

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS & RESPONSES

Version:	01.01	Modality Briefed:	11012023	Training:	DDMMYYYY
Questions Prepared by:	Customer Service	Prepared for:	Customer Communication	Doc Owner:	Customer Service
Responses Prepared By:	[Campaign Owner]	Verified By:	Brand/Legal	GTM Clearance	DDMMYYYYY

Campaign Name: Add Money for Maldives Couple Tour Package

Modality Brief:

Bengali FAQs:

১। "Add Money from Bank বা Maldives couple tour voucher " ক্যাম্পেইন টি কি?

= নগদ অ্যাপের মাধ্যমে 'ব্যাংক টু নগদ' অপশন ব্যবহার করে অ্যাপ-এ প্রাপ্ত সকল ব্যাংক থেকে নগদ একাউন্টে (নিজ বা অন্যের) ৳৩,৫০০ বা তার বেশি অ্যাড মানি করে ক্যাম্পেইন এর জন্য উপযুক্ত হলে সর্বোচ্চ পেমেন্ট (অনলাইন অথবা অফলাইন) এবং মোবাইল রিচার্জ করে নির্ধারিত সপ্তাহে জিতে নিতে পারেন মালদ্বীপ কাপল ট্যুর ভাউচার।

সপ্তাহ - ১	সপ্তাহ - ২	সপ্তাহ - ৩	সপ্তাহ - ৪	সপ্তাহ - ৫	সপ্তাহ - ৬	সপ্তাহ - ৭
১০ই নভেম্বর- ১৬ই নভেম্বর	১৭ই নভেম্বর- ২৩শে নভেম্বর	২৪শে নভেম্বর- ৩০শে নভেম্বর	১লা ডিসেম্বর-৭ই ডিসেম্বর	৮ই ডিসেম্বর-১৪শে ডিসেম্বর	১৫ই ডিসেম্বর- ২১শে ডিসেম্বর	২২ শে ডিসেম্বর- ২৮শে ডিসেম্বর

২। আমি ক্যাম্পেইন-এ কিভাবে অংশগ্রহণ করবো?

= নগদ অ্যাপের মাধ্যমে 'ব্যাংক টু নগদ' অপশন ব্যবহার করে অ্যাপ-এ প্রাপ্ত সকল ব্যাংক থেকে নগদ একাউন্টে (নিজ বা অন্যের) ৳৩,৫০০ বা তার বেশি অ্যাড মানি করে ক্যাম্পেইন এর জন্য উপযুক্ত হলে সর্বোচ্চ পেমেন্ট (অনলাইন অথবা অফলাইন) এবং মোবাইল রিচার্জ করে নিরধারিত সপ্তাহে জিতে নিতে পারেন মালদ্বীপ কাপল ট্যুর ভাউচার।

৩। Maldives couple tour voucher-এর জন্য আমাকে কি কি লেনদেন করতে হবে?

= ৳৩,৫০০ বা তার বেশি অ্যাড মানি করে ক্যাম্পেইন এর জন্য উপযুক্ত হলে সর্বোচ্চ পেমেন্ট (অনলাইন অথবা অফলাইন) এবং মোবাইল রিচার্জ করে নিরধারিত সপ্তাহে জিতে নিতে পারেন মালদ্বীপ কাপল ট্যুর ভাউচার।

৪। কোন কোন ব্যাংক থেকে অ্যাড মানি করতে হবে?

=নগদ অ্যাপ-এ প্রাপ্ত সকল ব্যাংক থেকে অ্যাড মানি করা যাবে।

৫। সর্বোচ্চ বা সর্বনিম্ন কত টাকার অ্যাড মানি করতে হবে?

= ৳৩,৫০০ বা তার বেশি অ্যাড মানি করতে হবে।

৬। ৩,৫০০ টাকা আমাকে একবারে অ্যাড মানি করতে হবে নাকি আলাদা আলাদা ভাবে অ্যাড মানি করলে হবে?

=একজন ক্যাম্পেইন অংশগ্রহনকারীকে একবারে ৩,৫০০ বা তার বেশি অ্যাড মানি করতে হবে।

৭। সর্বোচ্চ বা সর্বনিম্ন কত টাকার মার্চেন্ট পেমেন্ট করতে হবে?

= মালদ্বীপ ট্যুর ভাউচার জিতে নিতে একটি নির্ধারিত সপ্তাহে একজন গ্রাহক সর্বোচ্চ মার্চেন্ট পেমেন্ট করতে হবে। পেমেন্ট এর ক্ষেত্রে কোন লিমিট নেই।

৮। নগদ App বা *১৬৭# বা QR এর এবং অনলাইনের মাধ্যমে মার্চেন্ট পেমেন্ট করতে হবে?

= একজন ক্যাম্পেইন অংশগ্রহনকারী নগদ App বা *১৬৭# বা QR এর এবং অনলাইনের মাধ্যমে মার্চেন্ট পেমেন্ট করতে পারেন।

৯। আমাকে কত টাকা মোবাইল রিচার্জ করতে হবে?

= একটি নির্ধারিত সপ্তাহে একজন গ্রাহক সর্বোচ্চ মোবাইল রিচার্জ করতে হবে। প্রতিটি মোবাইল রিচার্জ এর ক্ষেত্রে বিটিআরসি এর নির্ধারিত লিমিট প্রযোজ্য।

১০। সর্বোচ্চ বা সর্বনিম্ন কত টাকার মোবাইল রিচার্জ করতে হবে?

= একটি নির্ধারিত সপ্তাহে একজন গ্রাহক সর্বোচ্চ মোবাইল রিচার্জ করতে হবে। প্রতিটি মোবাইল রিচার্জ এর ক্ষেত্রে বিটিআরসি এর নির্ধারিত লিমিট প্রযোজ্য।

১১। মোবাইল রিচার্জ কোন নম্বরে করতে হবে?

= মোবাইল রিচার্জ নিজের বা অন্যের যেকোন অপারেটর (গ্রামীনফোন, রবি, এয়ারটেল, বাংলালিংক ও টেলিটক) নম্বরে করা যাবে।

১২। "Maldives couple tour voucher" এর জন্য আমাকে কত টাকার অ্যাড মানি, মার্চেন্ট পেমেন্ট এবং মোবাইল রিচার্জ করতে হবে?

= ৳৩,৫০০ বা তার বেশি নগদ অ্যাপ থেকে “ ব্যাংক টু নগদ” অ্যাড মানি করে ক্যাম্পেইন এর জন্য উপযুক্ত হলে নির্ধারিত সপ্তাহে সর্বোচ্চ পেমেন্ট (অনলাইন অথবা অফলাইন) এবং মোবাইল রিচার্জ করে নিরধারিত সপ্তাহে জিতে নিতে পারেন মালদ্বীপ কাপল ট্যুর ভাউচার।

সপ্তাহ - ১	সপ্তাহ - ২	সপ্তাহ - ৩	সপ্তাহ - ৪	সপ্তাহ - ৫	সপ্তাহ - ৬	সপ্তাহ - ৭
১০ই নভেম্বর- ১৬ই নভেম্বর	১৭ই নভেম্বর- ২৩শে নভেম্বর	২৪শে নভেম্বর- ৩০শে নভেম্বর	১লা ডিসেম্বর-৭ই ডিসেম্বর	৮ই ডিসেম্বর-১৪শে ডিসেম্বর	১৫ই ডিসেম্বর- ২১শে ডিসেম্বর	২২ শে ডিসেম্বর- ২৮শে ডিসেম্বর

১৩। Maldives couple tour voucher-এ কি কি থাকবে?

= ৩ দিন এবং ২ রাত এর মালদ্বীপ কাপল ট্যুর ভাউচার এ থাকবেঃ

১। রিটার্ন এয়ার টিকিট (ঢাকা – মালদ্বীপ – ঢাকা) ট্যাক্সসহ

২। ২ রাত থাকার ব্যবস্থা (টুইন শেয়ার বেসিস)

৩। বুফে ব্রেকফাস্ট

৪। স্পিডবোট দ্বারা এয়ারপোর্ট – হোটেল – এয়ারপোর্ট ট্রান্সফার

৫। কমপ্লিমেন্টারি সুইমিং পুল এবং ফ্রি ওয়াইফাই এর ব্যবস্থা

প্যাকেজ এ যা অন্তর্ভুক্ত নেইঃ

লাঞ্চ , ডিনার, সাইটসিং, লোকাল ট্রান্সপোর্টেশন, ট্রাভেল ইনস্যুরেন্স এবং প্যাকেজ এ অন্তর্ভুক্ত নেই এমন কিছু।

১৪। আপনারা কিভাবে বিজয়ী নির্বাচন করবেন?

= আপনি ৳৩,৫০০ বা তার বেশি নগদ অ্যাপ থেকে “ ব্যাংক টু নগদ” অ্যাড মানি করে ক্যাম্পেইন এর জন্য উপযুক্ত হলে নির্ধারিত সপ্তাহে সর্বোচ্চ পেমেন্ট (অনলাইন অথবা অফলাইন) এবং মোবাইল রিচার্জ করে নিরধারিত সপ্তাহে জিতে নিতে পারেন মালদ্বীপ কাপল ট্যুর ভাউচার।

সপ্তাহ - ১	সপ্তাহ - ২	সপ্তাহ - ৩	সপ্তাহ - ৪	সপ্তাহ - ৫	সপ্তাহ - ৬	সপ্তাহ - ৭
১০ই নভেম্বর- ১৬ই নভেম্বর	১৭ই নভেম্বর- ২৩শে নভেম্বর	২৪শে নভেম্বর- ৩০শে নভেম্বর	১লা ডিসেম্বর-৭ই ডিসেম্বর	৮ই ডিসেম্বর-১৪শে ডিসেম্বর	১৫ই ডিসেম্বর- ২১শে ডিসেম্বর	২২ শে ডিসেম্বর- ২৮শে ডিসেম্বর

১৫। বিজয়ী হবার জন্য আমাকে কত টাকার লেনদেন করতে হবে?

= বিজয়ী হতে হলে কমপক্ষে ৳৩,৫০০ বা তার বেশি নগদ অ্যাপ থেকে “ ব্যাংক টু নগদ” অ্যাড মানি করে ক্যাম্পেইন এর জন্য উপযুক্ত হলে নির্ধারিত সপ্তাহে সর্বোচ্চ পেমেন্ট (অনলাইন ও অফলাইন) এবং মোবাইল রিচার্জ করতে হবে।

সপ্তাহ - ১	সপ্তাহ - ২	সপ্তাহ - ৩	সপ্তাহ - ৪	সপ্তাহ - ৫	সপ্তাহ - ৬	সপ্তাহ - ৭
১০ই নভেম্বর- ১৬ই নভেম্বর	১৭ই নভেম্বর- ২৩শে নভেম্বর	২৪শে নভেম্বর- ৩০শে নভেম্বর	১লা ডিসেম্বর-৭ই ডিসেম্বর	৮ই ডিসেম্বর-১৪শে ডিসেম্বর	১৫ই ডিসেম্বর- ২১শে ডিসেম্বর	২২ শে ডিসেম্বর- ২৮শে ডিসেম্বর

১৬। একজন গ্রাহক কত বার Maldives couple tour voucher পাবে?

= একজন গ্রাহক একবার Maldives couple tour voucher পাবেন।

১৭। সাপ্তাহে কত জন গ্রাহক বিজয়ী হবে?

= ক্যাম্পেইন শুরু হওয়ার পর থেকে প্রতি সপ্তাহে একজন গ্রাহক মালদ্বীপ কাপল ট্যুর ভাউচার বিজয়ী হবেন

১৮। সপ্তাহ কবে থেকে শুরু হবে?

= সপ্তাহ শুরু হবে ১০ই নভেম্বর, ২০২৩ থেকে

সপ্তাহ - ১	সপ্তাহ - ২	সপ্তাহ - ৩	সপ্তাহ - ৪	সপ্তাহ - ৫	সপ্তাহ - ৬	সপ্তাহ - ৭
১০ই নভেম্বর- ১৬ই নভেম্বর	১৭ই নভেম্বর- ২৩শে নভেম্বর	২৪শে নভেম্বর- ৩০শে নভেম্বর	১লা ডিসেম্বর-৭ই ডিসেম্বর	৮ই ডিসেম্বর-১৪শে ডিসেম্বর	১৫ই ডিসেম্বর- ২১শে ডিসেম্বর	২২ শে ডিসেম্বর- ২৮শে ডিসেম্বর

১৯। আমি বিজয়ী হলে কিভাবে জানতে পারবো?

= বিজয়ী হলে উক্ত বিজয়ীকে কল বা এসএমএস এর মাধ্যমে জানানো হবে।

২০। বিজয়ী হলে কত দিনের ভিতর Maldives couple tour voucher পাবো?

= ক্যাম্পেইন শেষ হওয়ার ১ মাস এর ভিতর ভাউচারটি প্রদান করা হবে।

২১। অফারটি উপভোগ করতে গ্রাহক একাউন্টের স্ট্যাটাস কি সচল এবং ফুল প্রোফাইল থাকতে হবে?

= অফারটি উপভোগ করতে গ্রাহক একাউন্টের স্ট্যাটাস সচল এবং ফুল প্রোফাইল থাকতে হবে

২২। ক্যাম্পেইনটি কতদিন চলবে?

= ক্যাম্পেইনটি চলবে ১০ই নভেম্বর, ২০২৩ থেকে ২৮শে ডিসেম্বর, ২০২৩ পর্যন্ত।

English FAQs:

1. What is the "Add Money from Bank or Maldives couple tour voucher" campaign?

= A customer can win Maldives couple tour voucher on adding minimum 3,500 taka by using the option 'Add Money from Bank' from Nagad App and on doing highest payment (online or offline) and mobile recharge within the specific week.

2. How can I participate in the campaign?

= Nagad customers can participate in the campaign on adding minimum 3,500 taka by choosing the option Add Money from Bank from Nagad App and doing highest payment (online or offline) and mobile recharge within the specific week.

3. What types of transaction I have to make for Maldives couple tour voucher?

= For Maldives couple tour voucher you have to adds minimum 3,500 taka by choosing the option Add Money from Bank from Nagad App and doing highest payment (online or offline) and mobile recharge in a specific week.

4. From which bank do I have to make Add Money?

= All the banks available in Nagad app regular and Nagad Islamic App.

5. What is the maximum or minimum amount of money I have to make Add Money?

= A Nagad customer needs to add minimum BDT 3,500 from Bank

6. Do I have to make BDT 3,500 Add money at once or will be done Add money Individually?

= A customer needs to make minimum BDT 3,500 Add money at once.

7. What is the maximum or minimum amount of money I have to make merchant payment?

= A customer must make the maximum merchant payment in a specified week to win the Maldives tour voucher. There is no limit on payment.

8. Do I have to make merchant payment through Nagad App, *167# (USSD) or QR & online payment?

= A campaign participant can make merchant payment via Cash App or *167# or QR and online.

9. How much amount of money do I have to make mobile recharge?

= Maximum mobile recharge a customer can do in a given week. Limits set by BTRC is applicable for each mobile recharge.

10. What is the maximum or minimum amount of money I have to do mobile recharge?

= Maximum mobile recharge a customer can do in a given week. Limits set by BTRC is applicable for each mobile recharge.

11. In which number do I need to Mobile Recharge?

= Self or Assisted both Mobile recharge is eligible in any operator. (Grameenphone, Robi, Airtel, Banglalink and Teletalk).

12. How much is the amount of money I have to make Add money, Merchant Payment, and Mobile Recharge for Maldives couple tour voucher?

= A customer can win Maldives couple tour voucher on adding minimum 3,500 taka by choosing the option Add Money from Bank from Nagad App and doing highest payment (online or offline) and mobile recharge in a specific week.

13. What benefits will be on Maldives couple tour voucher?

= **3 Days 2 Nights Package to Maldives**

Package Includes:

1. Return Air Ticket (Dhaka-Maldives-Dhaka) with all applicable taxes
2. Two Nights Accommodation on Twin share basis
3. Buffet Breakfast
4. Airport-Hotel-Airport Transfer by Speedboat
5. Complementary Swimming Pool & Free Wi-Fi in room

Package excludes:

Lunch, Dinner, Sightseeing, Local Transportation, Travel Insurance, any other items not mentioned in the package.

14. How will the winner be selected?

= A customer can win Maldives couple tour voucher on adding minimum 3,500 taka by choosing the option Add Money from Bank from Nagad App and doing highest payment (online & offline) and mobile recharge in a specific week.

Week -1	Week -2	Week -3	Week -4	Week -5	Week -6	Week -7
10th Nov- 16th Nov	17th Nov- 23rd Nov	24th Nov- 30th Nov	1st Dec-7th Dec	8th Dec-14th Dec	15th Dec- 21th Dec	22nd Dec-28th Dec

15. How much money do I have to make transact to be the winner?

= A customer can win Maldives couple tour voucher on adding 3,500 taka by choosing the option Add Money from Bank from Nagad App and doing highest payment (online or offline) and mobile recharge in a specific week.

Week -1	Week -2	Week -3	Week -4	Week -5	Week -6	Week -7
10th Nov - 16th Nov; 2023	17th Nov - 23rd Nov; 2023	24th Nov - 30th Nov; 2023	1st Dec - 7th Dec; 2023	8th Dec -14th Dec; 2023	15th Dec - 21th Dec; 2023	22nd Dec - 28th Dec; 2023

16. How many times will a customer get Maldives couple tour voucher?

=Customer will get Maldives couple tour voucher only once

17. How many customers will be winner in a week?

= one customer will be winner in a week

18. When will the week start?

= The campaign week start from 10th November, 2023

Week -1	Week -2	Week -3	Week -4	Week -5	Week -6	Week -7
10th Nov - 16th Nov; 2023	17th Nov - 23rd Nov; 2023	24th Nov - 30th Nov; 2023	1st Dec - 7th Dec; 2023	8th Dec - 14th Dec; 2023	15th Dec - 21th Dec; 2023	22nd Dec - 28th Dec; 2023

19. How can I know if I will win?

= Winners will be notified through call and SMS

20. If I win, In how many days will I get Maldives couple tour voucher?

= The winners will get Maldives couple tour voucher within 1 month after the campaign period.

21. Does customer account status have to be active and full profile to enjoy the offer?

= Customer account status must be active and full profile to enjoy the offer

22. How many days will the campaign last?

= The campaign will run from 10th November, 2023 to 28th December, 2023.