

FAQ & Fact Sheet Ramadan Online E-Com Payment Campaign (Mar-Apr'24)

bKash is going to run a campaign where customers will be receiving instant cashback on bKash payment to specific e-com merchants. The campaign has been conceptualized as below:

CAMPAIGN MODALITY & OFFER

RAMADAN ONLINE E-COM PAYMENT CAMPAIGN (MAR-APR'24)	
CAMPAIGN DURATION	7 March 2024 00:00:00 hour to 10 April 2024 23:59:59 hours
CAMPAIGN MODALITY	Customer will enjoy 5%, 10% Instant Cashback on bKash payment to <i>specific e-com merchants</i>
CONDITIONS	<p>Minimum Payment Amount: BDT 500</p> <p>Limit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Customer will get cashback maximum upto BDT 100 daily ✓ Customer will get cashback maximum upto BDT 300 during the campaign period
CHANNEL	App and PGW (Checkout Payment, Tokenize Payment)

Eligibility and Terms & Conditions:

1. bKash customer with active account status and sufficient balance can enjoy the offer by making payment from his/her bKash account (*must be in Trust level-2 and Trust level-3*)
2. In order to receive cash back, account status and incoming transaction of customer account must be active. If cash back disbursement fails due to customer account status issue, customer will not receive cash back for the campaign
3. In case cash back disbursement fails due to any unknown/unforeseen reason except for customer account status issue, bKash will retry cash back disbursement manually with three intervals within 2 months after the campaign. If all attempts fail, no other attempt will be made and customer will no longer be entitled for the cash back of the campaign
4. Customer is entitled to instant cash back for successful transaction (payment to select merchants in the campaign period) from his/her bKash account.
5. bKash reserves the right to change/modify campaign terms & conditions, merchant/outlet participation in any manner or cancel the entire campaign at any time without giving any prior notice
6. bKash reserves the right to cancel cash back payout if the particular transaction and/or the customer transaction behavior raises reasonable suspicion that the customer has abused the benefit of the campaign
7. bKash is neither liable nor responsible for merchant's inability to ensure availability or delivery of product since bKash is only providing a payment service to the customer. Any reimbursement from merchant to the customer due to non-delivery of product shall not invalidate the respective transaction and therefore does not bind bKash to reinstate customer's cash back eligibility limit disregarding the particular transaction for the campaign period. The cash back offer for that particular transaction shall be considered consumed accordingly

FAQ & Fact Sheet Ramadan Online E-Com Payment Campaign (Mar-Apr'24)

FAQ English	English Answer	FAQ Bangla	Bangla Answer
What is the duration of this campaign offer?	The offer is valid from 7 March 2024, 00:00:00 hour – 10 April 2024, 23:59:59 hours	অফারটি কত দিন চলবে?	অফারটি চলবে ৭ মার্চ ২০২৪, ০০:০০:০০ থেকে ১০ এপ্রিল ২০২৪, ২৩:৫৯:৫৯ পর্যন্ত
What is the cashback offer?	5%, 10% instant cashback	ক্যাশব্যাক অফারটি কি?	*To be provided by marketing*
Is there any daily limit in the campaign?	Yes, customer get maximum cashback amount of BDT 100 daily during the campaign period	কোনো ক্যাশব্যাক লিমিট আছে কি?	*To be provided by marketing*
Is there any limit in the campaign?	Yes, customer get maximum cashback amount of BDT 300 during the campaign period	কোনো ক্যাশব্যাক লিমিট আছে কি?	*To be provided by marketing*
Will receive the cashback on any payment amount?	No, customers have to make minimum BDT 500 bKash payment	গ্রাহক কি যেকোনো অ্যামাউন্ট পেমেন্ট করলেই ক্যাশব্যাক পাবেন?	না, ক্যাশব্যাক উপভোগ করতে হলে গ্রাহককে ন্যূনতম ৫০০ টাকা বিকাশ পেমেন্ট করতে হবে
In which channel can I make this payment to get the cash back?	Payment through APP & PGW	ক্যাশব্যাক পেতে গ্রাহককে কোন কোন মাধ্যমে লেনদেন করতে হবে?	বিকাশ অ্যাপ থেকে অথবা মার্চেন্ট বিকাশ পেমেন্ট গেটওয়ে থেকে সফল পেমেন্টের ক্ষেত্রে গ্রাহক ক্যাশব্যাক উপভোগ করতে পারবেন।
Does my account need to be in 'Active Status' to receive cash back?	In order to receive the Cashback, the account status and incoming transaction of the customer account must be active. If the Cashback disbursement fails due to a customer account status issue, the customer will not receive the Cashback for the campaign	ক্যাশব্যাক পেতে গ্রাহক একাউন্টের স্ট্যাটাস কি সচল থাকতে হবে?	হ্যাঁ, ক্যাশব্যাক উপভোগ করতে হলে গ্রাহকের একাউন্ট স্ট্যাটাস ও ইনকামিং লেনদেন অবশ্যই সচল থাকতে হবে। যদি গ্রাহকের একাউন্ট স্ট্যাটাসজনিত সমস্যার কারণে ক্যাশব্যাক বিতরণ ব্যর্থ হয়, সেক্ষেত্রে গ্রাহক আর ক্যাশব্যাক পাবেন না।
Will I receive cash back if my payment is successful?	If the customer's payment is valid, bKash recognizes the transaction as authentic, and the incoming transaction of the customer's account is active, they will receive the Cashback. However, bKash reserves the right to cancel the Cashback payout if the particular transaction and/or the customer transaction behavior raises reasonable suspicion that they have abused the benefit of the Cashback campaign	গ্রাহক কি সফলভাবে পেমেন্ট করলেই ক্যাশব্যাক পাবেন?	হ্যাঁ, গ্রাহকের পেমেন্ট বৈধ হলে, বিকাশ গ্রাহকের লেনদেনের সত্যতা যাচাই করতে পারলে এবং গ্রাহকের একাউন্টের ইনকামিং লেনদেন সচল থাকলে গ্রাহক ক্যাশব্যাক পাবেন। কোনো নির্দিষ্ট লেনদেন এবং/অথবা গ্রাহকের লেনদেন কার্যক্রম যদি এমন কোনো যুক্তিসংগত সংশয় তৈরি করে যে, গ্রাহক অফার সুবিধার অপব্যবহার করেছেন, সেক্ষেত্রে বিকাশ গ্রাহকের ক্যাশব্যাক সুবিধা বাতিল করার অধিকার সংরক্ষণ করে।
Is there any chance that my cash back will be delayed? If yes, what should I do?	Most likely the customers will receive their Cashback instantly as per eligibility. There could be unanticipated cases where Cashback payment would be delayed due to unknown/unforeseen issues. If the customer does not receive their Cashback, they can call 16247 or approach bKash centers, bKash Care, Facebook fan page, Web chat (Live chat service) as well as send e-mail to support@bkash.com to know details about it.	গ্রাহকের ক্যাশব্যাক পেতে বিলম্ব হওয়ার কোনো সম্ভাবনা আছে কি? যদি হয়, সেক্ষেত্রে গ্রাহকের করণীয় কী?	শর্তাবলি অনুযায়ী সফলভাবে পেমেন্ট করার সাথে সাথেই সংশ্লিষ্ট গ্রাহক ক্যাশব্যাক পাবেন। অনাকাঙ্ক্ষিত কোনো কারণে ক্যাশব্যাক পেতে দেরি হতে পারে। সেক্ষেত্রে, গ্রাহক 16247-এ ডায়াল করে অথবা বিকাশ সেন্টার, বিকাশ কেয়ার, ফেসবুক ফ্যান পেইজ, ওয়েব চ্যাট (লাইভ চ্যাট সার্ভিস)-এর পাশাপাশি support@bkash.com -এই ঠিকানায় ইমেইলের মাধ্যমে যোগাযোগ করে এ সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে পারবেন।
Respective customer already paid for a product and received cashback but now want a refund from the merchant, will customer's cashback be also taken away? (This query is applicable for PGW payment only)	Yes. If payment is refunded, even partially, the full cashback will be clawed back. <i>In case of Daraz, the referred operation is subject to merchant refund policy</i>	*To be provided by marketing*	*To be provided by marketing*