



PREGUNTAS FRECUENTES

GENERAL



- 1 ¿Cómo se va a ver la nueva aplicación de banca móvil de Citizens Savings Bank?

La nueva aplicación móvil se verá similar a la aplicación actual. Visite la tienda de aplicaciones móviles de su dispositivo y busque Citizens Savings Bank para ubicar la nueva aplicación móvil.

- 2 ¿Tengo que descargar la nueva aplicación de banca móvil?

Sí, a partir del lunes 13 de mayo de 2024 deberá descargar la nueva aplicación móvil para poder continuar utilizando los servicios de banca móvil. Puedes utilizar la aplicación móvil actual hasta el lunes 13 de mayo de 2024 para ver tus cuentas y realizar transferencias internas.

- 3 ¿Seguirán siendo los mismos el nombre de usuario y la contraseña para la aplicación de banca móvil?

Sí, su información de inicio de sesión actual seguirá siendo la misma.

- 4 ¿Es necesario acceder al sitio web para obtener la nueva aplicación de banca móvil?

No, no es necesario acceder al sitio web del banco para obtener la nueva aplicación de banca móvil. La aplicación se puede descargar desde la tienda de aplicaciones de su dispositivo. Busque 'Citizens Savings Bank', seleccione la aplicación y luego descárguela en su dispositivo móvil.

- 5 ¿Qué debo hacer si olvido mi nombre de usuario o contraseña de mi aplicación de banca móvil?

Por favor comuníquese con nuestro Departamento de Operaciones de Depósito al 1.800.692.6279 ext. 1 (opción #1) de 9 a.m. a 5 p.m. De lunes a viernes, o envíe un correo electrónico a customersupport@citizens-savings.com.

- 6 ¿Puedo recibir notificaciones por mensaje de texto de mis transacciones de banca móvil?

Sí, puede configurar alertas para recibir notificaciones por mensaje de texto relacionadas con su(s) cuenta(s).

- 7 ¿Con quién me comunico si necesito ayuda con la banca en línea, la aplicación de banca móvil o los servicios de pago de facturas?

Por favor comuníquese con nuestro Departamento de Operaciones de Depósito al 1.800.692.6279 ext. 1 (opción #1) de 9 a.m. a 5 p.m. De lunes a viernes, o envíe un correo electrónico a customersupport@citizens-savings.com.

- 8 ¿Qué es Instant Balance y cómo lo obtengo?

Para activar Instant Balance en su dispositivo móvil, toque 'Instant Balance' en la parte superior de la página de inicio de sesión. A los usuarios nuevos se les proveerá instrucciones para configurar Instant Balance. Ingrese su nombre de usuario y contraseña para continuar. Después de iniciar sesión, toque 'More' en la parte inferior derecha de la pantalla. En la configuración, toque 'Instant Balance'. Activa el interruptor en la parte superior de la pantalla de configuración de Instant Balance y selecciona los montos que deseas ver en Instant Balance (hasta seis). Haga clic en 'Save'. Haga clic en 'OK' para ir a la pantalla de cuentas. La próxima vez que toque el botón 'Instant Balance', se le mostrarán los saldos de las cuentas que seleccionó.



PREGUNTAS FRECUENTES

DEPÓSITO POR MÓVIL

- 1 ¿Hay algún tiempo de inactividad para los servicios de depósito móvil durante esta actualización del sistema?

Sí, *NO* realice depósitos remotos a partir del jueves 9 de mayo de 2024 hasta el lunes 20 de mayo de 2024 para evitar interrupciones en el servicio.

- 2 ¿Cómo hago un depósito móvil?

Una vez que inicie sesión en la aplicación móvil, toque 'Deposit', luego 'Deposit a Check'. Firme el reverso del cheque, luego elija su cuenta de depósito e ingrese el monto del cheque. Debajo de la firma escriba 'mobile deposit', o puede marcar la casilla. Toque 'Take Photos' para continuar. Tome una foto del frente de su cheque. Si la imagen es de buena calidad, seleccione 'Use'. Repita el proceso para el reverso del cheque. Después de tomar las fotos, toque 'Make Deposit'. Puede verificar el estado de su depósito móvil en cualquier momento.

- 3 ¿Cuál es el límite del depósito remoto?

Los titulares de cuentas personales existentes tienen un límite de \$5,000.00 por día. Citizens Savings Bank ha establecido límites en el monto en dólares que los nuevos titulares de cuentas pueden depositar. Después de 30 días, los límites son de \$5,000.00 por día.

- 4 ¿Puedo ver imágenes de mis cheques en la aplicación de banca móvil?

Sí, puedes ver las imágenes de los cheques que depositas en la nueva aplicación de banca móvil.

PAGO DE FACTURAS

- 1 ¿Hay algún tiempo de inactividad para los servicios de pago de facturas durante esta actualización del sistema?

Por favor *NO* configure nuevos destinatarios o pagos utilizando los servicios de pago de facturas entre el jueves 9 de mayo de 2024 y el lunes 13 de mayo de 2024 para evitar interrupciones en el servicio. Todos los pagos previamente programados a comerciantes o proveedores de servicios (es decir, compañía de servicios públicos, proveedor de cable, etc.) serán transferidos. Los clientes deben revisar sus cuentas a partir del 13 de mayo de 2024 para asegurarse de que sus pagos programados permanezcan activos.

- 2 ¿Cómo accedo a los servicios de pago de facturas en la aplicación de banca móvil?

Toque "Pay Bills" en la pantalla de 'Transfers & Payments' para acceder a la funcionalidad de pago de facturas y captura de facturas. Puede iniciar un pago a un comerciante que no esté asociado con una factura electrónica (eBill) o una factura impresa utilizando la opción 'Pay Bills' en la sección 'Transfers & Payments'. Puede enviar un pago a una persona utilizando la opción 'Pay Bill' en la pantalla 'Transfers & Payments'.

- 3 ¿Se transferirán los pagos de mis facturas previamente programados después de la actualización del sistema?

Sí, todos los pagos de facturas previamente programados a comerciantes o proveedores de servicios (es decir, compañía de servicios públicos, proveedor de cable, etc.) serán transferidos. Los clientes deben revisar sus cuentas a partir del 13 de mayo de 2024 para asegurarse de que sus pagos programados permanezcan activos. Los clientes deben revisar sus cuentas a partir del 13 de mayo de 2024 para asegurarse de que sus pagos programados permanezcan activos.

- 4 Al utilizar los servicios de pago de facturas, ¿cuándo saldrá mi pago de mi cuenta?

El pago saldrá de su cuenta el día en que se programó el pago.



PREGUNTAS FRECUENTES

PAGO DE LA FACTURA (continuación)

- 5 ¿Se pueden realizar los pagos de mi préstamo de Citizens Savings Bank utilizando los servicios de pago de facturas?

Sí, para realizar el pago de un préstamo, primero inicie sesión en su cuenta. Toque la cuenta de préstamo hacia la que desea realizar un pago. Toque el botón "Make a Payment" en la barra de encabezado. Aparecerá la nueva pantalla de transferencia. Seleccione la cuenta desde la que desea transferir los fondos, el monto del pago y la fecha de transferencia. Toca 'Continue'. Revisa los detalles y confirma el pago. Tenga en cuenta que los pagos de préstamos de Citizens Savings Bank iniciados de esta manera solo se aplicarán como pagos regulares, es decir, no como un pago de capital, o directamente al depósito en garantía o tarifas, etc.

- 6 ¿Mi historial de pago de facturas se transferirá a la nueva aplicación de banca móvil después de la actualización del sistema?

No, sin embargo, su historial de pago de facturas se puede obtener de su estado de cuenta mensual. Puede acceder a su historial existente en su panel de servicios de pago de facturas en línea hasta el jueves 9 de mayo de 2024 desplazándose hasta la parte inferior de la pantalla y haciendo clic en 'View History'. Puede buscar por un intervalo de fechas e imprimirlo o guardarlo.

Transfers

- 1 ¿Cómo programo una transferencia recurrente?

Después de iniciar sesión, en la aplicación Citizens Savings Bank, toque 'Transfer and Pay'. A continuación, toca 'Make an Internal Transfer'. Elija las cuentas desde y hacia las que desea transferir fondos, luego ingrese el monto. Seleccione la frecuencia de la transferencia y la fecha en la que desea iniciar la transferencia. Es posible que se le pida que seleccione el número de veces que desea que se repita esta transferencia. Cuando esté listo, revise los detalles de su transferencia. A continuación, pulsa 'Make Transfer' para confirmar.

- 2 ¿Podré hacer transferencias externas a otras instituciones financieras?

Citizens Savings Bank comenzará a utilizar TransferNow® en un futuro. TransferNow® ofrece un servicio de transferencia de fondos digital gratuito, fácil, rápido y seguro que permite a los clientes mover dinero desde y hacia cuentas en otras instituciones financieras a sus cuentas en Citizens Savings Bank. Todos los clientes de banca en línea y móvil recibirán una notificación cuando este servicio esté disponible.

- 3 ¿Qué es Zelle® y cuándo estará disponible?

Zelle® permite a los clientes enviar y recibir dinero a personas que conoce y en las que confía utilizando direcciones de correo electrónico o números de teléfono móvil. Todos los clientes de banca en línea y móvil recibirán una notificación cuando este servicio esté disponible.

Estados de cuenta electrónicos

- 1 ¿Puedo inscribirme para recibir estados de cuenta electrónicos a través de la nueva aplicación móvil?

No, no puedes hacer eso en este momento. Puede ver su(s) estado(s) de cuenta electrónicos inscribiéndose a través de nuestro servicio de banca en línea. Vaya al sitio web de Citizens Savings Bank y haga clic en 'Bank' y luego en 'Online Banking'. En la esquina superior derecha de la pantalla, haga clic en el inicio de sesión de la banca en línea (cuadro azul) e ingrese su información de inicio de sesión de banca en línea o móvil. Una vez que haya iniciado sesión en la banca en línea, seleccione la pestaña "Documents" y siga las indicaciones en la pantalla para autoinscribirse, o aún puede recibir estados de cuenta electrónicos a través de un inicio de sesión separado. Su dirección de correo electrónico principal se configurará para recibir notificaciones por correo electrónico.