



# Frequently Asked Questions

## Why is Bank of Hope changing my online banking?

We are upgrading our online banking system as part of our ongoing effort to provide account holders with state of the art banking functionality, convenience, and security. Our new online banking system offers robust online banking functionality on all of your devices, and will enable you to bank anytime, anywhere like never before.

## When will the upgrade take effect?

The online banking upgrade is scheduled for **Monday, March 24th, 2025**. Please note that as part of the upgrade, Online and Mobile Banking will be unavailable beginning Friday, March 21st at 5pm Pacific; 8pm Eastern, until we come back online on Monday the 24th at 6am Pacific; 9am Eastern. While the system is offline, any scheduled payments and transfers will still be processed, but new payments and transfers cannot be scheduled. Similarly, any automated withdrawals such as streaming service memberships, or deposits such as Payroll will still post to your account without any interruptions.

## Is there any action required to start using the new experience?

Yes, it is important that you either update or validate your contact information before **Friday February 28th, 2025** in order to enable you to log into the new system. You can update your contact information online, by phone, or in-branch.

## Will I have to re-register for online banking?

No, if you already registered, you will still have access. You will need to setup a new password. You may use your current password, or choose a new password.

## Will my scheduled transfers convert over to the new system?

Yes, your scheduled transfers will convert over to the new system.

## Will my scheduled bill payments convert over to the new system?

Yes, your scheduled bill payments will convert over to the new system, along with your payee list and payment history.

## Will my scheduled external transfers convert over to the new system?

Yes, your scheduled external transfers will convert over to the new system.

## Will my transaction history transfer over to the new system?

Yes, you'll have access to 2 years of transaction history.

## Are there minimum browser requirements for this new system?

We recommend updating your browser to the latest version available—not just to ensure compatibility with the new

online banking experience, but also to ensure that your online banking is as secure as possible. We support the current and previous two major versions of the following browsers: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, and Apple Safari.

## Can I use this on my phone/tablet?

Absolutely. Our new online banking system will provide you the ability to bank anytime, anywhere, from any device—conveniently and securely. You can download the app on any Android (13.0 or higher) or Apple iOS (16.0 or higher), and it will provide a consistent experience with banking from your desktop. If you have biometric authentication setup, you will need to set it up again once the app is updated. If you're on a platform that isn't Android or Apple, you can always access online banking via your web browser.

## What is a unified experience?

A unified experience simply means that the look and feel of your online banking is consistent on all of your devices. It does not mean that the exact same features and functions are available on every device. It is intended to improve your experience by making navigation simple and familiar regardless of device.

## Will I have access to my statements?

Yes, you will have access to up to 24 months of statements online, which can be printed at home for your convenience. If you currently receive paper statements, there is nothing else you need to do. You can enroll in e-statements at anytime in Online Banking.

## What if I don't remember my User ID or Password?

You can use the Forgot User ID and/or Forgot Password feature in Online and Mobile Banking to recover your User ID, and/or reset your password.

## Will I keep my current User ID and Password?

Your User ID will stay the same. You can choose to use your existing password, or choose a new one.

## What if I am not currently enrolled in Online Banking, but would like to?

You can enroll in Online Banking at any time.

## What if I don't have Online or Mobile Banking, and I am not interested in it?

No action is required from you.

## What if I am also using Business Online Banking?

At this time, the upgrade is only for the Consumer Online and Mobile Banking platform. There will be no change in Business Online Banking.



# Frequently Asked Questions

## 왜뱅크오브호프의 온라인 뱅킹이 변경되나요?

뱅크오브호프는 계좌 보유 고객들에게 최신 뱅킹 기능과 편리함을 제공하고, 보안을 더욱 강화하기 위해 온라인 뱅킹 시스템을 업그레이드하고 있습니다. 새로운 시스템은 모든 디바이스에서 뛰어난 기능을 제공하며, 언제 어디서나 이전과는 다른 방식으로 뱅킹을 이용할 수 있도록 도와줍니다.

## 업그레이드는 언제 시행되나요?

온라인 뱅킹 업그레이드는 **2025년 3월 24일 월요일**에 예정되어 있습니다. 이에 따라, 3월 21일 금요일 오후 5시 (태평양 표준시 기준\_동부 표준시 기준, 오후 8시)부터 3월 24일 월요일 오전 6시 (태평양 표준시 기준\_동부 표준시 기준, 오전 9시)까지 온라인 및 모바일 뱅킹 서비스를 이용할 수 없습니다. 시스템이 오프라인 상태일 때, 예약된 결제와 송금은 계속 처리되지만, 새로운 결제 및 송금 예약은 불가합니다. 마찬가지로, 스트리밍 서비스 구독과 같은 자동 출금, 급여 등의 입금도 중단 없이 계좌에 반영됩니다.

## 새로운 시스템 사용을 위해 필요한 조치가 있나요?

네, **2025년 2월 28일 금요일** 이전까지 연락처 정보를 업데이트하거나 확인하는 것이 중요합니다. 새로운 시스템에 로그인하기 위해 필요한 정보이기 때문입니다. 연락처 정보는 온라인, 전화, 또는 지점 방문을 통해 업데이트할 수 있습니다.

## 온라인 뱅킹에 다시 등록해야 하나요?

아니요. 이미 등록된 경우 여전히 접속할 수 있습니다. 다만, 비밀번호를 재설정해야 하며, 이 때 현재 비밀번호를 다시 사용할 수도 있고, 새 비밀번호를 입력할 수 있습니다.

## 예약된 transfers는 새 시스템으로 이전되나요?

네, 예약된 transfers는 새 시스템으로 이전됩니다.

## 예약된 빌 페이는 새 시스템으로 이전되나요?

네, 예약된 빌 페이는 수취인 목록 및 결제 내역과 함께 새 시스템으로 이전됩니다.

## 예약된 external transfers는 새 시스템으로 이전되나요?

네, 예약된 external transfers도 새 시스템으로 이전됩니다.

## 거래 내역은 새 시스템으로 이전되나요?

네, 2년간의 거래 내역에 접속할 수 있습니다.

## 새 시스템에 필요한 최소 브라우저 사양은 무엇인가요?

최신 브라우저로 업데이트할 것을 권장합니다. 이는 새로운 온라인 뱅킹 시스템과의 호환성을 보장하고 보안을 강화하기 위해서입니다. 현재와 이전 두 주요 버전의 다음과 같은 브라우저를 지원합니다: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari.

## 휴대폰/태블릿에서도 사용할 수 있나요?

물론입니다. 뱅크오브호프의 새로운 온라인 뱅킹 시스템은 언제 어디서나 모든 디바이스에서 편리하고 안전하게 뱅킹할 수 있는 기능을 제공합니다. Android(13.0 이상) 또는 Apple iOS(16.0 이상)에 앱을 다운로드하여 데스크탑에서와 동일한 사용 경험을 제공받을 수 있습니다. 생체 인증을 설정한 경우, 앱이 업데이트된 후 다시 설정해야 합니다. Android나 Apple이 아닌 플랫폼에서는 웹 브라우저를 통해 온라인 뱅킹에 접속할 수 있습니다.

## 통합된 경험이란 무엇인가요?

통합된 경험이란, 온라인 뱅킹의 디자인과 사용 방식이 모든 디바이스에서 일관되게 유지된다는 의미입니다. 모든 디바이스에서 동일한 기능과 특징이 제공되는 것은 아니지만, 디바이스에 관계없이 탐색이 간단하고 직관적으로 이루어지도록 설계된 것입니다.

## 계좌 명세서를 확인할 수 있나요?

네, 최대 24개월 동안의 명세서를 온라인에서 확인할 수 있으며, 필요시 집에서 출력하실 수 있습니다. 현재 종이 명세서를 받고 계신 경우, 별도로 취해야 할 조치는 없습니다. 전자 명세서(e-Statement)는 온라인 뱅킹에서 언제든지 등록하실 수 있습니다.

## 사용자 ID나 비밀번호를 기억하지 못하면 어떻게 하나요?

온라인 및 모바일 뱅킹에서 '사용자 ID 찾기' 또는 '비밀번호 찾기' 기능을 사용하여 사용자 ID를 복구하거나 비밀번호를 재설정할 수 있습니다.

## 현재의 사용자 ID와 비밀번호를 유지할 수 있나요?

사용자 ID는 그대로 유지됩니다. 기존 비밀번호를 계속 사용할 수도 있고, 새 비밀번호를 선택할 수도 있습니다.

## 현재 온라인 뱅킹에 가입되어 있지 않는데, 가입을 원하면 어떻게 하나요?

온라인 뱅킹은 언제든지 가입하실 수 있습니다.

## 온라인 또는 모바일 뱅킹을 사용하지 않고, 관심도 없다면 어떻게 하나요?

별도로 취해야 할 조치는 없습니다.

## 비즈니스 온라인 뱅킹도 사용하는 경우는 어떻게 되나요?

이번 업그레이드는 개인용 온라인 및 모바일 뱅킹 플랫폼에만 해당됩니다. 비즈니스 온라인 뱅킹에는 변경 사항이 없습니다.