

মেটলাইফ হেলথ সেভিংস প্ল্যান (MHSP) - পূর্ণাঙ্গ প্রস্নোত্তর

(বাংলা অনুবাদটি শুধুমাত্র সাধারণ ধারণা প্রদানের জন্য। বাংলা ও ইংরেজি সংস্করণের মধ্যে কোনো বিরোধ দেখা দিলে ইংরেজি সংস্করণই প্রাধান্য পাবে।)

প্রস্নোত্তর

১. মেটলাইফ হেলথ সেভিংস প্ল্যান (MHSP) কী?

মেটলাইফ হেলথ সেভিংস প্ল্যান (MHSP বা 'পলিসি') একটি জীবনবীমা পলিসি, যা বীমাগ্রহীতাদের সঞ্চয় করতে সহায়তা করে এবং একই সঙ্গে বিশেষ স্বাস্থ্য সুবিধা প্রদান করে। এতে মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেট সুবিধা রয়েছে, যা চিকিৎসাজনিত জরুরি প্রয়োজনে ব্যবহার করা যায়, হাসপাতালে ক্যাশলেস সুবিধা প্রদান করে এবং ভবিষ্যতের প্রয়োজনের জন্য অর্থ জমা রাখার সুযোগ দেয়। এছাড়াও, এই পলিসির সাথে পছন্দসই রাইডার যুক্ত করে স্বাস্থ্য সুরক্ষা আরও বাড়ানো যায়।

২. মেটলাইফ ইবিএল কো-ব্র্যান্ডেড হেলথ কার্ড কী?

'হেলথ কার্ড' হলো মেটলাইফ ও ইস্টার্ন ব্যাংক (ইবিএল)-এর যৌথ ব্র্যান্ডিংয়ে প্রদত্ত একটি প্রিপেইড কার্ড, যা মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেট ব্যবহারের সুযোগ দেয়। MHSP পলিসিধারীরা হাসপাতাল, ডায়াগনস্টিক সেন্টার এবং ফার্মেসিতে ক্যাশলেস লেনদেনের জন্য এই কার্ড ব্যবহার করতে পারবেন। গ্রাহক তার হেলথ কার্ডের জন্য মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেটে অর্থ জমা (রিচার্জ/টপ-আপ) করতে পারেন।

৩. মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেট কী?

মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেট হলো বীমাগ্রহীতার জন্য একটি বিশেষ সুবিধা, যার মাধ্যমে নির্ধারিত সীমার মধ্যে অতিরিক্ত অর্থ (টপ-আপ) জমা করা যায়।

- এর মাধ্যমে পলিসির নিয়ম অনুযায়ী MHSP অ্যাকাউন্টে অতিরিক্ত অর্থ যোগ করে লেনদেনের সুবিধা বাড়ানো যায়।
- মেটলাইফের প্রধান কার্যালয়, মেটলাইফ কাস্টমার টাচ পয়েন্ট/সেলস অফিস, One by MetLife অ্যাপ, নির্ধারিত ব্যাংকিং চ্যানেল এবং মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস (MFS)-এর মাধ্যমে অর্থ জমা করা যায়।

৪. মেটলাইফ হেলথ কার্ডের ধরনসমূহ

মাসিক প্রিমিয়ামের ভিত্তিতে মেটলাইফ হেলথ কার্ড - এর ৩টি ধরন রয়েছে:

- মাসিক প্রিমিয়াম ১৫,০০০ টাকা বা তার বেশি - প্রিমিয়াম প্লাস (Blue Card)
- মাসিক প্রিমিয়াম ৫,০০০ টাকা থেকে ১৪,৯৯৯ টাকা - প্রিমিয়াম (Silver Card)
- মাসিক প্রিমিয়াম ৪,৯৯৯ টাকা পর্যন্ত - স্ট্যান্ডার্ড (Green Card)

অন্যান্য প্রিমিয়াম পরিশোধের ধরনের ক্ষেত্রে মাসিক প্রিমিয়ামের গুণিতক হবে।

৫. গ্রাহকগণ কখন কার্ড পাবেন?

মেটলাইফ থেকে ইবিএল - এ অনুরোধ পাঠানোর পর ৭ কর্মদিবসের মধ্যে গ্রাহকগণ কার্ডটি পাবেন।

৬. মেটলাইফ কখন ইবিএল - এ কার্ডের অনুরোধ পাঠায়?

প্রতি মাসে দুইবার (৭ ও ২২ তারিখে) মেটলাইফ ইবিএল - এ কার্ড পাঠানোর অনুরোধ পাঠায় যা পলিসি চালু হওয়ার কমপক্ষে ৭ দিন পর।

৭. পলিসিধারী কীভাবে কার্ড ডেলিভারির অবস্থা সম্পর্কে জানতে পারবেন?

বীমাগ্রহীতা মেটলাইফের হেল্পলাইন "১৬০৪৪"-এ কল দিয়ে কার্ডের সর্বশেষ অবস্থা জানতে পারবেন।

৮. মেটলাইফ হেলথ কার্ডের উদ্দেশ্য কী?

মেটলাইফ হেলথ কার্ডের মাধ্যমে পলিসিধারীরা নির্ধারিত হাসপাতাল, ডায়াগনস্টিক সেন্টার এবং ফার্মেসিতে চিকিৎসা সংক্রান্ত ব্যয় পরিশোধ করতে পারেন।

৯. বীমাগ্রহীতার জন্য মেটলাইফ হেলথ কার্ড সক্রিয় (Activate) করা কি আবশ্যিক?

হ্যাঁ। মেটলাইফ হেলথ কার্ডধারীদের ইবিএল Smart IVR নম্বর "১৬২০০" - এ কল করে কার্ড সক্রিয় করতে হবে।

১০. কারা মেটলাইফ হেলথ কার্ড পাওয়ার যোগ্য?

প্রত্যেক সক্রিয় MHSP পলিসিধারী মেটলাইফ হেলথ কার্ড পাওয়ার জন্য যোগ্য।

১১. কার্ডটির মেয়াদ কতদিন?

প্রাথমিকভাবে কার্ডটি ইস্যুর তারিখ থেকে তিন বছর পর্যন্ত বৈধ থাকে এবং পলিসি সক্রিয় থাকলে কার্ডটি নবায়ন করা যাবে।

১২. আমার কার্ডের মেয়াদ শেষ হয়ে গেলে আমি কীভাবে তা নবায়ন করতে পারি?

পলিসি সক্রিয় থাকলে এবং মেয়াদপূর্তির অন্তত ১৫ দিন বাকি থাকলে, মেটলাইফ One by MetLife অ্যাপের মাধ্যমে আবেদন করে কোনো অতিরিক্ত খরচ ছাড়াই কার্ডটি নবায়ন করা যাবে।

১৩. কার্ড ইস্যু বা নবায়নে কোনো ফি আছে কি?

না, কার্ড ইস্যু বা নবায়নের জন্য কোনো অতিরিক্ত খরচ নেই।

১৪. আমার কার্ড হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে আমার কী করা উচিত?

কার্ড হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে নিকটস্থ থানায় রিপোর্ট করুন এবং কার্ডটি ব্লক করার জন্য সরাসরি ব্যাংকের হটলাইন “১৬২৩০” নম্বরে যোগাযোগ করুন।

১৫. আমার কার্ড হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে কীভাবে নতুন কার্ডের জন্য আবেদন করব?

বীমাগ্রহীতা One by MetLife অ্যাপের মাধ্যমে নতুন কার্ড ইস্যুর জন্য আবেদন করতে পারবেন।

১৬. হারিয়ে যাওয়া বা ক্ষতিগ্রস্ত কার্ডের জন্য নতুন কার্ডের আবেদন করতে কোনো খরচ আছে কি?

হারিয়ে যাওয়া বা ক্ষতিগ্রস্ত কার্ড পুনরায় ইস্যুর জন্য ৩৫০ টাকা এবং প্রযোজ্য ভ্যাট পলিসিধারীকে পরিশোধ করতে হবে।

১৭. আমি কি কার্ড ব্যবহার করে নগদ অর্থ উত্তোলন করতে পারব?

না। এই কার্ড ব্যবহার করে নগদ অর্থ উত্তোলন বা কোনো ধরনের অর্থ স্থানান্তর করা যায় না।

১৮. কার্ডের লিমিট কীভাবে নির্ধারণ করা হয়?

বীমাগ্রহীতার কার্ডের লিমিট মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেটের ব্যালেন্স এবং বেসিক অ্যাকাউন্ট ভ্যালুর একটি নির্দিষ্ট অংশের উপর ভিত্তি করে নির্ধারণ করা হয়। (নিচের সারণীটি দেখুন)

কার্ড লিমিটের সারণী		
পলিসি বছর	বেসিক অ্যাকাউন্ট থেকে উত্তোলনযোগ্য সীমা* (পরিশোধিত বেসিক প্রিমিয়ামের %)	মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেট থেকে উত্তোলনযোগ্য সীমা (মূল ব্যালেন্সের %)
১ম বছর	০%	১০০%
২য় বছর	২০%	১০০%
৩য় বছর	২৫%	১০০%
৪র্থ বছর	৩০%	১০০%
৫ম বছর ও পরবর্তী	৩৫%	১০০%
কার্ডের ব্যবহারযোগ্য সীমা = মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেটে মূল ব্যালেন্স + বেসিক অ্যাকাউন্ট ভ্যালুর ব্যবহারযোগ্য অংশ (উপরের সারণী অনুযায়ী)		

*শর্ত প্রযোজ্য।

১৯. কার্ড কি আন্তর্জাতিকভাবে ব্যবহার করা যাবে?

বর্তমানে কার্ডটি শুধুমাত্র বাংলাদেশি টাকা (BDT) - তে লেনদেনের জন্য সীমাবদ্ধ।

২০. লেনদেন ব্যর্থ হলে কী করবেন?

লেনদেন ব্যর্থ →

- ধাপ ১: One by MetLife অ্যাপে হেলথ কার্ডের ব্যালেন্স/লিমিট পরীক্ষা করুন।
- ধাপ ২: নিশ্চিত করুন যে মার্চেন্টটি অনুমোদিত পেমেন্ট নেটওয়ার্ক পার্টনার তালিকাভুক্ত।
- ধাপ ৩: কার্ডের অবস্থা যাচাই করুন (কার্ড সক্রিয় আছে এবং মেয়াদোত্তীর্ণ নয়)।
- ধাপ ৪: সাময়িক কোনো সমস্যা (যেমন: সংযোগজনিত সমস্যা) হলে পুনরায় লেনদেনের চেষ্টা করুন।
- ধাপ ৫: সমস্যা অব্যাহত থাকলে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের হটলাইনে যোগাযোগ করুন।
- ধাপ ৬: One by MetLife অ্যাপ বা সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের অ্যাপের মাধ্যমে সমস্যা রিপোর্ট করুন।
- ধাপ ৭: সমাধানের জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের কাস্টমার কেয়ার “১৬২৩০”-এ বিষয়টি অবগত করুন।

→ শেষ

২১. পলিসির মেয়াদপূর্তি, বাতিলকরণ বা সারেন্ডার হলে কার্ডের কী হবে?

পলিসি মেয়াদপূর্তি, বাতিলকরণ, ল্যাপস বা সারেন্ডার হলে কার্ডের লেনদেন স্বয়ংক্রিয়ভাবে বন্ধ হয়ে যাবে।

২২. অর্থ কীভাবে পরিচালিত ও সমন্বয় করা হয়?

পলিসির নিয়ম অনুযায়ী মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেট এবং বেসিক অ্যাকাউন্ট ভ্যালু থেকে অর্থ সমন্বয় ও কর্তন করা হয়।

২৩. কার্ড-সংক্রান্ত সমস্যার জন্য কার সাথে যোগাযোগ করব?

মেটলাইফ কাস্টমার কেয়ার হটলাইন “১৬০৪৪”, ইমেইল সাপোর্ট, One by MetLife অ্যাপ, নিকটস্থ মেটলাইফ কাস্টমার টাচ পয়েন্ট এ যোগাযোগ করুন।

২৪. আমার হেলথ কার্ডে কি লেনদেনের সর্বোচ্চ সীমা আছে?

হ্যাঁ, মেটলাইফ হেলথ কার্ডের মাধ্যমে প্রতিটি লেনদেনের জন্য একটি সর্বোচ্চ সীমা রয়েছে, যা কার্ডের ধরন এবং পলিসিধারীর অ্যাকাউন্টে ব্যবহারযোগ্য ব্যালেন্সের ওপর নির্ভর করে। লেনদেনের সীমাগুলো নিচে দেওয়া হল:

- প্রিমিয়াম প্লাস (Blue Card): ২,৫০,০০০ টাকা
 - প্রিমিয়াম (Silver Card): ২,০০,০০০ টাকা
 - স্ট্যান্ডার্ড (Green Card): ১,৫০,০০০ টাকা
- পর্যাপ্ত ব্যালেন্স থাকলে দৈনিক লেনদেনের সংখ্যায় কোনো সীমা নেই।

২৫. আমার বিদ্যমান লিমিট শেষ হলে আমি কিভাবে জানতে পারবো?

One by MetLife অ্যাপ/ SMS - এর মাধ্যমে আপনার বিদ্যমান ব্যালেন্স জানতে পারবেন।

২৬. আমি কি আমার লেনদেনের সীমা বাড়াতে পারি?

লেনদেনের সীমা সিস্টেম দ্বারা নিয়ন্ত্রিত এবং পলিসির নিয়ম অনুযায়ী নির্ধারিত। তবে মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেটে অতিরিক্ত অর্থ জমা করলে কার্ডের ব্যবহারযোগ্য সীমা স্বয়ংক্রিয়ভাবে বৃদ্ধি পাবে।

২৭. আমি কীভাবে আমার MHSP ব্যালেন্স চেক করতে পারি?

One by MetLife App: লগ ইন করুন → MHSP → তে যান ব্যবহারযোগ্য ব্যালেন্স দেখুন।

২৮. আমি কীভাবে আমার লেনদেনের স্টেটমেন্ট বা বিস্তারিত তথ্য পেতে পারি?

- One by MetLife অ্যাপ: MHSP সেকশনে Card Transactions দেখুন।
- কাস্টমার কেয়ার: ইমেইল অথবা নিকটস্থ মেটলাইফ কাস্টমার টাচ পয়েন্ট/সেলস অফিস থেকে বিস্তারিত স্টেটমেন্ট সংগ্রহ করুন।

২৯. আমি কীভাবে হেলথ কার্ডে অর্থ যোগ করব?

মেটলাইফের প্রধান কার্যালয়, মেটলাইফ কাস্টমার টাচ পয়েন্ট/সেলস অফিস, One by MetLife মোবাইল অ্যাপ, নির্ধারিত ব্যাংকিং চ্যানেল এবং মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস (MFS)-এর মাধ্যমে অর্থ জমা করা যায়।

৩০. টপ-আপ জমা ও লেনদেনের যোগ্যতার নিয়ম কী?

- পলিসি সচল থাকা সাপেক্ষে, MHSP পলিসিধারীরা টপ-আপ জমা এবং লেনদেন করতে পারবেন।
- পলিসির নিয়মিত প্রিমিয়াম পরিশোধের বিষয়টি হালনাগাদ বা বকেয়া-মুক্ত থাকলেই কেবল এই জমা করা যাবে।
- জমাকৃত পরিমাণ অবশ্যই মেটলাইফের নির্ধারিত সর্বনিম্ন ও সর্বোচ্চ টপ-আপ সীমার মধ্যে হতে হবে।
- লেনদেন শুধুমাত্র অনুমোদিত মার্চেন্ট নেটওয়ার্কের আওতায় এবং বাংলাদেশী টাকায় (BDT) করা যাবে।

৩১. POS লেনদেন সংক্রান্ত বিরোধ নিষ্পত্তির জন্য কার সাথে যোগাযোগ করব?

ইবিএল-এর সাথে যোগাযোগ করতে হবে। ব্যাংক যদি অভিযোগকে বৈধ বলে নিশ্চিত করে, তাহলে সংশ্লিষ্ট অর্থ পলিসিধারীর অ্যাকাউন্টে ফেরত দেওয়া হবে। নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ায় সাধারণত ৩০ দিন সময় লাগে।

৩২. টপ-আপ-এর পরিমাণ কি আমার প্রিমিয়াম সার্টিফিকেটে অন্তর্ভুক্ত হবে?

না। প্রিমিয়াম সার্টিফিকেটে শুধুমাত্র পলিসির প্রিমিয়াম প্রতিফলিত হবে।

৩৩. আমার পলিসি প্রিমিয়াম বকেয়া থাকলে কি স্বাস্থ্য-সংক্রান্ত খরচের জন্য টপ-আপ করতে পারব?

নিয়মিত প্রিমিয়াম পরিশোধ হালনাগাদ না থাকলে টপ-আপ গ্রহণ করা হবে না। তবে মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেটে বিদ্যমান অর্থ স্বাস্থ্য-সম্পর্কিত ব্যয়ে ব্যবহার করা যাবে।

৩৪. বিদেশে চিকিৎসার জন্য বাংলাদেশি হাসপাতালের এজেন্সির মাধ্যমে BDT-তে পরিশোধ করতে পারব কি?

হ্যাঁ, যদি অর্থপ্রদান বাংলাদেশে অবস্থিত হাসপাতাল বা ফার্মেসি হিসেবে নিবন্ধিত মার্চেন্ট পয়েন্টের মাধ্যমে করা হয়।

৩৫. মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেট থেকে কি প্রিমিয়াম পরিশোধ করতে পারব?

যদি প্রিমিয়াম নির্ধারিত তারিখের ৩১ দিন পরও বকেয়া থাকে, তবে পর্যাপ্ত ব্যালেন্স থাকলে মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেট থেকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রিমিয়াম কেটে নেওয়া হবে।

৩৬. আমার অ্যাকাউন্টে অপরিাপ্ত ব্যালেন্স থাকলে, আমি কি আংশিক পেমেন্টের জন্য হেলথ কার্ড ব্যবহার করতে পারব?

হ্যাঁ। কার্ডে বিদ্যমান ব্যালেন্স অনুযায়ী আংশিক পেমেন্ট করা যাবে।

৩৭. আমার হেলথ কার্ডের পিন ব্লক হয়ে গেলে বা ভুলে গেলে আমার কী করা উচিত?

কার্ড ব্লক হয়ে গেলে বা পিন (PIN) ভুলে গেলে, কার্ড রিসেট করার জন্য বীমাগ্রহীতা ইবিএল-এর হটলাইন “১৬২৩০”-এ কল করে সহায়তা নিতে পারেন।

৩৮. আমি কি অনলাইন চিকিৎসা পরিষেবার বিল (যেমন টেলিমেডিসিন, ফার্মেসি অ্যাপ ইত্যাদি) পরিশোধের জন্য হেলথ কার্ডটি ব্যবহার করতে পারি?

পরবর্তী নির্দেশনা না দেওয়া পর্যন্ত এই কার্ড দিয়ে অনলাইন পেমেন্ট করা যাবে না।

৩৯. টপ-আপের জন্য কোনো সর্বনিম্ন পরিমাণ আছে কি?

পরবর্তী নির্দেশনা না দেওয়া পর্যন্ত কোনো সর্বনিম্ন টপ-আপ পরিমাণ নির্ধারিত নেই।

৪০. পলিসি সারেভার বা মেয়াদপূর্তিতে মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেটের অব্যবহৃত অর্থের কী হবে?

পলিসির মেয়াদপূর্তি, বাতিলকরণ, ল্যাপস বা সারেভারের ক্ষেত্রে পলিসিধারীকে যেকোনো অব্যবহৃত ব্যালেন্স ফেরত দেওয়া হবে।

৪১. আমি কি আমার স্বাস্থ্য কার্ড ব্যবহার করার জন্য অন্য কাউকে মনোনীত করতে পারি?

না। এই কার্ড শেয়ার করা বা অন্য কাউকে ব্যবহার করতে দেওয়া নিষিদ্ধ। এমন কার্যকলাপ শনাক্ত হলে মেটলাইফ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারে।

৪২. ব্যর্থ লেনদেন বা বিরোধ নিষ্পত্তিতে কোনো চার্জ আছে কি?

প্রযোজ্য নয়। এ ক্ষেত্রে ব্যাংকের প্রচলিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে।

দায়-অস্বীকার (Disclaimer)

মেটলাইফ হেলথ কার্ডটি সংশ্লিষ্ট সহযোগী ব্যাংক কর্তৃক তাদের নিজস্ব পদ্ধতি, প্রক্রিয়া এবং প্রযোজ্য শর্তাবলি অনুযায়ী ইস্যু, রক্ষণাবেক্ষণ ও পরিচালনা করা হয়। এক্ষেত্রে মেটলাইফের ভূমিকা কেবল 'মেটলাইফ হেলথ ওয়ালেট' নামক একটি পলিসি সুবিধার মাধ্যমে এই হেলথ কার্ডটি পাওয়ার সুযোগ করে দেওয়ার মধ্যে সীমাবদ্ধ, যেই সুবিধাটি 'মেটলাইফ হেলথ সেভিংস প্ল্যান'-এর সাথে সংযুক্ত।

ব্যাংকের কার্ড সংক্রান্ত অবকাঠামো, লেনদেন প্রক্রিয়াকরণ ব্যবস্থা, পেমেন্ট নেটওয়ার্ক, মার্চেন্ট অধিগ্রহণ, বিরোধ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া কিংবা গ্রাহকসেবা কার্যক্রমের মালিকানা, নিয়ন্ত্রণ বা ব্যবস্থাপনার কোনোটিই মেটলাইফের আওতাভুক্ত নয়। তাই, ব্যাংকের মাধ্যমে কার্ড ইস্যু, সক্রিয়করণ, পিন (PIN) ব্যবস্থাপনা, লেনদেন প্রক্রিয়াকরণ, সেটেলমেন্ট, কার্ড ব্লক করা, পুনরায় ইস্যু করা বা কার্ড সংক্রান্ত অন্যান্য পরিষেবার ক্ষেত্রে কোনো বিলম্ব, ব্যর্থতা, বিঘ্ন, ত্রুটি, বাদ পড়া বিষয়, অননুমোদিত লেনদেন, প্রত্যাখ্যাত লেনদেন, বিরোধ, রিভার্সাল সংক্রান্ত সমস্যা, সিস্টেমের অনুললব্ধতা বা সেবার ঘাটতি দেখা দিলে তার জন্য মেটলাইফ কোনোভাবেই দায়ী থাকবে না।

হেলথ কার্ড বা কার্ডের লেনদেন সংক্রান্ত যেকোনো জিজ্ঞাসা, অভিযোগ বা বিরোধ সরাসরি ইস্যুকারী ব্যাংকের কাছেই জানাতে হবে এবং এসব বিষয় ব্যাংকের প্রযোজ্য নীতিমালা, সময়সীমা ও নিয়ন্ত্রণমূলক বাধ্যবাধকতা অনুযায়ী পরিচালিত হবে।

ওয়ান বাই মেটলাইফ
অ্যাপ ডাউনলোড করুন



মেম্বারশীপ বিস্তারিত
দেখুন



হেলথ ওয়ালেটে
টপ-আপ করুন

