

**A medida que nos acerquemos a la actualización, usted recibirá información adicional por correo, correo electrónico, teléfono y dentro de la banca en línea. Asegúrese de verificar y actualizar su información de contacto.**

## **Preguntas generales**

### **¿Podré seguir accediendo a mi antigua cuenta bancaria en línea?**

No. La banca en línea se reemplazará por completo con nuestra nueva experiencia de banca digital. Deberá eliminar los marcadores antiguos, ya que ya no funcionarán. Entre el 17 y el 19 de agosto, no habrá acceso a la banca en línea, la banca móvil o el pago de facturas durante este tiempo.

### **¿Seguiré teniendo acceso a la página My HomeLink?**

Los usuarios ya no tendrán una página de inicio separada con widgets, pero la nueva experiencia de banca digital incluirá opciones de menú de enlace rápido.

### **¿Podré seguir personalizando lo que veo / mis cuentas cuando inicio sesión?**

La nueva experiencia de banca digital permitirá a los usuarios reordenar, ver / ocultar y apodar cuentas.

## **Preguntas de inicio de sesión**

### **¿Usaré el mismo inicio de sesión?**

- Los titulares de la cuenta principal tendrán la oportunidad de mantener el mismo inicio de sesión o cambiarlo al momento de la inscripción.
- Los titulares conjuntos de cuentas deberán crear una identificación nueva para iniciar la sesión.

Se recomienda encarecidamente que una vez que inicie la sesión, cambie su identificación de inicio de sesión.

### **¿Usaré la misma contraseña?**

Los usuarios deberán crear una contraseña al momento de la inscripción. Puede usar su contraseña actual de HomeLink siempre que cumpla con los requisitos del sistema nuevo o ingrese una nueva.

### **¿Tendré que compartir mi inicio de sesión con mi titular conjunto de cuenta?**

No. En el sistema nuevo, cada uno tendrá su propia identificación de usuario y contraseña. Esto significa que podrá ver todas sus cuentas con un solo inicio de sesión.

### **¿Qué sucede si soy el propietario principal en más de una cuenta?**

Solo tendrá que elegir una de sus cuentas para iniciar la sesión. Si usa Bill Pay en una de esas cuentas, debe elegir esa cuenta para iniciar la sesión. Si tiene más de una cuenta de Bill Pay, consulte la sección de preguntas de Bill Pay.

### **¿Qué sucede si soy el propietario principal de una cuenta y el propietario conjunto de otra?**

Iniciará sesión en la cuenta de la que es propietario principal y luego podrá ver todas sus cuentas. Si necesita acceder a Bill Pay desde una cuenta de la que no es propietario principal, consulte la sección de

## **preguntas sobre Bill Pay.**

### **¿Qué sucede si no soy un propietario principal de ninguna cuenta, solo un propietario conjunto?**

Deberá inscribirse como usuario nuevo. Asegúrese de que toda su información de contacto (correo electrónico y número de teléfono) esté actualizada en su cuenta. Puede hacerlo iniciando una sesión en su cuenta actual y enviándonos un mensaje seguro.

### **¿Cómo sé si soy el propietario principal o el propietario conjunto?**

Inicie una sesión en su cuenta bancaria actual en línea. La persona cuyo nombre aparece en la parte superior de la lista de cuentas es el propietario principal. Si tiene más de una cuenta, inicie una sesión en cada una de ellas para identificar si es el principal en alguna cuenta.

## **Preguntas sobre transferencias y pagos**

En el sistema nuevo, los pagos y transferencias se realizarán en diferentes menús. NO podrá utilizar el menú de transferencias para realizar un pago a un préstamo de FCFCU.

### **¿Cómo transferiré dinero y haré pagos con el sistema nuevo?**

Para realizar transferencias, haga clic en Mover dinero> Realizar una transferencia. También seleccionará esta opción para adelantar dinero de sus líneas de crédito y tarjetas de crédito.

Para realizar pagos a cualquier préstamo de First Commonwealth, haga clic en Pagos> Realizar un pago.

### **¿Todavía podré hacer transferencias a otro miembro?**

Si, Si actualmente tiene la capacidad de depositar dinero en la cuenta de otro miembro, es posible que deba configurarlo nuevamente. Por ejemplo, si deposita dinero en la cuenta de su hijo, pero no es copropietario, deberá agregar la cuenta en Mover dinero> Pagar a un miembro de FCFCU. Si actualmente es copropietario de la cuenta de su hijo, verá esa cuenta en su banca digital.

### **¿Se transferirán las transferencias que configuré al sistema nuevo?**

Las transferencias de fondos entre cuentas de depósito (ahorros, cheques y mercados monetarios) se trasladarán a nuestro sistema nuevo. Podrá editar, cambiar y eliminar estos usted mismo. Cualquier transferencia con fecha futura para el 14-20 de agosto DEBE SER PROGRAMADA PARA EL 13 de agosto. Por favor revise la siguiente pregunta para cualquier transferencia configurada para cuentas de préstamos.

### **¿Se transferirán los pagos que configuré al sistema nuevo?**

Las transferencias de pago de su préstamo permanecerán programadas, por lo que no necesita configurarlas nuevamente. Sin embargo, no podrá ver ni editar esta transferencia de pago en la Banca Digital. Cualquier pago con fecha futura del 14 al 20 de agosto DEBE SER PROGRAMADO PARA EL 13 de agosto.

Nota: Si crea la misma transferencia en el sistema nuevo, su pago se realizará dos veces. Si desea poder modificar o eliminar las transferencias de pagos de préstamos, deberá comunicarse con nosotros para evitar pagos duplicados.

Actualmente tengo acceso a las cuentas de otros miembros para realizar transferencias over la actividad de la cuenta. ¿Seguiré teniendo acceso a estos en el futuro?

Si su nombre está en la cuenta como propietario principal o conjunto, ahora tendrá acceso a estas cuentas con un inicio de sesión.

Si no es el propietario principal o el propietario conjunto de la cuenta, deberá volver a configurarlos en la nueva experiencia de banca digital. Por ejemplo, su familiar tiene una cuenta y usted le transfiere dinero regularmente, pero usted no está en su cuenta.

### **¿A qué hora se realizarán mis transferencias de FCFCU y pagos de préstamos?**

Las transferencias y pagos con fecha futura y recurrentes ahora se realizarán por la mañana en lugar de por la noche.

## **Preguntas sobre el pago de facturas**

### **¿Se transferirán mis beneficiarios al nuevo sistema?**

Toda la información de su beneficiario (acreedor, dirección, información del número de cuenta, etc.) SERÁ transferida a la nueva banca digital. No necesitará configurarlos nuevamente.

Tengo más de una cuenta de pago de facturas. ¿Seguiré teniendo acceso a ambos?

No. Después de la conversión, solo tendrá acceso a una de sus cuentas de pago de facturas. Para obtener más información, vea nuestra información de pago de facturas.

Soy copropietario, pero pago todas nuestras facturas. ¿Seguiré teniendo acceso a nuestra cuenta de Bill Pay?

Inicialmente, no tendrá acceso, pero la cuenta se puede transferir del propietario principal al propietario conjunto. Necesitará contactarnos. Para obtener más información, vea nuestra información de pago de facturas.

## **Preguntas sobre depósitos de cheques móviles**

¿Podré seguir depositando cheques en la nueva aplicación?

Sí, pero deberá volver a inscribirse. Para hacerlo, seleccione Configuración, luego Inscripción de depósito móvil. Acepta los términos y condiciones. Una vez que cierre la sesión y vuelva a iniciar la sesión, comenzará a ver de inmediato la opción Depositar un cheque en el Menú.

## **Preguntas de cuenta externa**

¿Podré ver las cuentas externas que configuré para realizar transferencias o tendré que volver a configurarlas?

Estas cuentas se transferirán a la nueva experiencia del titular de la cuenta principal. Si usted es copropietario de una cuenta, deberá configurarlos en el nuevo sistema.

## Preguntas de seguridad

¿El sistema nuevo utilizará MFA (autenticación multifactor)?

Nuestra nueva experiencia de banca digital tendrá características de seguridad mejoradas, que incluyen el registro del dispositivo y del navegador, la entrega del Código de acceso seguro (SAC), los tiempos de espera de inactividad, el PIN de 4 dígitos y el inicio de sesión con huellas digitales y alertas de seguridad.

Si me olvido de cerrar la sesión, ¿cuánto tiempo pasará antes de que mi sesión finalice automáticamente?

Su sesión finalizará después de diez (10) minutos de inactividad. Hay un tiempo máximo de sesión de una (1) hora.

## Preguntas de alerta

¿Mis alertas se transferirán al sistema nuevo?

Sus alertas no se transferirán. Deberá configurar cualquier alerta en el nuevo sistema.

## Preguntas sobre dispositivos

¿Puedo usar Internet Explorer?

Internet Explorer NO será compatible. Recomendamos las versiones más actualizadas de Chrome, FireFox o Edge. Si tiene problemas al usar el nuevo sistema y usa Internet Explorer, intente iniciar sesión con otro navegador compatible.

¿Qué dispositivos serán compatibles al usar la aplicación?

Requisitos de compatibilidad de Android: Android 5.X y más reciente

Requisitos de compatibilidad de iOS: iOS 11.X (soporte limitado), iOS12.X, iOS 13.X