

# PREGUNTAS FRECUENTES

ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA



## Descripción general

### ¿De qué se trata esta actualización del sistema?

Estamos actualizando la tecnología detrás de sus cuentas, transacciones y operaciones bancarias diarias a una plataforma más inteligente e intuitiva diseñada para satisfacer sus necesidades. El nuevo sistema le proporcionará una solución más rápida, fácil y segura para sus operaciones bancarias.

### ¿Cómo recibiré información sobre la transición?

Utilizaremos los siguientes canales para comunicarnos con usted con información importante durante todo este proceso: correo postal, correo electrónico, banca en línea, mensajes de texto y actualizaciones regulares en [bankatpeoples.com/newday](http://bankatpeoples.com/newday).

### ¿Cuándo se realiza la transición al nuevo sistema?

Hemos estado preparándonos para esta actualización durante un tiempo, y desde el 18 al 22 de junio, se cambiará al nuevo sistema intuitivo. Este es un paso emocionante para brindarle una experiencia bancaria aún mejor y más fluida.

### ¿Qué beneficios verá del nuevo sistema?

Estamos seguros de que el nuevo sistema ofrecerá una experiencia más simple e intuitiva. Algunos de estos beneficios incluyen los siguientes:

- Protección mejorada contra fraude para todos los tipos de transacciones.
- Características innovadoras de la banca en línea, como herramientas dinámicas de objetivos de ahorro y categorías de gastos.
- Controles de tarjeta con un solo toque, lo que hace que la gestión de sus cuentas sea más fácil que nunca.
- Capacidad de rastrear límites de depósitos móviles y ver imágenes de cheques depositados móviles directamente en la banca en línea.
- Puede configurar transferencias de saldo personalizadas para ayudarle a administrar su estrategia de ahorros.

Esta actualización proporciona una experiencia más rápida, fluida y segura, todo mientras permanece fiel a nuestra promesa de una Banca. Real. Simplificada.

### ¿Cambiará mi número de cuenta?

Sus números de cuenta seguirán siendo los mismos.

### ¿Mi información personal y los detalles de mi cuenta estarán seguros durante la transición al nuevo sistema?

Absolutamente. En PeoplesBank, nuestra misión es mantener siempre su información segura. La seguridad de su cuenta es nuestra principal prioridad, y hemos realizado rigurosas pruebas para garantizar y confirmar la seguridad de todos los sistemas involucrados.

## Pasos importantes para seguir antes de la transición al nuevo sistema

### ¿Necesitaré actualizar mi información de contacto?

Es fundamental actualizar su información de contacto con PeoplesBank, incluidos su correo electrónico, dirección particular y número de teléfono lo antes posible antes de que comience la transición al nuevo sistema.

- La información de contacto precisa garantizará que podamos mantenerlo informado con actualizaciones en tiempo real. Inicie sesión en su banca en línea o móvil hoy mismo para verificar su información de contacto.
- Es importante actuar ahora para mantenerse conectado.

### ¿Qué sucede si comparto una dirección de correo electrónico con otro usuario de la banca en línea?

Para mayor seguridad, se requiere que cada usuario de la banca en línea tenga su propia dirección de correo electrónico única.

- Si comparte una dirección de correo electrónico con otra persona dentro de la banca en línea, no podrá acceder a su banca en línea a partir del 23 de junio.
- Las direcciones de correo electrónico pueden actualizarse directamente en la banca en línea a más tardar a las 5:00 p. m. del 18 de junio.

Si no actualiza su dirección de correo electrónico antes del 18 de junio y la comparte con otro usuario, deberá comunicarse con nuestro Centro de Soluciones para Clientes a partir del 23 de junio para obtener ayuda. Luego deberá registrarse para la banca en línea como nuevo usuario.

### Servicios no disponibles y acceso a la cuenta durante la actualización

#### ¿Podré acceder a mis cuentas y a otros servicios bancarios durante la actualización del sistema?

Durante este período, a partir del final del día hábil 18 de junio y hasta el 22 de junio, habrá algunos servicios que estarán temporalmente limitados o no disponibles.

- Nuestras sucursales cerrarán a las horas programadas normalmente el miércoles 18 de junio y reabrirán a las horas programadas normalmente el lunes 23 de junio (las horas de ubicación varían, visite [bankatpeoples.com/locations](https://bankatpeoples.com/locations) para obtener más detalles).
- La banca en línea y móvil no estará disponible desde las 5:00 p. m. del 18 de junio hasta el 22 de junio.
- VideoBankerITMs no estará disponible a partir de las 5:00 p. m. del 18 al 22 de junio.
- La capacidad de realizar retiros en cajeros automáticos y compras con tarjeta de débito seguirá estando disponible, pero las transacciones y los retiros se limitarán a \$500 en retiros en cajeros automáticos y \$1,000 en transacciones en puntos de venta con tarjeta de débito por tarjeta, por día hábil.

La información detallada sobre los impactos y cambios, incluidos los plazos, se enviará por correo postal a los clientes y también se puede encontrar en [bankatpeoples.com/newday](https://bankatpeoples.com/newday). Asegúrese de volver a la página web periódicamente, ya que actualizaremos esta página regularmente.

Tenga en cuenta que el jueves 19 de junio es un feriado federal.

#### Si tengo un depósito directo, ¿tendré que hacer alguna actualización y se procesará según lo programado?

No, no hay cambios en su número de cuenta ni en el número de tránsito de ruta del banco.

- Sus pagos y depósitos directos establecidos continuarán aplicándose a su cuenta según las indicaciones.
- Todos los depósitos directos programados desde el 18 hasta el 22 de junio se realizarán normalmente.

#### Si tengo una transferencia bancaria saliente programada durante la transición, ¿se seguirá procesando?

No. No se permitirán transferencias bancarias después de las 3:00 p. m. del 18 de junio. Deberá programar las transferencias bancarias para que se tramiten antes de esa hora. El 23 de junio, podrá reanudar las transferencias bancarias.

### Pasos importantes para seguir después de la transición al nuevo sistema

#### ¿Tendré que volver a inscribirme en la banca en línea?

- Cuando acceda a la banca en línea por primera vez después de la transición, se le pedirá que se autentique respondiendo a algunas preguntas.
- Desde allí, se le pedirá que actualice su contraseña para acceder a la nueva plataforma de la banca en línea.

Nota: Los usuarios que no hayan iniciado sesión en su cuenta de banca en línea desde el 1 de enero de 2024 no se convertirán al nuevo sistema de banca en línea y deberán inscribirse en este servicio.

### ¿Tendré que actualizar la aplicación de Banca Móvil?

- Si tiene las actualizaciones automáticas habilitadas en su teléfono inteligente, la nueva aplicación se actualizará automáticamente.
- Si no tiene habilitadas las actualizaciones automáticas, se recomienda que las habilite para realizar una transición sin problemas a la nueva aplicación.
- Si decide no habilitar las actualizaciones automáticas o si tiene dificultades para iniciar la nueva aplicación, deberá visitar la tienda de aplicaciones que corresponda con el sistema operativo de su dispositivo el lunes 23 de junio para actualizar la aplicación manualmente.

### ¿Tendré que volver a inscribirme en la banca telefónica?

Si usted es usuario de la banca telefónica, deberá volver a inscribirse. Las opciones del menú pueden ser diferentes, así que asegúrese de seguir cuidadosamente las indicaciones del teléfono.

Nuestro nuevo sistema estará disponible el 23 de junio. Si tiene algún problema o preguntas durante este proceso, nuestro equipo está aquí para ayudarle en cada paso del camino. Puede acceder a la banca telefónica comunicándose con nuestro Centro de Soluciones para Clientes al 877.888.1388 o al 413.538.9500.

## Después de la actualización del sistema

### ¿Cómo se verán afectadas mis cuentas después de la actualización?

Sus cuentas no cambiarán. Sus números de cuenta, número de tarjeta de débito y fecha de caducidad se mantendrán, y podrá seguir utilizando los mismos cheques. Algunos de los servicios vinculados a sus cuentas, como la banca en línea, el pago de facturas y los pagos de persona a persona, cambiarán. Hemos proporcionado más detalles sobre estos cambios a continuación, así como en nuestro sitio web en [bankatpeoples.com/newday](http://bankatpeoples.com/newday).

### ¿Habrá algún cambio en mi banca en línea?

Habrá un cambio en el aspecto de las pantallas de banca en línea y pago de facturas, y nuestra opción de pago de persona a persona (Zelle) será sustituida por una nueva opción de pago de persona a persona.

- Si guardó en sus favoritos la página de inicio de sesión de la banca en línea, ya no estará activa. Deberá ir a [bankatpeoples.com](http://bankatpeoples.com) para iniciar sesión por primera vez después de la transición y guardar en favoritos la nueva página de inicio de sesión. Asegúrese de eliminar el marcador de favorito anterior.
- Si comparte una dirección de correo electrónico con otra persona dentro de la banca en línea, no podrá acceder a la banca en línea el 23 de junio. Deberá comunicarse con nuestro Centro de Soluciones para Clientes al 877.888.1388 o al 413.538.9500 para actualizar su dirección de correo electrónico antes de poder registrarse en la banca en línea.
- Después de la transición, los estados de cuenta de dieciocho meses estarán disponibles en la banca en línea. Los estados de cuenta de junio no estarán disponibles en la banca en línea hasta principios de julio.
- Las imágenes de cheques anteriores al 18 de junio no se mostrarán en la banca en línea el 23 de junio. Las imágenes de cheques seguirán estando disponibles en los estados de cuenta del mes anterior.

### ¿Cómo accederé a la banca en línea después de la actualización?

Puede acceder a la banca en línea a través del sitio web [bankatpeoples.com](http://bankatpeoples.com) o desde la nueva aplicación móvil.

- Al iniciar sesión por primera vez, se le pedirá que complete un proceso de inscripción y se autentique utilizando información que conoce.
- Una vez que haya autenticado correctamente su información, se le pedirá que establezca una nueva contraseña.
- Todos los usuarios ingresarán su información personal durante el proceso de inscripción. Esto se aplica tanto a cuentas personales como comerciales con acceso a la banca en línea.
- Durante el primer inicio de sesión después de la actualización, se le presentará un Acuerdo de la Banca en Línea actual. Esto debe leerse y confirmarse antes de continuar con la nueva pantalla de inicio de la banca en línea.

Si tiene acceso a la banca en línea, pero no tiene un número de seguro social, se le proporcionarán instrucciones separadas con instrucciones iniciales de inicio de sesión a través de su dirección de correo electrónico registrada con nosotros. Este correo electrónico tendrá un enlace específico para cada usuario y no debe reenviarse ni compartirse.

### Soy propietario o tengo acceso a una cuenta comercial a través de la banca en línea, ¿cómo se aplicarán a mí los cambios en la banca en línea?

Todos los cambios en la banca en línea se aplicarán a los titulares de cuentas de negocios o a las personas con acceso a una cuenta de negocios en línea.

- Si actualmente tiene un inicio de sesión separado para sus cuentas personales y sus cuentas de negocios, ahora podrá iniciar sesión con un solo inicio de sesión y podrá ver todas las cuentas que tiene con nosotros.
- El nuevo sistema permitirá a todos los usuarios con cuentas personales y de negocios alternar fácilmente entre cuentas de negocios y personales directamente desde la pantalla de inicio.

Nota: Si su empresa está inscrita en nuestro sistema de banca en línea de administración de efectivo, no habrá cambios en el sistema que utiliza para acceder a la banca en línea.

### ¿Tendré que volver a introducir mis beneficiarios en Pago de facturas y se verán afectados mis pagos de facturas programados?

No tendrá que volver a ingresar a sus beneficiarios en Pago de facturas.

- Los pagos de facturas programados antes de las 5:00 p. m. del miércoles 18 de junio se enviarán según las indicaciones.
- El jueves 19 de junio es un feriado federal y no se procesarán transacciones bancarias.
- Los pagos de facturas con una fecha de envío programada a partir del 20 de junio se enviarán según lo planificado.

Si tiene un pago de factura que debe enviarse el viernes 20 de junio, debe programarlo antes de las 5:00 p. m. del miércoles 18 de junio.

### ¿Qué sucederá con mis beneficiarios de transferencias bancarias establecidos en la banca en línea?

- Si ha guardado la información de los beneficiarios de transferencias bancarias únicas o repetidas en la banca en línea hoy, tendrá que volver a introducir la información del beneficiario después de la transición. Esta información no se transferirá desde el sistema actual.
- Se recomienda que visite a sus beneficiarios de transferencias bancarias guardadas antes de las 5:00 p. m. del 18 de junio y guarde la información en un lugar seguro para que pueda volver a ingresarla fácilmente el 23 de junio.
- No se permitirán transferencias bancarias iniciadas a través de la banca en línea después de la hora de corte de transferencias bancarias actual del 18 al 22 de junio. El 23 de junio podrá reanudar las transferencias bancarias a través de la banca en línea.

## Atención al Cliente

### ¿Qué sucede si tengo más preguntas?

Estamos aquí para ayudar. Antes o después de la actualización del sistema, puede comunicarse con nuestro Centro de Soluciones para Clientes al 877.888.1388 o al 413.538.9500 o visitar una de nuestras sucursales disponibles. Esté atento, ya que compartiremos más detalles a lo largo del proceso para mantenerle informado durante todo el proceso.

Durante el período de transición del sistema, nuestro Centro de Soluciones para Clientes estará disponible para preguntas relacionadas con las actividades de actualización únicamente. Los asociados no tendrán acceso al sistema y no podrán proporcionar información de la cuenta, realizar consultas o mantenimiento de la cuenta, ni realizar transacciones. Si no hay disponible una respuesta a su pregunta específica sobre la actualización en [bankatpeoples.com/newday](https://bankatpeoples.com/newday), nuestro Centro de Soluciones para Clientes intentará ayudarlo. Tenga en cuenta que se espera que los tiempos de espera sean extremadamente altos durante este tiempo.

