box 66, Dubai, U.A.E, regulated by the Central Bank of the U.A.E for the purposes of this promotion and lead regulated by the Dubai Financial Services Authority. CRN: XXXXX.

بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود

الأسئلة الشائعة: بطاقة Premier الائتمانية - تغيير على التغطية التأمينية المجانية ضد مخاطر السفر

س١: ما هو التغيير؟	قمنا بتغيير مزود التغطية التأمينية المجانية ضد مخاطر السفر لدينا اعتباراً من ١ يناير ٢٠٢٤. بالنسبة للرحلات المحجوزة باستخدام بطاقة Premier الائتمانية الخاصة بك، سيتم توفير التغطية التأمينية المجانية ضد مخاطر السفر الخاصة بك من قبل شركة ماستركارد للتغطية التأمينية ضد مخاطر السفر بدلاً من مجموعة الخليج للتأمين (GIG) وذلك اعتباراً من ١ يناير ٢٠٢٤. ستستمر التغطية التأمينية المقدمة من مجموعة الخليج للتأمين على الرحلات المؤهلة المحجوزة باستخدام بطاقة Premier الائتمانية الخاصة بك قبل ١ يناير ٢٠٢٤ بشرط أن تنتهي هذه الرحلات* في أو قبل ٣١ مارس ٢٠٢٤. إلا أن الرحلات المحجوزة باستخدام بطاقة Premier الائتمانية قبل ١ يناير ٢٠٢٤ والتي تنتهي* بعد ٣١ يناير، لن تكون مشمولة بالتغطية التأمينية المقدمة من مجموعة الخليج للتأمين أو ماستركارد للتأمين ضد مخاطر السفر خلال شهر مارس. ولقد تم إبلاغ حاملي البطاقات في يناير ٢٠٢٤ بإجراء ترتيبات التأمين ضد مخاطر السفر الخاصة بهم فيما يتعلق بهذه الرحلات. *تنتهي/منتهية يعني عودة حامل البطاقة إلى بلد إقامته، أو مرور ٣٠ يوماً منذ تاريخ المغادرة.
س٢: ما معنى هذا التغيير بالنسبة لحجوزات السفر التي تم إجراؤها في ١ يناير ٢٠٢٤ أو بعده باستخدام بطاقة Premier الائتمانية الخاصة بي؟	إذا قمت باستخدام بطاقة Premier الائتمانية الخاصة بك في أو بعد ١ يناير ٢٠٢٤ لدفع تكاليف السفر إلى الخارج، فستكون مؤهلاً للحصول على التغطية التأمينية ضد مخاطر السفر من ماستركارد، بما في ذلك تغطية متاعب السفر والتأمين الطبي أثناء السفر. للمزيد من المعلومات، بما في ذلك بيان نطاق التغطية التأمينية، والاستثناءات الرئيسية وقيود التغطية التأمينية، ولقراءة سياسة السفر والخدمات الطبية من Mastercard World Card، قم بزيارة موقعنا على الإنترنت.
س٣: كيف يؤثر هذا التغيير على حجوزات السفر السابقة التي تم إجراؤها باستخدام بطاقة Premier الائتمانية الخاصة بي قبل ١ يناير ٢٠٢٤؟	بالنسبة لحجوزات السفر إلى الخارج التي تم سدادها باستخدام بطاقة Premier الائتمانية الخاصة بك قبل ١ يناير ٢٠٢٤، فستستمر التغطية التأمينية المجانية ضد مخاطر السفر الخاصة بك مع مجموعة الخليج للتأمين للرحلات المؤهلة التي تنتهي* في أو قبل ٣١ مارس ٢٠٢٤. إذا حجزت رحلتك قبل ١ يناير ٢٠٢٤ وانتهت* بعد ٣١ مارس ٢٠٢٤، فلن تكون مشمولاً بالتغطية التأمينية نظراً لسحب ميزة التغطية التأمينية ضد مخاطر السفر من مجموعة الخليج للتأمين في ذلك التاريخ ولكون تاريخ هذه الحجوزات يسبق توفير ميزة التغطية التأمينية ضد مخاطر السفر من Mastercard. ولقد تم إبلاغ حاملي بطاقات Premier الائتمانية بهذا التغيير خلال شهر يناير وبضرورة قيام بإجراء ترتيباتهم الخاصة للتأمين لهذه الرحلات. للمزيد من المعلومات حول التغطية التأمينية المقدمة من مجموعة الخليج للتأمين، قم بزيارة موقعنا على الإنترنت. *تنتهي/منتهية يعني عودة حامل البطاقة إلى بلد إقامته، أو مرور ٣٠ يوماً منذ تاريخ المغادرة.
س٤: هل سيتأثر حامل بطاقتي الإضافية بهذا التغيير؟	إذا كان لديك أي حاملين لبطاقات إضافية على حساب بطاقة Premier الائتمانية الخاصة بك، فقد تتأثر خطط سفرهم بهذا التغيير في مزايا بطاقتك. يرجى التأكد من إبلاغهم بالتغيير حتى يتمكنوا من إجراء ترتيباتهم الخاصة بالتغطية التأمينية ضد مخاطر السفر إذا لزم الأمر.

س٥: أريد تقديم مطالبة بشأن التغطية التأمينية المجانية ضد مخاطر السفر لبطاقة Premier الائتمانية، الخاصة بي، بمن يجب عليّ أن أتصل؟	**بالنسبة للرحلات المؤهلة التي تم حجزها باستخدام بطاقة Premier الائتمانية الخاصة بك قبل ١ يناير ٢٠٢٤ والمنتهية* في أو قبل ٣١ مارس ٢٠٢٤**، اتصل بخدمة عملاء مجموعة الخليج للتأمين: - • لجميع وثائق التأمين والاستفسارات والشكاوى ٤٠١٥ ٤٢٩-٤(٠)٩٧١+ • البريد الإلكتروني؛ لوثائق التأمين والاستفسارات hsbccs@gig-gulf.com • للحصول على المساعدة الطبية الطارئة: (٢٤ ساعة في اليوم، ٣٦٥ يوماً في السنة) يرجى الاتصال على الرقم ٤٠٠٣ ٤٢٩-٤(٠)٩٧١+، • للحصول على المساعدة والمطالبات الطبية غير الطارئة: **٨٠٠٢٩٢** من داخل الإمارات العربية المتحدة و ٥٠٧٤٠٨٥-٤(٠)٩٧١+ • البريد الإلكتروني للمطالبات hsbcclaims@gig-gulf.com **بالنسبة للرحلات المحجوزة باستخدام بطاقة Premier الائتمانية الخاصة بك قبل ١ يناير ٢٠٢٤ والمنتهية* بعد ٣١ مارس ٢٠٢٤** – لن تكون هذه الرحلات مشمولة بالتغطية التأمينية المجانية ضد مخاطر السفر المقدمة لبطاقة Premier الائتمانية وذلك بسبب إجرائها قبل تاريخ إطلاق التغطية التأمينية ضد مخاطر السفر من ماستركارد وكذلك الرحلات التي يتم حجزها بعد سحب التغطية التأمينية المقدمة من مجموعة الخليج للتأمين في ٣١ مارس ٢٠٢٤. ولقد تم إبلاغ حاملي بطاقات Premier الائتمانية بهذا التغيير خلال شهر يناير وبضرورة قيامهم بإجراء ترتيباتهم الخاصة بالتأمين لهذه الرحلات. **وبالنسبة للرحلات المؤهلة التي تم حجزها باستخدام بطاقة Premier الائتمانية الخاصة بك في أو بعد ١ يناير ٢٠٢٤، فيرجى الاتصال بشركة Mastercard للتأمين باستخدام الأرقام أدناه:** الإمارات العربية المتحدة: شركة American Home Assurance (فرع دبي) فندق H – المجمع، المركز التجاري الأول، الطابق ٢٧، ص.ب. ٤٠٥٦٩، دبي، الإمارات العربية المتحدة الرقم المجاني: ٨٠٠٠٣٥٧٠٤٣٠٨ الهاتف: ٥٠٩٦١٠٣-٤-٩٧١+ لتقديم المطالبات، اذهب إلى: https://www.mcpeaceofmind.com عنوان البريد الإلكتروني: MEA.Mastercard@aig.com *منتهية/تنتهي يعني عودة حامل البطاقة إلى بلد إقامته، أو مرور مدة ٣٠ يوماً منذ تاريخ المغادرة.
س٦: لدي بعض الأسئلة حول هذا التغيير؛ فكيف يمكنني التواصل معكم؟	إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذه التغييرات، فيرجى التواصل معنا عبر https://www.hsbc.ae/help/contact

© بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود ٢٠٢٤ جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذا المنشور أو تخزينه في أي جهاز لخزن المعلومات أو تحويله، في أي شكل أو وسيلة إلكترونية، ميكانيكية، أو تصويره، أو تسجيله، أو غير ذلك، دون الحصول على إذن خطي مسبق من بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود.

صدر عن بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود فرع الإمارات العربية المتحدة، ص.ب ٦٦، دبي، الإمارات العربية المتحدة، يخضع لقوانين مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لغرض هذا الترويج ويخضع للتنظيم الرئيسي من قبل سلطة دبي للخدمات المالية.