

প্রশ্ন উত্তর: “সাথে আছি – মেটলাইফ কোভিড-১৯ কাস্টমার সাপোর্ট প্রোগ্রাম”

১. প্রোগ্রামটি কি?

“সাথে আছি – মেটলাইফ কোভিড-১৯ কাস্টমার সাপোর্ট প্রোগ্রাম” মেটলাইফ-এর গ্রাহক (একক বিমা গ্রহিতা/ পলিসি হোল্ডার) এবং এজেন্টদের জন্য একটি সহায়তা প্রোগ্রাম। এই প্রোগ্রামের মাধ্যমে মেটলাইফ-এর গ্রাহক এবং এজেন্টরা বিনা খরচে, চ্যাট বা ভিডিও কলের মাধ্যমে সপ্তাহে সাত দিন চব্বিশ ঘণ্টা ডাক্তারের পরামর্শ এবং অনলাইনে কোভিড-১৯ এর লক্ষণ পরীক্ষা সহ কোভিড-১৯ জনিত অসুস্থতা, হাসপাতালে ভর্তি এবং মৃত্যুর ক্ষেত্রে শর্ত সাপেক্ষে এককালীন আর্থিক সহায়তা পাবেন।

“সাথে আছি – মেটলাইফ কোভিড-১৯ কাস্টমার সাপোর্ট প্রোগ্রাম”-এ সাইন আপ করার পর ৩০ দিনের মধ্যে ইউজার কোভিড-১৯-এ আক্রান্ত হলে (আইসোলেশনে থাকলে, হাসপাতালে ভর্তি হলে অথবা মৃত্যু হলে) এই আর্থিক সহায়তা পাবেন। প্রতি ইউজার প্রথম চ্যাট শুরু করা থেকে ৬০ দিন পর্যন্ত বিনা খরচে চ্যাট করতে পারবেন। আগে আসলে আগে পাবেন ভিত্তিতে বিনা খরচে সীমিত সংখ্যক ভিডিও কল সার্ভিস পাওয়া যাবে। মেটলাইফ-এর গ্রাহক এবং এজেন্টদেরকে এই প্রোগ্রামের সেবা পাওয়ার জন্য www.metlife.com.bd/sathe-achi/ এই ওয়েবসাইটে সাইন আপ করতে হবে। “সাথে আছি – মেটলাইফ কোভিড-১৯ কাস্টমার সাপোর্ট প্রোগ্রাম” সাইন আপ করার জন্য সাইন আপ শুরুর তারিখ থেকে ৩০ দিন পর্যন্ত খোলা থাকবে। উল্লেখ্য, মেটলাইফ যে কোন সময়ে সাইন আপ প্রক্রিয়া বন্ধ করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

২. এটা কি মেটলাইফ-এর একটি নতুন প্রডাক্ট? / এটা কি মেটলাইফ-এর একটি নতুন বিমা পরিকল্পনা?

না। এটি একটি স্বতন্ত্র সহায়তা প্রোগ্রাম।

৩. আমাকে কি ডাক্তারি পরামর্শ সেবার (চ্যাট এবং ভিডিও কল) জন্য খরচ করতে হবে?

প্রতি ইউজার প্রথম চ্যাট করা থেকে শুরু করে ৬০ দিন পর্যন্ত বিনা খরচে চ্যাট এর মাধ্যমে ডাক্তারি পরামর্শ নিতে পারবেন, এরপর চ্যাট চালিয়ে যেতে আপনাকে পে করতে হবে। আগে আসলে আগে পাবেন ভিত্তিতে বিনা খরচে সীমিত সংখ্যক ভিডিও কল সার্ভিস পাওয়া যাবে।

৪. বিনা খরচে টেলি-ডাক্তার সেবা কত দিন পাওয়া যাবে?

প্রতি ইউজার প্রথম চ্যাট করা থেকে শুরু করা থেকে ৬০ দিন পর্যন্ত বিনা খরচে চ্যাট করতে পারবেন, এরপর চ্যাট চালিয়ে যেতে আপনাকে পে করতে হবে। আগে আসলে আগে পাবেন ভিত্তিতে বিনা খরচে সীমিত সংখ্যক ভিডিও কল সার্ভিস পাওয়া যাবে।

৫. এই প্রোগ্রামের সুবিধা কাদের জন্য প্রযোজ্য হবে? / কারা এই প্রোগ্রামে সাইন আপ করতে পারবেন?

- মেটলাইফ-এর গ্রাহকগণ (একক বিমা গ্রহিতা/ পলিসি হোল্ডার)
- মেটলাইফ-এর এজেন্ট।

মেটলাইফ-এর গ্রাহক এবং এজেন্ট, উভয়কেই সেবা পাওয়ার জন্য এই প্রোগ্রামে সাইন আপ করতে হবে।

প্রশ্ন উত্তর: “সাথে আছি – মেটলাইফ কোভিড-১৯ কাস্টমার সাপোর্ট প্রোগ্রাম”

৬. আমার কোন একক বিমা/ব্যক্তিগত বিমা নেই, কিন্তু আমার চাকরিদাতা/কর্ম প্রতিষ্ঠান মেটলাইফ-এর জীবনবিমা সুবিধা প্রদান করে (প্রতিষ্ঠানের কর্মীদের জন্য)। আমি কি এই সেবা লাভ করতে পারবো?

না। এই প্রোগ্রাম কেবল মেটলাইফ-এর গ্রাহক (একক বিমা গ্রহিতা/ পলিসি হোল্ডার) এবং মেটলাইফ-এর এজেন্টদের জন্য প্রযোজ্য।

৭. আমি মাত্রই একটি পলিসি কিনেছি। আমি কি এই সেবা পাবো?

হ্যাঁ। এই বিষয়ে আপনি আপনার এজেন্টের সাথে কথা বলে জেনে নিতে পারেন যে, কখন আপনি আপনার পলিসি নম্বরের সাহায্যে এই সেবার জন্য সাইন আপ করতে পারবেন।

৮. কি পরিমাণ আর্থিক সহায়তা প্রদান করা হবে?

সাইন আপ এবং সরকার অনুমোদিত কোভিড-১৯ শনাক্তকরণের কোন হাসপাতাল/ল্যাবরেটরি/ডায়াগনস্টিক সেন্টার থেকে কোভিড-১৯ শনাক্তকরণের মেডিকেল তথ্য সমূহের (আইসোলেশনে থাকলে, হাসপাতালে ভর্তি হলে অথবা মৃত্যু হলে) উপর ভিত্তি করে আর্থিক সহায়তা দেওয়া হবে। সাইন আপ করার পর ৩০ দিনের মধ্যে ইউজার কোভিড-১৯ -এ আক্রান্ত হলে বা এই অসুস্থতাজনিত কারণে মৃত্যু হলে এই আর্থিক সহায়তা পাবেন। উল্লেখ্য, “সাথে আছি – মেটলাইফ কোভিড-১৯ কাস্টমার সাপোর্ট প্রোগ্রাম” সাইন আপ শুরুর তারিখ থেকে ৩০ দিন পর্যন্ত সাইন আপের জন্য খোলা থাকবে।

আপনার কোভিড-১৯ পরিস্থিতির উপর নির্ভর করে এই প্রোগ্রাম আপনাকে আর্থিক সহায়তা প্রদান করবে:

৫,০০০ টাকা - যদি আক্রান্ত হন এবং আইসোলেশনে থাকেন

২০,০০০ টাকা - যদি কোভিড-১৯-এ আক্রান্ত হয়ে হাসপাতালে কমপক্ষে ২৪ ঘণ্টার জন্য ভর্তি হন

২৫,০০০ টাকা - কোভিড-১৯-এ আক্রান্ত হয়ে মৃত্যু-র ক্ষেত্রে। এক্ষেত্রে নমিনি এই আর্থিক সহায়তা গ্রহণ করবেন।

৯. কতদিন পর্যন্ত এই আর্থিক সহায়তা পাওয়া যাবে?

সাইন আপের তারিখ থেকে ৩০ দিন পর্যন্ত।

১০. এই আর্থিক সহায়তা পাওয়ার জন্য কি আমাকে কোভিড-১৯ আক্রান্ত হতে হবে?

হ্যাঁ। সাইন আপের পর থেকে ৩০ দিনের মধ্যে কোভিড-১৯ আক্রান্ত হয়ে আইসোলেশনে থাকলে, এর ফলে হাসপাতালে ভর্তি হতে হলে বা মৃত্যু হলে শর্ত সাপেক্ষে এই আর্থিক সুবিধা পাওয়া যাবে। অনুগ্রহ করে www.metlife.com.bd/sathe-achi/ এই ওয়েবসাইটে দেয়া তথ্যসমূহ ভালোভাবে পড়ুন।

১১. কোভিড-১৯ আক্রান্ত হলেই কি কেবল এই প্রোগ্রাম থেকে স্বাস্থ্য সেবা অর্থাৎ, ডাক্তারের সাথে চ্যাট, ভিডিও কনসালটেশন এবং উপসর্গ শনাক্ত করণের সুবিধা পাওয়া যাবে?

সাইন আপের পর আপনি তাৎক্ষণিক ভাবে চ্যাট বা ভিডিও কল শুরু করতে পারেন। চ্যাট সেবা বা ভিডিও কলের মাধ্যমে আপনি স্বশরীরে হাসপাতালে না গিয়েই ডাক্তারের উপদেশ পেতে পারেন।

প্রশ্ন উত্তর: “সাথে আছি – মেটলাইফ কোভিড-১৯ কাস্টমার সাপোর্ট প্রোগ্রাম”

১২. আর্থিক সহায়তা পাওয়ার জন্য কি কি শর্ত পূরণ করতে হবে?

আপনাকে মেটলাইফ-এর গ্রাহক বা এজেন্ট হিসেবে প্রোগ্রামে সাইন আপ করতে হবে।

আপনাকে কোভিড-১৯ আক্রান্ত হিসেবে সরকার অনুমোদিত কোভিড-১৯ শনাক্তকরণের কোন হাসপাতাল/ল্যাবরেটরি/ডায়াগনস্টিক সেন্টার থেকে শনাক্ত হতে হবে। কোভিড-১৯ আক্রান্ত হয়ে মৃত্যুর ক্ষেত্রে, নমিনিকে আর্থিক সহায়তা প্রদান করা হবে। এজন্য সরকার অনুমোদিত কোভিড-১৯ শনাক্তকরণের হাসপাতাল/ল্যাবরেটরি/ডায়াগনস্টিক সেন্টার থেকে মৃতের মৃত্যুর সনদ জমা দিতে হবে।

১৩. এই আর্থিক সেবা পাওয়ার জন্য কি আমার মেটলাইফ-এর বিমা পরিকল্পনা থাকতে হবে?

হ্যাঁ। এই আর্থিক সুবিধা পাওয়ার জন্য আপনাকে মেটলাইফ-এর গ্রাহক বা এজেন্ট হিসেবে প্রোগ্রামে সাইন আপ করতে হবে।

১৪. আমি যদি মেটলাইফ-এর গ্রাহক এবং এজেন্ট উভয় হিসেবে এই প্রোগ্রামে সাইন আপ করি তাহলে কি আমি ঝিগুন আর্থিক সহায়তা পাবো?

না। আপনি মেটলাইফ-এর গ্রাহক কিংবা এজেন্ট হিসেবে একবারই এই আর্থিক সহায়তা পাবেন।

১৫. আমি কিভাবে এই প্রোগ্রামে সাইন আপ করবো? / আমি মেটলাইফ-এর বিমা গ্রহীতা, আমি কিভাবে এই প্রোগ্রামের জন্য সাইন আপ করবো? / আমি মেটলাইফ-এর এজেন্ট, আমি কিভাবে এই প্রোগ্রামের জন্য সাইন আপ করবো?

অনুগ্রহ করে www.metlife.com.bd/sathe-achi/ এই ওয়েবসাইট ভিজিট করুন।

১৬. সাইন আপ করার জন্য আমাকে কি কি ডকুমেন্ট জমা দিতে হবে?

মেটলাইফ বিমা গ্রাহকদের জন্য -

- পলিসি নম্বর
- জন্ম মাস এবং বছর

মেটলাইফ-এর এজেন্টদের জন্য

- এজেন্ট কোড
- জন্ম মাস এবং বছর

সাইন আপ/রেজিস্ট্রেশন করার সময় নমিনির নিম্নলিখিত তথ্যসমূহ দিতে হবে

- নমিনির মোবাইল নম্বর
- আবেদনকারির সাথে নমিনির সম্পর্ক (বাবা/মা/স্বামী/স্ত্রী/সন্তান/ভাই/বোন)।

প্রশ্ন উত্তর: “সাথে আছি – মেটলাইফ কোভিড-১৯ কাস্টমার সাপোর্ট প্রোগ্রাম”

১৭. প্রোগ্রামটিতে কতদিন পর্যন্ত সাইন আপ করা যাবে?

“সাথে আছি – মেটলাইফ কোভিড-১৯ কাস্টমার সাপোর্ট প্রোগ্রাম” সাইন আপ শুরুর তারিখ থেকে ৩০ দিন পর্যন্ত সাইন আপের জন্য খোলা থাকবে। উল্লেখ্য মেটলাইফ যেকোন সময় প্রোগ্রামটির সাইন আপ প্রক্রিয়ার অবসান করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

১৮. আমি সাইন আপ করেছি, পরবর্তী পদক্ষেপ কি?

সাইন আপ করার জন্য ধন্যবাদ। আপনি এখনই ডাক্তারি পরামর্শ (চ্যাট এবং ভিডিও কল এবং অনলাইন কোভিড-১৯ লক্ষণ পরীক্ষা) নিতে পারেন। সাইন আপের পর ৩০ দিনের মধ্যে কোভিড-১৯ আক্রান্ত হয়ে আইসোলেশনে থাকলে, হাসপাতালে ভর্তি হলে, মৃত্যু হলে শর্ত সাপেক্ষে আর্থিক সহায়তা দেয়া হবে। অনুগ্রহ করে www.metlife.com.bd/sathe-achi/ এই ওয়েবসাইটে দেয়া তথ্যসমূহ ভালোভাবে পড়ুন।

১৯. আমি কখন এই আর্থিক সহায়তা পাবো?

সাইন আপের পর ৩০ দিনের মধ্যে কোভিড-১৯ আক্রান্ত হয়ে আইসোলেশনে থাকলে, হাসপাতালে ভর্তি হলে, মৃত্যু হলে শর্ত সাপেক্ষে আর্থিক সহায়তা দেয়া হবে। অনুগ্রহ করে www.metlife.com.bd/sathe-achi/ এই ওয়েবসাইটে দেয়া তথ্যসমূহ ভালোভাবে পড়ুন।

২০. আমি কোভিড-১৯ আক্রান্ত, আমি কি এখন এই প্রোগ্রামে সাইন আপ করতে পারবো?

হ্যাঁ। আপনি সাইন আপ করার সাথে সাথেই ডাক্তারি পরামর্শ (চ্যাট, ভিডিও কল এবং অনলাইন কোভিড-১৯ লক্ষণ পরীক্ষা) নিতে পারবেন। উল্লেখ্য সাইন আপের পর ৩০ দিনের মধ্যে কোভিড-১৯ আক্রান্ত হয়ে আইসোলেশনে থাকলে, হাসপাতালে ভর্তি হলে, মৃত্যু হলে শর্ত সাপেক্ষে আর্থিক সহায়তা দেয়া হবে। অনুগ্রহ করে www.metlife.com.bd/sathe-achi/ এই ওয়েবসাইটে দেয়া তথ্যসমূহ ভালোভাবে পড়ুন।

২১. আমি কোভিড-১৯ আক্রান্ত হয়েছি। আমি কি আর্থিক সহায়তা পাবো?

আপনি যদি প্রোগ্রামে সাইন আপ করার পর ৩০ দিনের মধ্যে সরকার অনুমোদিত কোভিড-১৯ শনাক্তকরণের কোন হাসপাতাল/ল্যাবরেটরি/ডায়াগনস্টিক সেন্টার থেকে আক্রান্ত হিসেবে শনাক্ত হয়ে থাকেন তাহলে আপনি আর্থিক সহায়তা পাবেন।

২২. কোভিড-১৯ আক্রান্ত হিসেবে কি আমাকে কোন রকম প্রমাণ জমা দিতে হবে?

হ্যাঁ। সরকার অনুমোদিত কোভিড-১৯ শনাক্তকরণের কোন হাসপাতাল/ল্যাবরেটরি/ডায়াগনস্টিক সেন্টার থেকে আক্রান্ত হিসেবে শনাক্ত হওয়ার মেডিকেল তথ্য জমা দিতে হবে।

২৩. আইসোলেশনে থাকার ক্ষেত্রে কিভাবে আর্থিক সহায়তার জন্য আবেদন করা যাবে?

আইসোলেশনে থাকার জন্য আর্থিক সহায়তার জন্য কোভিড-১৯ পজেটিভ হিসেবে শনাক্তকরণের তারিখ থেকে ৯০ দিনের মধ্যে আর্থিক সহায়তার আবেদন প্রয়োজনীয় সকল ডকুমেন্ট সহ ওয়েবসাইটের মাধ্যমে জমা দিতে হবে।

প্রশ্ন উত্তর: “সাথে আছি – মেটলাইফ কোভিড-১৯ কাস্টমার সাপোর্ট প্রোগ্রাম”

২৪. হাসপাতালে ভর্তি থাকার ক্ষেত্রে কিভাবে আর্থিক সহায়তার জন্য আবেদন করা যাবে?

হাসপাতালে ভর্তি থাকার জন্য আর্থিক সহায়তার জন্য হাসপাতালে ভর্তি হওয়ার ৯০ দিনের মধ্যে আর্থিক সহায়তার আবেদন প্রয়োজনীয় সকল ডকুমেন্ট সহ ওয়েবসাইটের মাধ্যমে জমা দিতে হবে।

২৫. মৃত্যুর ক্ষেত্রে কিভাবে আর্থিক সহায়তার জন্য আবেদন করা যাবে?

সাইন আপ করা ইউজারের মৃত্যুর ৯০ দিনের মধ্যে আর্থিক সহায়তার আবেদন নমিনিকে metlife-financialsupport@dh.health এই ইমেইল ঠিকানায় প্রয়োজনীয় তথ্য এবং ডকুমেন্ট সহ পাঠাতে হবে।

২৬. কোভিড-১৯ আক্রান্ত না হলেও কি আমি আর্থিক সহায়তা পাবো?

না।

২৭. আর্থিক সহায়তা কিভাবে প্রদান করা হবে?

কিছু শর্ত পূরণ করা সাপেক্ষে, এই আর্থিক সহায়তা প্রদান করা হবে আপনার বিকাশ অ্যাকাউন্টে। বিমা গ্রহিতা/এজেন্টের মৃত্যুর ক্ষেত্রে আর্থিক সহায়তা নমিনির বিকাশ অ্যাকাউন্টে প্রদান করা হবে।

২৮. যদি আমার পরিবারের নিকট সদস্য (স্বামী/স্ত্রী, সন্তান) কোভিড-১৯ আক্রান্ত হিসেবে শনাক্ত হন তাহলে কি আমি আর্থিক সহায়তা পাবো?

কেবল মেটলাইফ-এর এজেন্টের পরিবারের সদস্যবৃন্দ শর্ত সাপেক্ষে এই আর্থিক সহায়তা পাবেন।

২৯. (মেটলাইফ-এর এজেন্ট) আমার পরিবারের প্রত্যেক সদস্যের জন্যই কি আমি এই আর্থিক সহায়তা পাবো?

হ্যাঁ। শুধু এজেন্টদের পরিবারের সদস্যবৃন্দ শর্ত সাপেক্ষে আর্থিক সহায়তা পাবেন।

৩০. বিমা গ্রহিতা যদি কোভিড-১৯ আক্রান্ত হয়ে মৃত্যুবরণ করেন তাহলে এই আর্থিক সহায়তা কে গ্রহণ করবেন?

এই ক্ষেত্রে আর্থিক সুবিধা নমিনি গ্রহণ করবেন।

৩১. যদি কেউ কোভিড-১৯ উপসর্গ নিয়ে মৃত্যুবরণ করেন (কিন্তু অসুস্থতার সময়ে টেস্ট করা হয় নি এমন) এবং পরবর্তীকালে সরকার কর্তৃক তাঁকে কোভিড-১৯ আক্রান্ত বলে শনাক্ত করা হয় তাহলে কি আর্থিক সহায়তা পাওয়া যাবে?

হ্যাঁ। এজন্য গ্রাহক বা এজেন্টকে আগে থেকেই প্রোগ্রামে সাইন আপ করা থাকতে হবে।

৩২. আমার বিমা পলিসি মেয়াদউত্তীর্ণ হয়ে গেছে। আমি কি আর্থিক সহায়তা পাবো?

না।

৩৩. আমি যদি এই আর্থিক সহায়তা পাই তাহলে তাহলে কি আমি আমার বিমা পলিসি থেকে কভারেজ পাবো?

এটি একটি স্বতন্ত্র স্বাস্থ্যসেবা ও আর্থিক সহায়তা। এই সহায়তা আপনার মেটলাইফ-এর বিমা পলিসির কভারেজে কোন রকম প্রভাব ফেলবে না।

প্রশ্ন উত্তর: “সাথে আছি – মেটলাইফ কোভিড-১৯ কাস্টমার সাপোর্ট প্রোগ্রাম”

৩৪. আর্থিক সেবার জন্য আবেদন করার পর তা পেতে কতদিন সময় লাগতে পারে?

আদর্শ পরিস্থিতিতে, প্রয়োজনীয় সকল ডকুমেন্ট জমাদানের ৩০ দিনের মধ্যে আপনি আর্থিক সহায়তা পাবেন।

৩৫. ওয়েবসাইটে নির্দেশিত উপসর্গ পরীক্ষা অনুসারে আমি ধারণা করছি যে, আমি কোভিড-১৯ আক্রান্ত। আমার এখন কি করা উচিত?

অনুগ্রহ করে ওয়েবসাইটের উপসর্গ পরীক্ষার পর যে গাইডলাইন এবং করণীয় সম্পর্কে বলা আছে তা অনুসরণ করুন।

৩৬. মেটলাইফ-এর সকল এজেন্টই কি এই প্রোগ্রাম থেকে সহায়তা পাবেন?

হ্যাঁ। এজন্য আগে থেকে সাইন আপ করা থাকতে হবে।