

## KEY FACTS DOCUMENT - WHATSAPP BANKING

<b>Eligibility</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Any Commercial Bank customer with a registered mobile number or any non- customer who seeks to open an account with Commercial Bank can access and enjoy WhatsApp Banking</li><li>▪ Customers can access to ComBank through WhatsApp using their registered mobile number</li><li>▪ Non customers will be directed to open an account with Bank by using Flash Mobile Application and get self-registered without visiting a branch</li></ul>
<b>Key Features</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ An industry first initiative of the Bank</li><li>▪ Highly secured and End-to-end encrypted service</li><li>▪ First step of Bank’s Social Network Banking Channel which offers seamless banking services through social media</li><li>▪ Tri-lingual Access</li><li>▪ Ability to subscribe to ComBank Digital</li><li>▪ Can open new Flash Digital Bank Accounts in the preferred language</li><li>▪ Up-to-date banking information without any cost</li></ul>
<b>Benefits and Value Added Services</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Safe, Secure and Contactless Banking Platform (end to end encryption)</li><li>▪ Fast Convenience Access of 24/7 x 365</li><li>▪ Up-to-date banking information without any cost</li><li>▪ Account related services for ComBank customers</li><li>▪ Information about Fixed Deposit Rates, Forex Rates and opening accounts for both customers and non-customers</li></ul>

## KEY FACTS DOCUMENT - WHATSAPP BANKING

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Commercial Bank's WhatsApp Banking Offers Services to both accountholders and non-customers and importantly, can facilitate opening of accounts online</li> </ul>
<b>Operations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simply type 'Hi' on WhatsApp and send the greeting to the designated number, 0713 353 353</li> <li>A set of simple instructions will be sent to customer's mobile through WhatsApp Messaging Platform with a secure and interactive menu to follow</li> <li>Follow the instructions on the mobile screen and enter numerical commands to get the relevant information</li> <li>The inquired information will be shared after entering the unique One-Time-Password (OTP) sent by the Bank via SMS</li> </ul>
<b>Fees and Chagres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>This facility will be provided totally free of charge</li> <li>Current fees/commission will be available on inquiry from the Branch or in the Corporate Website: <a href="https://www.combank.lk/rates-tariff#general-tariffs">https://www.combank.lk/rates-tariff#general-tariffs</a></li> </ul>
<b>Terms &amp; Conditions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Product information and terms and conditions are subject to change from time to time. Therefore, it is advisable to contact the branch nearest to you for the latest information and prevailing terms and conditions or visit the Bank's Corporate Website <a href="http://www.combank.lk">www.combank.lk</a></li> </ul>
<b>Clarifications and Inquiry on Account Transactions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Please contact the Contact Centre on 011-2353353/1316 or the Branch/Branch Manager/Head of the Department</li> </ul>
<b>Complaint Handling Procedure</b>	<p>Complaints can be directed through the following channels;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Complaint to the Branch/Branch Manager or the Head of the Department</li> <li>Contact our Call Centre on 011-2353353 /1316 or email to: <a href="mailto:info@combank.net">info@combank.net</a></li> <li>Contact Chief Manager - Operations during business hours (8.30 am to 5.15 pm) on Tel: <a href="tel:+94112486045">+94 11 2486045</a></li> </ol>

## KEY FACTS DOCUMENT - WHATSAPP BANKING

	<p>d) Complaints and Grievances handling procedure in the Corporate Website of the Bank: <a href="https://www.combank.lk/contact#complaints-and-grievances">https://www.combank.lk/contact#complaints-and-grievances</a></p> <p>e) If not satisfied with the solution provided by the Bank, customer has the option to escalate the complain to;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- The Financial Consumer Relations Department (FCRD) of Central Bank Sri Lanka as per the specified format available in their Website: <a href="https://www.cbsl.gov.lk/en/fcrd">https://www.cbsl.gov.lk/en/fcrd</a> Tel : <a href="tel:+94112477966">+94 11 247 7966</a>, Hotline for Inquiries: <a href="tel:+94112477935">1935</a>, Fax : <a href="tel:+94112477744">+94 11 247 7744</a>, Email : <a href="mailto:fcrd@cbsl.lk">fcrd@cbsl.lk</a>, Web : <a href="http://www.cbsl.gov.lk/en/fcrd">www.cbsl.gov.lk/en/fcrd</a></li><li>- The Financial Ombudsman, Office of the Financial Ombudsman - Sri Lanka, No. 143A, Vajira Road, Colombo 05. Contact Number: +94 11 259 5624 Tele Fax: +94 11 259 5625 Email: <a href="mailto:fosril@slt.net.lk">fosril@slt.net.lk</a> Website: <a href="http://www.financialombudsman.lk">www.financialombudsman.lk</a></li></ul>
--	---

<p><b>සුදුසුකම්</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ලියාපදිංචි ජංගම දුරකථන අංකයක් ඇති ඕනෑම කොමර්ෂල් බැංකු ගනුදෙනුකරුවෙකුට හෝ කොමර්ෂල් බැංකුවේ ගිණුමක් ආරම්භ කිරීමට අපේක්ෂා කරන ඕනෑම පාරිභෝගිකයෙකුට WhatsApp බැංකුකරණය හා සම්බන්ධ විය හැකිය.</li> <li>▪ පාරිභෝගිකයින්ට ඔවුන්ගේ ලියාපදිංචි ජංගම දුරකථන අංකය භාවිතා කර ComBank බැංකුකරණය වෙත පිවිසිය හැකිය.</li> <li>▪ WhatsApp බැංකුකරණය වෙත පිවිසෙන ගනුදෙනුකරුවන් නොවන අය සඳහා Flash ඇප් එක භාවිතා කරමින් ශාඛාවකට නොයා ස්වයං ලියාපදිංචි වී ගිණුමක් ආරම්භ කිරීමට අවස්ථාව සලසාදෙයි.</li> </ul>
<p><b>ප්‍රධාන විශේෂාංග</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ WhatsApp බැංකුකරණය හඳුන්වා දුන් පළමු ශ්‍රී ලාංකික බැංකුව</li> <li>▪ සුරක්ෂිත හා ආරක්ෂාකාරී සම්බන්ධතා රහිත සේවාව</li> <li>▪ සමාජ මාධ්‍ය හරහා බාධාවකින් තොරව බැංකු සේවා සැපයීමේ පළමු පියවර</li> <li>▪ ඉතාහොඳ ප්‍රවේශය</li> <li>▪ ComBank Digital වෙත එක්වීමේ හැකියාව</li> <li>▪ කැමති භාෂාවෙන් නව flash digital බැංකු ගිණුම් විවෘත කළ හැකිවීම</li> <li>▪ කිසිදු වියදමකින් තොරව යාවත්කාලීන බැංකු තොරතුරු ලබා ගැනීමේ හැකියාව</li> </ul>
<p><b>ප්‍රතිලාභ සහ වෙනත් සේවාවන්</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ සුරක්ෂිත හා ආරක්ෂාකාරී සම්බන්ධතා රහිත බැංකු ක්‍රමවේදයක් (end to end encryption).</li> <li>▪ 24/7 x 365 හි වේගවත් පහසු ප්‍රවේශය..</li> <li>▪ කිසිදු වියදමකින් තොරව යාවත්කාලීන බැංකු තොරතුරු.</li> <li>▪ කොමිඛණයක් ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා ගිණුම් සම්බන්ධ සේවාවන්.</li> <li>▪ ස්ථාවර තැම්පතු අනුපාත, විදේශ විනිමය අනුපාත සහ ගනුදෙනුකරුවන් සහ ගනුදෙනුකරුවන් නොවන අය සඳහා ගිණුම් විවෘත කිරීම පිළිබඳ තොරතුරු.</li> <li>▪ කොමර්ෂල් බැංකුවේ WhatsApp බැංකුකරණය ගිණුම් හිමියන්ට සහ ගනුදෙනුකරුවන් නොවන අයට සේවා සපයන අතර වැදගත් වන්නේ අන්තර්ජාලය හරහා ශාඛාවකට පිවිසීමකින් තොරව ගිණුම් විවෘත කිරීමට පහසුකම් පහසුකම් සැපයීමයි</li> </ul>
<p><b>මෙහෙයුම්</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 'Hi' ලෙස ටෙක්ස්ට් 0713 353 353 අංකයට යවන්න</li> <li>▪ අනුගමනය කිරීමට ආරක්ෂිත සහ අන්තර්ක්‍රියාකාරී මෙහෙයුම් සමඟ සරල උපදෙස් මාලාවක් WhatsApp Messaging Platform හරහා පාරිභෝගිකයාගේ ජංගම දුරකථනයට යවනු ලැබේ.</li> <li>▪ ජංගම තිරයේ ඇති උපදෙස් අනුගමනය කර අදාළ තොරතුරු ලබා ගැනීම සඳහා සංඛ්‍යාත්මක විධාන ඇතුළත් කරන්න</li> <li>▪ බැංකුව විසින් කෙටිපණිවුඩයක් මගින් වචන ලද එක්-කාලීන-මුරපදය (OTP) ඇතුළත් කිරීමෙන් පසු විමසන ලද තොරතුරු ලැබෙනු ඇත.</li> </ul>

<p><b>ගාස්තු සහ අයකිරීම්</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ මෙම සේවා පහසුකම සම්පූර්ණයෙන්ම නොමිලේ සපයනු ලැබේ</li> <li>▪ වත්මන් ගාස්තු/කොමිස් ශාඛාවෙන් හෝ ආයතනික වෙබ් අඩවියෙන් විමසීමෙන් ලබා ගත හැක: <a href="https://www.combank.lk/rates-tariff#general-tariffs">https://www.combank.lk/rates-tariff#general-tariffs</a></li> </ul>
<p><b>කොන්දේසි හා නියමයන්</b></p>	<p>සේවා තොරතුරු සහ නියමයන් සහ කොන්දේසි කලින් කලට වෙනස්වීමට යටත් වේ. විබැවින්, නවතම තොරතුරු සහ පවතින නියමයන් සහ කොන්දේසි සඳහා ඔබට ප්‍රභූම ඇති බැංකු ශාඛාව සම්බන්ධ කර ගැනීම හෝ බැංකුවේ ආයතනික වෙබ් අඩවිය: <a href="http://www.combank.lk">www.combank.lk</a> වෙත පිවිසෙන්න.</p>
<p><b>ගිණුම් ගනුදෙනු පිළිබඳ විමසීම් සහ පැහැදිලි කිරීම්</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ කරුණාකර 011-2353353 / 1316 අංකයෙන් සම්බන්ධතා මධ්‍යස්ථානය හෝ ශාඛාව / ශාඛා කළමනාකරු / දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානී අමතන්න</li> </ul>
<p><b>පැමිණිලි සඳහා ක්‍රියාපටිපාටිය</b></p>	<p>පහත සඳහන් ක්‍රම හරහා පැමිණිලි යොමු කළහැක;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. ශාඛාව/ශාඛා කළමනාකරුට හෝ දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධානීට පැමිණිලි කිරීම</li> <li>II. 011-2353353 / 1316 අංකයෙන් අපගේ ඇමතුම් මධ්‍යස්ථානය අමතන්න හෝ ඊමේල් කරන්න: <a href="mailto:info@combank.net">info@combank.net</a></li> <li>III. ප්‍රධාන කළමනාකාරකුමා මෙහෙයුම් අංශය අමතන්න - ව්‍යාපාරික වේලාවන් (පෙ.ව. 8.30 සිට ප.ව. 5.15 දක්වා) දුරකථන අංකය: +94 11 2486045</li> <li>IV. බැංකුවේ ආයතනික වෙබ් අඩවියේ පැමිණිලි යොමු කිරීමේ අංශය: <a href="https://www.combank.lk/contact#complaints-and-grievances">https://www.combank.lk/contact#complaints-and-grievances</a></li> <li>V. බැංකුව විසින් සපයන ලද විසඳුම පිළිබඳව සෑහීමකට පත්නොවන්නේනම්, පාරිභෝගිකයාට පැමිණිල්ල තීව්‍ර කිරීමට විකල්පයක් ඇත;</li> </ol> <p>- ශ්‍රී ලංකා මහබැංකුවේ මූල්‍ය පාරිභෝගික සබඳතා දෙපාර්තමේන්තුව (FCRD) ඔවුන්ගේ වෙබ් අඩවියේ ඇති නිශ්චිත ආකෘතියට අනුව: <a href="https://www.cbsl.gov.lk/en/fcrd">https://www.cbsl.gov.lk/en/fcrd</a></p> <p>- මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්, මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය - ශ්‍රී ලංකාව, අංක 143 ඒ, වජිර පාර, කොළඹ 05. සම්බන්ධතා අංකය: +94 11 259 5624 ටෙලි ගැස්ස්: +94 11 259 5625 විද්‍යුත් තැපෑල: <a href="mailto:fosril@sltnet.lk">fosril@sltnet.lk</a> වෙබ් අඩවිය <a href="http://www.financialombudsman.lk">www.financialombudsman.lk</a></p>

<p><b>தகைமை</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசி இலக்கத்தைக் கொண்ட எந்தொரு கொமர்ஷல் வங்கி வாடிக்கையாளரும், அல்லது கொமர்ஷல் வங்கியில் கணக்கைத் தொடங்க விரும்பும், வாடிக்கையாளர் அல்லாதவர்களும் WhatsApp வங்கியை அணுக முடியும்.</li> <li>வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் பதிவு செய்யப்பட்ட தொலைபேசி இலக்கத்தை பயன்படுத்தி ComBank through WhatsApp ஐ அணுகலாம்.</li> <li>வாடிக்கையாளர் அல்லாதவர்கள் Flash தொலைபேசி அப்ளிகேஷன் ஐ பயன்படுத்தி வங்கியில் கணக்கைத் தொடங்கவும், கிளைக்குச் செல்லாமலேயே சுயமாக பதிவு செய்யவும் அறிவுறுத்தப்படுவார்கள்.</li> </ul>
<p><b>முக்கிய அம்சங்கள்</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>வங்கியின் தொழிற்சாலையின் புதியதோர் முயற்சி</li> <li>மிகவும் பாதுகாப்பான மற்றும் நவீன சேவை</li> <li>சமூக ஊடகங்கள் மூலம் தடையற்ற வங்கி சேவைகளை வழங்கும் வங்கியின் முதல் முயற்சி</li> <li>மூன்று மொழி மூலமான அணுகல்.</li> <li>கொம்பேங்க் டிஜிட்டலுக்கு இணைவதற்கான வாய்ப்பு.</li> <li>விருப்பமான மொழியில் புதிய Flash டிஜிட்டல் வங்கி கணக்குகளை திறக்கலாம்</li> <li>எந்த கட்டணமும் இல்லாமல் சமீபத்திய வங்கி தகவல்</li> </ul>
<p><b>நன்மைகள் மற்றும் பெறுமதிசேர் சேவைகள்</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>இடையூறு இல்லாத, பாதுகாப்பான மற்றும் தொடர்பற்ற வங்கி தளம் (end-to-end encryption)</li> <li>24/7 &amp; 365 நாள்கள் வேகமான, வசதியான அணுகல்</li> <li>எந்த கட்டணமும் இல்லாமல் புதுப்பித்த வங்கி தகவல்</li> <li>கொம்பேங்க் வாடிக்கையாளர்களுக்கான கணக்கு தொடர்பான சேவைகள்</li> <li>வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் அல்லாதவர்களுக்கும் நிலையான வைப்பு வீதங்கள், நாணய மாற்று வீதங்கள் மற்றும் கணக்குகளைத் திறப்பதற்கான தகவல்கள் பெற முடிதல்</li> <li>கொமர்ஷல் வங்கியின் வாட்ஸ்அப் வங்கி கணக்குதாரர்களுக்கும், வாடிக்கையாளர் அல்லாதவர்களுக்கும் சேவைகளை</li> </ul>

<p><b>செயற்பாடுகள்</b></p>	<p>வழங்குகிறது. மேலும் முக்கியமாக, ஆன்லைனில் கணக்குகளைத் திறக்க உதவுகிறது.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ வாட்ஸ்அப்பில் 'ஹாய்' என டைப் செய்து, 0713 353 353 என்ற நியமிக்கப்பட்ட இலக்கத்திற்கு செய்தி அனுப்பவும்.</li> <li>▪ பின்பற்ற வேண்டிய பாதுகாப்பான மற்றும் தொடர்பாடக்கூடிய எளிய வழிமுறைகளின் தொகுப்பு வாட்ஸ்அப் மெசேஜிங் தளத்தின் மூலம் வாடிக்கையாளரின் தொலைபேசிக்கு அனுப்பப்படும்.</li> <li>▪ தொலைபேசித் திரையில் உள்ள வழிமுறைகளைப் பின்பற்றி, தொடர்புடைய தகவலைப் பெற எண் கட்டளைகளை உள்ளிடவும்.</li> <li>▪ குறுஞ்செய்தி மூலம் வங்கி அனுப்பிய தனிப்பட்ட ஒருமுறை-கடவுச்சொல்லை (OTP) உள்ளிட்ட பிறகு விசாரிக்கப்பட்ட தகவல்கள் பகிரப்படும்.</li> </ul>
<p><b>கட்டணங்கள் மற்றும் அறவீடுகள்</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• இந்த வசதி முற்றிலும் இலவசமாக வழங்கப்படும்.</li> <li>• தற்போதைய கட்டணம்/தரகு தொடர்பான விசாரணைகளுக்கு, வங்கிக் கிளையை நாடவும் அல்லது இணைய தளத்திற்கு பிரவேசிக்கவும்: <a href="https://www.combank.lk/rates-tariff#general-tariffs">https://www.combank.lk/rates-tariff#general-tariffs</a></li> </ul>
<p><b>விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்</b></p>	<p>சேவை விவரங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அவ்வப்போது மாற்றத்திற்கு உட்படலாம். சமீபத்திய தகவல்கள், தற்போது நடைமுறையிலுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை அறிய அருகிலுள்ள கிளையைத் தொடர்பு கொள்ளவும் அல்லது <a href="https://www.combank.lk/">https://www.combank.lk/</a> வங்கியின் இணையதளத்தை பார்வையிடவும்.</p>
<p><b>கணக்கு பரிவர்த்தனைகள் தொடர்பான தெளிவுபடுத்தல்கள் மற்றும் விசாரணைகள்</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 011-2353353 என்ற இலக்கத்தில் எமது வாடிக்கையாளர் சேவையை அல்லது கிளை/ கிளை முகாமையாளர்/துறைத்தலைவர் ஆகியோரை தொடர்பு கொள்ளவும்.</li> </ul>
<p><b>முறையீடுகளை கையாளும் நடைமுறை</b></p>	<p>பின்வரும் வழிகளில் முறையீடுகளை அனுப்பலாம்</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) கிளை/கிளை முகாமையாளர் அல்லது துறைத் தலைவரிடம் முறையீட்டை வழங்கலாம்</li> <li>b) எமது வாடிக்கையாளர் தொடர்பு நிலையத்தை 011-2353353 ஊடாக அழையுங்கள் அல்லது <a href="mailto:info@combank.net">info@combank.net</a> இற்கு மின்னஞ்சல் செய்யலாம்</li> <li>c) வேலை நேரங்களில் வங்கியின் செயற்பாட்டுப் பிரிவு பிரதான முகாமையாளரை (காலை 8.30 மணி முதல் 5.15 மணி வரை) 94 11 2486045 ஊடாகத் தொடர்பு கொள்ளலாம்</li> </ol>

	<p>d) முறையீடுகள் மற்றும் குறைகள் கையாளப்படும் நடைமுறையை வங்கியின் இணையதளத்தில் பார்வையிடலாம்: <a href="https://www.combank.lk/contact#complaints-and-grievances">https://www.combank.lk/contact#complaints-and-grievances</a></p> <p>e) வங்கியால் வழங்கப்பட்ட தீர்வு திருப்தி அளிக்கவில்லை எனின், வாடிக்கையாளர் முறையீட்டை மேற்கொண்டு இவர்களுக்கு முறையிடலாம்</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- இலங்கை மத்திய வங்கியின் நிதிசார் நுகர்வோர் தொடர்புகள் திணைக்களத்திற்கு (FCRD) அவர்களது இணையதளத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள படிவத்தில்: <a href="https://www.cbsl.gov.lk/en/fcrd">https://www.cbsl.gov.lk/en/fcrd</a> தொடர்பு இலக்கம்: 94 11 247 7966, விசாரணைக்கு : 1935, தொலைநகல்: 94 11 247 7744, மின்னஞ்சல் : <a href="mailto:fcrd@cbsl.lk">fcrd@cbsl.lk</a> இணையதளம்: <a href="https://www.cbsl.gov.lk/en/fcrd">https://www.cbsl.gov.lk/en/fcrd</a></li><li>- நிதி குறைதீர்ப்பாளர், நிதி குறைதீர்ப்பாளர் அலுவலகம் - இலங்கை, இல. 143A, வஜிர வீதி, கொழும்பு 05. தொடர்பு இலக்கம்: 94 11 259 5624, தொலைநகல்: 94 11 259 5625, மின்னஞ்சல்: <a href="mailto:fosril@sltnet.lk">fosril@sltnet.lk</a>, இணையதளம்: <a href="http://www.financialombudsman.lk">www.financialombudsman.lk</a></li></ul>
--	---