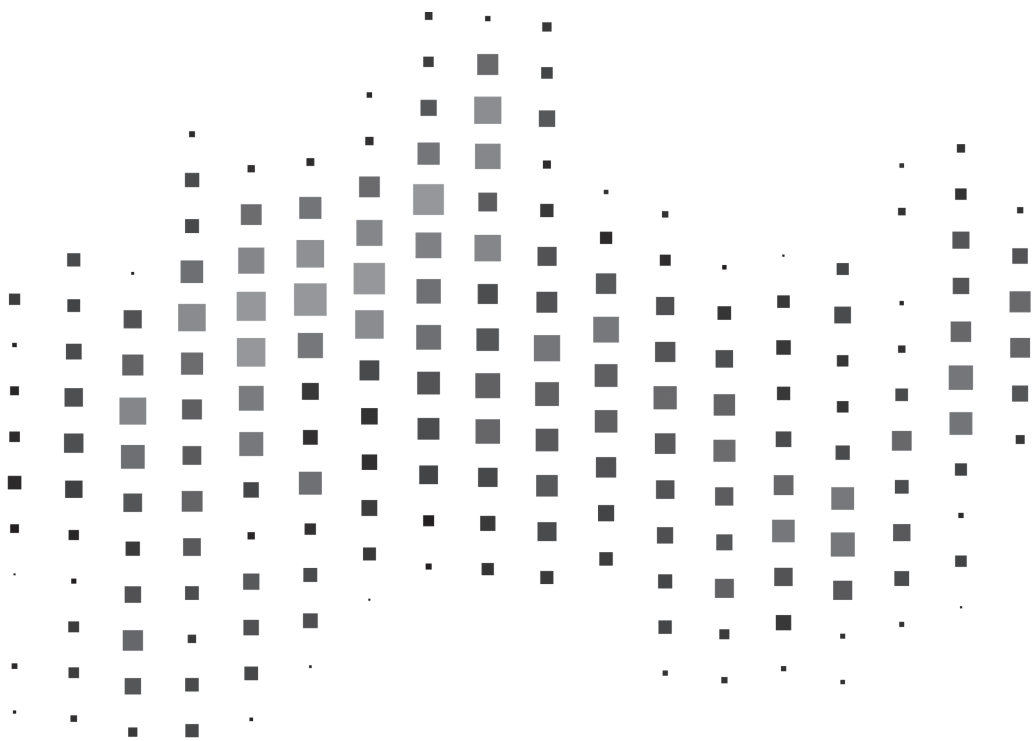


# System Upgrade 2024



**PCB BANK**

Investing in your future.

## You're our inspiration

Each year, we grow stronger and more committed to investing in the unlimited possibilities we see in our customers. You never cease to inspire us! Thank you for continuing to choose PCB.

## Spring 2024 System Upgrade Makes Us Stronger

On April 12th, we will begin our systems upgrade to provide you with upgraded technology for a faster, smoother, better banking experience.

### You can look forward to:

- ✓ More convenient and secure debit card activation
- ✓ Elevated online and in-branch experiences
- ✓ New Online and Mobile banking interface

## What to expect during the upgrade:

While we upgrade our systems to best serve you, you will experience a brief service interruption. After the upgrade is complete, some of our technological services will require your attention. Please refer to the list below to see which technologies will be affected and what action is required after the upgrade to continue with their use.

- The upgrade is expected to begin April 12th after business hours and is expected to be completed before business hours on April 15th.
- Branches will be closed on Friday, April 12th at 5pm and reopen on Monday, April 15th at 9am. All branches will be closed on Saturday, April 13th.
- Telephone Banking will not be available after the system is cut off on Friday, April 12th. Telephone banking will resume back to normal operation on Monday, April 15th.
- Branch ATMs will have inquiry and withdrawal modes during the upgrade.

- Online banking new user registration will be disabled on March 28th at 7am PST and will be available again once the upgrade is completed.
- Please make sure your Online banking profile is updated with your valid phone number by April 12th.
- Automatic payments and deposits will be posted as scheduled.
- Bill Pay will be unavailable starting April 5th at 6am PST.
- External Transfer service will be unavailable for approximately 3 days after the upgrade is complete. Service is expected to resume on April 18th.
- Zelle® will not be available for use during the upgrade. All Zelle® services will resume on Thursday, April 18th.
- Debit cards will be in service but some restrictions may apply.
- Statement will be generated April 12th. The next statement cycle will be rendered normal as scheduled.

## Actions to take on or after April 15th:

- ✓ Log in to Online banking on a browser to reset your password.
- ✓ Reschedule recurring electronic transfers between accounts or to pay other people.
- ✓ You will need to re-establish your Bill Pay schedule, Quicken and QuickBooks connection, external transfers, and account alerts. You will also need to re-enroll in e-Statements.
- ✓ You will need to download our mobile app and re-establish Zelle® service.

The team at PCB cares deeply about your ability to access your money and financial information. We will be happy to answer any questions and get you used to our new and improved system once we have completed the upgrade process.

**Please call 855-720-6565 or contact your branch with any questions.**

**Call Center Hours:**  
Mon-Thurs: 9am-5pm PST  
Fri: 10am-5pm PST

## Checking, Savings, and Money Market accounts

All of your account information and the functions and features that you love will remain the same after the upgrade.

### What's staying the same with your accounts?

- Account types
- Account features
- Account numbers
- Checks
- Debit card and PIN
- ScoreCard
- Direct deposit
- Automatic payments

### What's NEW with your accounts?

- Access to new and improved Online and Mobile banking.
- New look to paper and e-Statements.

---

## Certificate of Deposit (CD) and Individual Retirement Account (IRA)

We're making this part easy! All features, functions and information with your CDs and IRAs will remain the same. This means no change to account types, features, or numbers.

---

## Home Mortgages and Consumer Loans

There will be no changes that require action to any products or procedures in our lending department. Only your notice format will change slightly.

## Online, Mobile, and Telephone Banking

Changes to your Online, Mobile and Telephone banking will be effective on April 15th and are meant to improve your banking experience.

### What's staying the same in Online, Mobile, and Telephone Banking?

- Accounts already registered online
- Access to past e-Statements
- User ID
- PIN for Telephone Banking

### What's NEW with Online, Mobile, and Telephone Banking?

- New and enhanced Online and Mobile banking features
- Convenient e-Statement archive
- Streamlined experience
- Password

## Instructions for Online and Mobile Banking

For the security of your information and money, **our upgraded system will require users to change their passwords for Online and Mobile banking.** Usernames will remain the same. You will be given a temporary password that will need to be changed at the first log-in. Specific instructions will be sent closer to the live date. You must change your password in a browser before using the mobile app.

## Alerts

**Alerts that are currently set up Online and Mobile banking WILL NOT convert automatically.** If you wish to keep your current alerts, take note of which alerts you currently have enabled and log in to Online banking after the upgrade is complete to re-enable them.

## Bill Pay

Access to Bill Pay will be unavailable from April 5th to April 15th. Changes are meant to improve your banking experience and streamline your bill pay process.

Our upgraded Bill Pay system will be a single sign-on system as a part of Online banking. Once your credentials are updated for Online and Mobile banking, you will have access to Bill Pay. Your account and your payees will migrate over to the new system automatically.

Please note that any e-Bills you have set up in our old system will not automatically carry over. You will need to manually input these again once your Online Banking is set up. Bills to be paid on or after April 12th will not be processed - please schedule them again after you log in to the new Online banking system.

---

## Zelle® (Consumer Only)

Our Zelle® service feature will resume on the mobile app one day after conversion. You must register or reregister for Zelle® if you would like to use Zelle® after the system upgrade. Our Zelle® service will not be available on the desktop Online banking service.

---

## External Transfer

External accounts will not automatically convert over to our upgraded system. You will need to re-add any external accounts manually after the upgrade is completed.

---

## Money Management Accounts

Money Management (MX)-current data also will not automatically convert to our upgraded systems. You will need to re-register Money Management Accounts Interface connection for login authentication.

## BUSINESS CUSTOMERS

### What to expect during the upgrade:

While we upgrade our systems to best serve you, you will experience a brief service interruption. After the upgrade is complete, some of our technological services will require your attention. Rest assured we are taking every step to make this transition smooth. We know how important our availability is to the operation of your business.

**Please note we are attempting to complete the upgrade over a weekend to avoid interruptions during typical business hours.**

- **Please refer to the Consumer section for Business updates, except for Cash Management and the updates noted below.**
- Online banking new user registration will be disabled on March 28th at 7am PST and will be available again once the upgrade is completed.

### Actions to take on or after April 15th

- ✓ **Log in to online banking on a browser to reset your password**
- ✓ **Reschedule recurring electronic transfers between accounts or to pay other people.**
- ✓ **You will need to re-establish your Bill Pay schedule, Quicken and QuickBooks connection, external transfers, account alerts, download our mobile app, and re-enroll in e-Statements.**

**Please call 855-720-6565 or contact your branch with any questions.**

**Call Center Hours:**  
Mon-Thurs: 9am-5pm PST  
Fri: 10am-5pm PST

## Business Deposit Accounts

Statements will be cut off on April 12th and will feature a new appearance.

---

## Business Cash Management

We understand that your business is very important to you. We will contact you further with detailed information. Changes to your business's cash management account will be effective after Monday, April 15th and are meant to make your banking experience more efficient and protect your financial information.

**\*\* Cash management customers will be contacted directly by PCB Bankers with detailed information. Additional information will be sent in March 2024. \*\***

## What's staying the same?

Rest assured, you will receive the same great services and capabilities you are used to as a PCB Business Account customer.

- Access to your accounts
- Remote Deposit
- ACH Origination
- Wire Origination
- Positive Pay
- Smart Safe
- Lockbox

### **Please note:**

- ACH/Wire transfers will automatically convert.
- ACH templates will automatically convert.

## What's NEW?

- New log in process for your security
- New app downloadable on App Store and Google Play

## Quicken and QuickBooks

You will need to re-establish Quicken and QuickBooks connection.

## FAQs

### Q. Why is PCB Bank upgrading to a new system?

A. Our new system will allow us to serve you more efficiently and enable us to offer you more technology and enhanced products and services in the future.

### Q. Will customer service be available?

A. Our call center 855-720-6565 will be available Mon - Thur. 9am - 5pm PST, Fri. 10am - 5pm PST.

### Q. Is my personal data safe during the upgrade?

A. Yes, your personal data and account information are safe and secure, as always.

### Q. How will I have access to my funds?

A. You may wish to plan ahead for payments, transfers, wires and cash withdrawals prior to the upgrade. Also, while debit cards will be available during the upgrade, your real-time data on funds available may not be. To be safe and to be sure you have the funds you need, we are requesting you make any necessary adjustments ahead of time. If you have any questions, please contact your local branch or a representative 855-720-6565 Mon - Thur. 9am - 5pm PST, Fri. 10am - 5pm PST.

### Q. Will wire transfers still go through?

A. Yes.

### Q. Will accounts change?

A. No. Accounts, ScoreCard, balances, and history will not change.

### Q. Will my loan number change?

A. No.

### Q. Will my debit card or pin change?

A. No. You will be able to use your PCB Bank Debit Card at any time during and after the upgrade. Your PIN will not change.

### Q. Will my statement change?

A. Yes. Your new statement will look different but will still have the accounts as the current statement.

### Q. Will I still have access to past e-statements?

A. You will have access to the last 36 months of e-statements. We recommend that you download your past e-statements for your records prior to April 12th. It will take a few months to view the recent statements.

### Q. Will other electronic services be affected?

A. It is recommended that electronic services like Stop Payment, Change of Address Forms, Internal Transfers, Mobile deposit or any items that require electronic processing should be requested prior to April 12th. New requests will be available after the upgrade starting April 15th.

### Q. Will Online banking change?

A. For the security of your information and money, our upgraded system will require users to change their passwords for Online and Mobile banking. Usernames will remain the same. You will be given a temporary password that will need to be changed at the first log-in. This process must be done in a browser on a desktop.

During the first login process, a one-time password will be sent to your phone number. Please make sure your Online banking profile is updated with your valid phone number.

### Q. Will changes be made to my mortgage?

A. Mortgage statements will have a new look.

## 시스템 전환 관련 중요 내용 공지

PCB Bank는 2024년 4월 15일 (월요일)을 기해 고객 여러분께 더욱 향상된 서비스를 제공해 드리기 위해서 시스템 전환을 실행할 예정입니다. 전환 과정에서 발생하는 중요 요점을 추려 한국어로 공지드리니 자세히 읽어봐 주십시오.

- 시스템 전환은 4월 12일 (금요일) 영업시간 이후에 시작해 4월15일 (월요일) 정상영업 이전 완료될 예정입니다.
- 전 지점이 4월 13일 (토요일)에는 영업하지 않을 예정입니다.
- 전환이 실행되는 주말동안 ATM, 데빗카드, 온라인 banking, 모바일 banking, 텔레폰 banking 등의 서비스 사용이 제한됩니다.
- 전 지점에 있는 ATM은 시스템 전환 이전에 준비작업을 시작하며 잔고 확인과 현금 인출만 가능합니다. 각 ATM 해당 내용은 4월초 개별 공시될 예정입니다.
- 데빗카드는 4월 17일 (수요일)을 기해 시스템 전환이 완료될 예정입니다. 전환 주말간 사용시 안될 수 있으며 4월15일 (월요일)부터 최대 3일간 잔고 문의시 입출금 내역이 실시간 업데이트 되지 않을 수 있습니다.
- 현 온라인 banking과 모바일 banking 시스템은 4월12일 (금요일) 오후 이후부터는 거래내역 업데이트 없이 조회용으로만 사용하실 수 있습니다.
- 4월 15일 (월요일) 부터는 새로운 온라인 banking으로 로그인 하신후, 새로운 모바일 banking 앱을 다운 받아 사용하셔야 합니다.
- 텔레폰 banking은 4월 15일 (월요일)부터 변동 없이 사용할 수 있습니다.

- 현재 가지고 계시는 예금계좌와 용자계좌의 상품 약정 및 수수료는 변동이 없습니다.
- 예금 계좌의 거래 내역서 (statement)는 시스템 전환이 시작되는 4월 12일 금요일 날짜로 한번 발행되며, 그 이후에는 종전과 같이 내역서를 받으시게 됩니다.

온라인 banking과 모바일 banking 상품 관련 시스템전환에 대한 준비 및 사용 주의 사항들은 14 - 15페이지를 참조해 주십시오.

이 책자의 내용에 대해 질문이 있으시면, 주 거래 지점 고객 서비스 직원과 통화 하시거나 855-720-6565으로 연락주시기 바랍니다. 월-목: 9am - 5pm PST, 금: 10am - 5pm PST

## 지점

### 1. 시스템 전환이 이루어지는 주말에 지점이 영업합니까?

시스템 전환이 이루어지는 2024년 4월 13일 (토요일) 모든 지점들이 휴무하게 되오니 이점 양해 부탁드립니다.

## 수표, 자동 자금 이체(ACH) 및 송금거래

### 1. 현재 가지고 있는 수표(check)와 예금전표(deposit slip)를 계속 사용해도 됩니까?

계속 사용하실 수 있습니다.

### 2. 설정해 놓은 자동 자금 이체(ACH) 및 송금거래에 영향이 있습니까?

아닙니다. 자동 자금 이체(ACH) 및 송금거래에는 변동이 없습니다. 따라서 고객께서는 아무것도 변경하실 필요가 없습니다.

## 예금 상품과 서비스

### 1. 예금 계좌 상품, 수수료와 이자율에 변동이 있습니까?

예금 계좌에 관한 변경내용은 전혀 없습니다.

## 용자관련

### 1. 용자 상품 정관 및 용자 상환 페이먼트에 변화가 있습니까?

변경사항이 없습니다.

### 2. 용자계좌의 온라인 뱅킹에 변경이 있습니까?

아닙니다. 어떤 용자 상품이든 온라인 뱅킹에는 변경사항이 없습니다.

## 온라인 뱅킹과 모바일 뱅킹앱 서비스

### 1. 온라인 뱅킹(Online Banking)과 빌페이(Bill Pay) 서비스는 예전대로 사용하면 됩니까?

- a. 현 온라인 뱅킹과 모바일 뱅킹 시스템 신규 등록은 3월 28일 (목요일)까지만 하실 수 있습니다.
- b. 현 온라인 뱅킹 시스템 빌페이는 4월 5일 (금요일) 오전 7시 (PST)까지 사용 가능합니다. 4월 11일 (목요일)까지 스케줄 되어있는 빌페이는 예정대로 지급되며, 4월 12일 (금요일)부터는 지급되지 않습니다.
- c. 현 온라인 뱅킹과 모바일 뱅킹앱은 4월 12일 (금요일)부터 4월 16일 (화요일)까지 거래내역 조회용으로만 사용 가능합니다.
- d. 타행에 있는 계좌로 이체하시는 서비스는 4월 12일 (금요일)까지 사용하실 수 있습니다.
- e. 모바일 디파짓은 4월 12일 (금요일) 오후 4시 (PST) 까지 확인이 되어야 합니다.

### 2. 온라인 뱅킹 시스템 전환 전 어떤 준비를 해야 합니까?

- a. 온라인으로 거래내역을 받으셨다면, 가장 최근 2-3개월 내역을 다운로드해 저장해 주십시오. 시스템 전환 후 4월 12일 (금요일)자 내역서를 포함한 수개월 내의 내역서를 복구하는데 다소 시간이 걸릴 예정입니다.
- b. 빌페이 수취인 및 예정 거래 내역을 숙지해 주십시오. 빌페이 내역을 자동 이전하나, eBill은 다시 등록하셔야 합니다.



### 3. 온라인 뱅킹 시스템 전환 후 어떻게 해야 하나요?

- a. 시스템 전환이후 mypcbbank.com 홈페이지를 통해 온라인 뱅킹에 현재 사용하시는 온라인 뱅킹 아이디과 임시 비밀번호로 접속하실 수 있습니다.
- b. 임시 비밀번호는 등록되어 있으신 이메일로 전환 되기 전 통보해 드리겠습니다.
- c. 온라인 뱅킹 접속 후, 빌페이, 계좌간 자금이체, eStatement 서비스등을 다시 등록해 주십시오.
- d. 빌페이 내역을 확인해 주시고 eBill을 다시 등록해 주십시오. 또한 4월12일 이후 예정이던 빌페이는 다시 스케줄 해 주셔야 합니다.
- e. 타행 자금 이체 서비스는, 추가 시스템 확인이 필요한 관계로 4월 18일 (목요일)즈음 복구될 예정입니다.
- f. Quickens, QuickBooks 과 Money Management (MX)서비스를 다시 등록해 주십시오.
- g. 온라인 뱅킹 접속을 성공하신 이후, 새로운 모바일 뱅킹앱을 다운받아 접속해 주십시오.
- h. 모바일 뱅킹앱에서 Zelle 서비스 추가를 해 주십시오.
- i. 계좌 알림을 설정해 주십시오.
- j. 시스템 전환 이후 처음 로그인 하실때는 One Time Passcode (OTP) 확인 절차를 거쳐 확인하셔야 합니다. 반드시 OTP 확인용으로 등록된 전화번호를 확인해 업데이트 하셔야 합니다. 고객님의 웹브라우저에 온라인뱅킹을 즐겨찾기에 추가하신 경우는 새로운 인터넷뱅킹 웹사이트를 북마크에 추가하실 필요가 있으니 주의하시기 바랍니다.

### 4. 온라인이나 모바일뱅킹 서비스에 대한 질문이 있을 경우 어디로 연락해야 하나요?

855-720-6565로 연락하시면 됩니다.

월-목: 9am – 5pm PST

금: 10am – 5pm PST

---

## 캐시 매니지먼트 서비스

### 1. 캐쉬 매니지먼트 온라인 뱅킹에서 현재사용하는 서비스는 예전대로 사용하면 됩니까?

현재 사용하시는 캐쉬 매니지먼트의 온라인 뱅킹과 비즈니스 빌페이 서비스는 4월 12일 (금요일) 이후로는 거래내역 업데이트 없이 사용할 수 있습니다. 새로운 시스템에 로그인 하기 위해 필요한 내용들은 3월 중 개별 공지해 드리겠습니다.

### 2. 자동이체(ACH), Online Wire와 Remote Deposit 서비스를 계속해서 사용할 수 있습니까?

고객 여러분께서 사용하시는 자동이체(ACH), Online Wire 및 Remote Deposit 서비스가 전환 됨에 따라 3월 중 고객님의께 교육 일정을 공지해 드리겠습니다.

### 3. Positive Pay 서비스는 그대로 사용하면 됩니까?

Issue File 을 4월 11일 (목요일) 오후 12시 (PST) 이전까지 업로드 해 주셔야 합니다.

### 4. 캐쉬 매니지먼트 서비스에 대해 더 궁금한 점이 있으면 어디로 연락하면 됩니까?

이메일: [support@mypcbbank.com](mailto:support@mypcbbank.com)

전화: (213) 355-8833

월-목: 9am – 5pm PST / 금: 10am – 5pm PST

## 은행 거래 내역서 관련

### 1. 예금 계좌 거래 내역서는 현재 주기대로 받게 됩니까?

2024년 4월 12일 (금요일)자로 특별 은행 계좌 거래 내역서가 발행되며 (정기예금 계좌 제외), 2024년 4월 14일 (일요일)까지 발생하는 이자 (해당 계좌에 한함)도 4월 12일 (금요일)자로 받으시게 됩니다. 향후 거래 내역서부터는 기존에 은행 거래 내역서를 받으시던 날짜에 계속해서 받으시게 됩니다.

## 데빗카드와 리워드 프로그램

### 1. 시스템 전환이 이루어지는 주말에 데빗카드를 사용할 수 있습니까?

현재 가지고 계신 데빗카드와 비밀번호(PIN) 그리고 카드한도는 변함없이 계속 사용하실 수 있습니다. 시스템 전환이 이루어지는 4월 12일 (금요일) 밤부터 카드계좌 전환을 마치는 4월 17일 (수요일) 아침 사이에 데빗카드를 사용하실 경우 잠시 동안 불편함을 겪으실 수도 있음을 알려드립니다. 불편함을 최소화하기 위해 최선을 다하겠습니다.

### 2. 현재 가지고 있는 ScoreCard® Program 에 영향이 있습니까?

아무런 변경사항이 없습니다.



855-720-6565 / [mypcbbank.com](http://mypcbbank.com)

Member  
**FDIC**

