

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS...

We're improving our mobile banking and online banking for you!

¡Estamos mejorando nuestra banca móvil y banca en línea para usted!

Why are you updating your system?

Our new system will allow us to serve our members more efficiently and to offer new products and services in the future.

When will the upgrades be made?

On Thursday, February 26th we will close at our usual time. We will be closed on Saturday, February 27th and will spend that day, along with Sunday Monday and Tuesday, moving to the new system and conducting extensive testing. We'll be back to our regular hours on Wednesday, March 3rd .

Will my information and money be protected and safe during the upgrade?

Yes, your data and account information will be secure throughout the process. Funds are protected by the National Credit Union Administration (NCUA) up to \$250,000 per account.

Are there things I'll need to do before the upgrade?

Depending on the services you use, there may be some things you'll need to do to prepare for the update. In most cases, there's information you may want to print out to refer to when services are unavailable during the upgrade. In other cases, there are specific steps you'll need to take. For example, with online and mobile banking, you'll need to re-enroll the first time you login.

Will I need new checks?

No, you won't need new checks. Your existing checks will work because your account number isn't changing.

Will I still be able to bank by phone?

Yes, the new number to call is 1-833-328-0162. You will be prompted to enter your member number and a temporary PIN. Follow the prompts to re-set your PIN and access your account via phone.

Will I need to download a new APP?

Yes, please remove any old App. Our App will be available on Google and Apple stores shortly. Please check back for a date of when they will be available.

Will I have access to all of my funds during the time the branch is closed?

Yes and No, there will be a limit set on debit cards, so please have cash on hand. You will however have access to your SOTCU credit card's full limit.

¿Por qué estás actualizando tu sistema?

Nuestro nuevo sistema nos permitirá atender a nuestros miembros de manera más eficiente y ofrecer nuevos productos y servicios en el futuro.

¿Cuándo se realizarán las actualizaciones?

El jueves 26 de febrero cerraremos a la hora habitual. Estaremos cerrados el sábado 27 de febrero y pasaremos ese día, junto con el domingo, lunes y martes, moviéndonos al nuevo sistema y realizando pruebas exhaustivas. Regresaremos a nuestro horario habitual el miércoles 3 de marzo..

¿Estarán protegidos mi información y mi dinero? y seguro durante la actualización?

Sí, sus datos y la información de su cuenta estarán seguros durante todo el proceso. Los fondos están protegidos por la Administración Nacional de Cooperativas de Crédito (NCUA) hasta \$ 250,000 por cuenta.

¿Hay cosas que deba hacer antes de la actualización?

Dependiendo de los servicios que utilice, puede haber algunas cosas que deba hacer para prepararse para la actualización. En la mayoría de los casos, es posible que desee imprimir información para consultar cuando los servicios no estén disponibles durante la actualización. En otros casos, hay pasos específicos que deberá seguir. Por ejemplo, con la banca móvil y en línea, deberá volver a inscribirse la primera vez que inicie sesión.

¿Necesitaré nuevos cheques?

No, no necesitará nuevos cheques. Sus cheques existentes funcionarán porque su número de cuenta no cambia.

¿Podré realizar operaciones bancarias por teléfono?

Sí, el nuevo número para llamar es 1-833-328-0162. Se le pedirá que ingrese su número de miembro y un PIN temporal. Siga las instrucciones para restablecer su PIN y acceder a su cuenta por teléfono.

¿Necesito descargar una nueva APLICACIÓN?

Sí, elimine cualquier aplicación antigua. Nuestra aplicación estará disponible en las tiendas de Google y Apple en breve. Vuelva a consultar para conocer la fecha en que estarán disponibles.

¿Tendré acceso a todos mis fondos durante el tiempo que la sucursal esté cerrada?

Sí y No, habrá un límite establecido para las tarjetas de débito, así que tenga efectivo a mano. Sin embargo, tendrá acceso al límite total de su tarjeta de crédito SOTCU.



FREQUENTLY ASKED QUESTIONS...

Why are you making the changes the 1st of the month?

We recognize that for some members this may be a tough time of the month for the upgrade. We considered alternate timeframes, and when we explored those options we found that month-end is the best time for the smoothest transition possible.

When can I re-enroll in Bill Pay?

Beginning March 4, you can re-enter your payment information in the new Bill Pay system. We encourage you to take a few minutes now to prepare before the upgrade. It will make it easier to move to the new service.

Why can't you transfer all of my Bill Pay accounts from the old system to the new system?

Sadly, it is not possible within the constraints of our current Bill Pay system to transfer your current Bill Pay accounts and payment schedules to the new system. We are doing our best to keep the transition as simple as possible for our members given these restrictions.

What if I have scheduled payments March 1st - 3rd?

We've put a safety net in place-- the current Bill Pay system will honor scheduled payments until March 3rd. The new system will be available for you to re-enter your payment information beginning March 4th.

Will my account number remain the same?

Yes, your account number will stay the same, however suffixes for accounts will look different.

Will my online banking password change?

Yes, all users will need to log into banking services after 3/3/2021. Your default password will be the last 4 digits of your account number. you will then be prompted to create a new password.

¿Por qué hacen los cambios el 1 de mes?

Reconocemos que para algunos miembros este puede ser un momento del mes difícil para la actualización. Consideramos períodos de tiempo alternativos, y cuando exploramos esas opciones, descubrimos que el fin de mes es el mejor momento para la transición más fluida posible.

¿Cuándo puedo volver a inscribirme en Bill Pay?

A partir del 4 de marzo, puede volver a ingresar su información de pago en el nuevo sistema de Pago de facturas. Le recomendamos que se tome unos minutos para prepararse antes de la actualización. Facilitará el cambio al nuevo servicio.

¿Por qué no pueden transferir todas mis cuentas de Bill Pay del sistema antiguo al nuevo ¿sistema?

Desafortunadamente, no es posible, dentro de las limitaciones de nuestro sistema actual de Pago de facturas, transferir sus cuentas y programas de pago actuales al nuevo sistema. Estamos haciendo todo lo posible para que la transición sea lo más simple posible para nuestros miembros dadas estas restricciones.

¿Qué pasa si tengo pagos programados? ¿1 al 3 de marzo?

Hemos establecido una red de seguridad: el sistema de Pago de facturas actual respetará los pagos programados hasta el 3 de marzo. El nuevo sistema estará disponible para que vuelva a ingresar su información de pago a partir del 4 de marzo.

¿Mi número de cuenta seguirá siendo el mismo?

Sí, su número de cuenta seguirá siendo el mismo, sin embargo, los sufijos para las cuentas se verán diferentes.

¿Cambiará mi contraseña de banca en línea?

Si, todos los usuarios deberán iniciar sesión en los servicios de repostería después del 3/3/2021. Su contraseña predeterminada serán los últimos 4 dígitos de su número de cuenta. luego se le pedirá que cree una nueva contraseña.

