



# FAQs

## WHY IS TERRABANK COMPLETING A COMPUTER SYSTEMS UPGRADE?

It's part of an overall strategic initiative to continue to help our customers by offering you the most innovative banking products and services and maximizing service delivery.

## WILL MY ACCOUNT NUMBER(S) STAY THE SAME?

Yes. Terrabank account number(s) will not change and will remain the same for all products you have with us.

## MAY I CONTINUE TO USE MY CURRENT TERRABANK CHECKS AND DEPOSIT SLIPS?

Yes. You can continue to use your Terrabank checks and deposit slips.

## MAY I CONTINUE TO USE MY EXISTING DEBIT CARD OR CREDIT CARD?

Yes, you may use your current debit or credit card throughout our computer systems upgrade.

## WILL THERE BE A PERIOD OF TIME I DO NOT HAVE ACCESS TO MY FUNDS DUE TO THE SYSTEMS UPGRADE ON April 10-12, 2026?

Your collected funds will be available during the computer systems upgrade.

## WHO SHOULD I CONTACT IF I HAVE QUESTIONS BEFORE, DURING, OR AFTER THE COMPUTER SYSTEMS UPGRADE?

Our Service Center will happily assist you with any questions you may have. Service Center hours are Monday-Friday 9:00am-7:00pm by phone 1-855-837-7225, or by email at [Info@terrabank.com](mailto:Info@terrabank.com).



# Terrabank

## WELCOME TO A

*Forward-Thinking  
Experience*



**SCAN HERE  
TO LEARN MORE**

**APRIL 10-12, 2026**

**2026  
COMPUTER SYSTEM  
UPGRADE GUIDE**



"Our continued focus has been on advancing our technology by creating a more seamless, intuitive, and responsive banking experience that reflects the evolving needs of our clients and community."

*Antonio Uribe, President & CEO*



# General information

## What to expect and when

Please take note of how these services are affected during and after upgrade weekend.

### Office Locations & ATMs

**During Upgrade Weekend** All offices will be open normal business hours on Friday, April 10, 2026. All Terrabank ATMs will be unavailable from close of business Friday, April 10 through Monday morning April 13.

**After Upgrade Weekend** We will be open normal business hours on Monday, April 13, 2026 and ready for all business.

### ATM & Debit Cards

**During Upgrade Weekend** ATM and Debit Cards will be usable throughout the weekend. However, you will be unable to make PIN changes to your cards.

**After Upgrade Weekend** We will be online Monday, April 13, 2026. All cards and pins will stay the same.

### Online Banking

**During Upgrade Weekend** Online Banking and our Mobile App will be unavailable during upgrade weekend. This includes, payments and advance for credit cards and loans.

**After Upgrade Weekend** Online Banking will be available. Your information, account history, bill pay and automated transfers will remain unchanged. Your username and password will remain the same.

### Night Deposit

**During Upgrade Weekend** The night depository will be available throughout the computer systems upgrade weekend.

**After Upgrade Weekend** Transactions will be posted when the Bank re-opens on Monday, April 13, 2026.

### Service Center

**During Upgrade Weekend** Friday 9:00 am–7:00 pm by calling 1-855-837-7225 or email at [info@terrabank.com](mailto:info@terrabank.com)

**After Upgrade Weekend** Please visit [www.terrabank.com/upgrade](http://www.terrabank.com/upgrade) for additional details.

### Statements

**During Upgrade Weekend** All statements will have a new look after this upgrade. Everyone will receive their last statement on our legacy system beginning April 13.

**After Upgrade Weekend** Your next regular statement after April 13 will have a new look.

### ZELLE®

**During Upgrade Weekend** ZELLE® will be unavailable during upgrade weekend.

**After Upgrade Weekend** You may need to re-enroll beginning Monday April 13. Please check our website for more details.

### Why a Computer Systems Upgrade?

At Terrabank, a forward-thinking community bank, we're upgrading our systems to deliver faster, smarter, and more secure banking. This investment strengthens our technology and operations —so you get better service, every time. We're committed to ensuring a seamless upgrade, while continuing to help you bank as efficiently, securely, and easily as possible.

## All account numbers will remain the same.

### Interest: Checking, Savings Money Market

Interest from April 1 through April 10, 2026 will be paid on April 10, 2026 and you will receive a statement reflecting this. April 11, 2026 - April 30, 2026, interest will be paid on April 30, 2026 and you will receive a second statement with the additional days interest at month end.

### PROTECT YOURSELF FROM FRAUD



NEVER give out your personal or banking information, including passwords or login information. We will never ask for it.



“Nos hemos enfocado de manera continua en perfeccionar nuestra tecnología, con el objetivo de ofrecer una experiencia bancaria más fluida, intuitiva y ágil que se ajuste a las necesidades cambiantes de nuestros clientes y de la comunidad.”

**Antonio Uribe, Presidente y CEO**

# Preguntas frecuentes

## ¿POR QUÉ TERRABANK ESTÁ LLEVANDO A CABO UNA ACTUALIZACIÓN DE SUS SISTEMAS INFORMÁTICOS?

Es un componente de una iniciativa estratégica integral destinada a seguir apoyando a nuestros clientes mediante la oferta de productos y servicios bancarios innovadores, al tiempo que se optimiza la calidad del servicio.

## ¿MIS NÚMEROS DE CUENTA SE MANTENDRÁN IGUALES?

Sí. Los números de cuenta de Terrabank permanecerán inalterados y seguirán siendo los mismos para todos los productos que tenga con nosotros.

## ¿PUEDO CONTINUAR UTILIZANDO MIS CHEQUES Y COMPROBANTES DE DEPÓSITO ACTUALES DE TERRABANK?

Sí. Puede continuar utilizando sus cheques y recibos de depósito de Terrabank.

## ¿PUEDO CONTINUAR UTILIZANDO MI TARJETA DE DÉBITO O CRÉDITO ACTUAL?

Sí, puede utilizar su tarjeta de débito o crédito actual durante la actualización de nuestros sistemas informáticos.

## ¿HABRÁ UN PERÍODO EN EL QUE NO PODRÉ ACCEDER A MIS FONDOS DEBIDO A LA ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DEL 10 AL 12 DE ABRIL DE 2026?

Los fondos recaudados estarán accesibles durante la actualización de los sistemas informáticos.

## ¿A QUIÉN DEBO DIRIGIRME SI TENGO PREGUNTAS ANTES, DURANTE O DESPUÉS DE LA ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS?

Nuestro Centro de Servicio estará a su disposición para resolver cualquier consulta que pueda tener. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 9:00 a 19:00 horas, a través del teléfono 1-855-837-7225 o por correo electrónico a [Info@terrabank.com](mailto:Info@terrabank.com).



# Terrabank

## BIENVENIDO A UNA

*Experiencia con con  
vision a futuro*



**ESCANEE AQUÍ  
PARA RECIBIR MÁS  
INFORMACIÓN**

**10-12 DE ABRIL DE 2026**

**GUÍA DE ACTUALIZACIÓN  
DEL SISTEMA  
INFORMÁTICO 2026**



# Qué anticipar y cuándo

Tenga en cuenta cómo se verán impactados estos servicios durante y después del fin de semana de actualización.

## Ubicaciones de oficinas y dispensadores automáticos

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Durante el fin de semana de actualización.  | Todas las oficinas permanecerán abiertas en su horario comercial habitual el viernes 10 de abril de 2026. Todos los cajeros automáticos de Terrabank no estarán disponibles desde el cierre de operaciones del viernes 10 de abril hasta la mañana del lunes 13 de abril. |
| Después del fin de semana de actualización. | Estaremos abiertos en nuestro horario comercial habitual el lunes 13 de abril de 2026, preparados para atender todos los negocios.                                                                                                                                        |

## Tarjetas de cajero automático y de débito

|                                             |                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Durante el fin de semana de actualización.  | Las tarjetas de cajero automático y de débito estarán disponibles durante todo el fin de semana. No obstante, no será posible cambiar el PIN de sus tarjetas. |
| Después del fin de semana de actualización. | Estaremos disponibles en línea el lunes 13 de abril de 2026. Todas las tarjetas y pines seguirán siendo los mismos.                                           |

## Banca en línea

|                                             |                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Durante el fin de semana de actualización.  | La Banca en Línea y nuestra aplicación móvil no estarán accesibles durante el fin de semana de actualización. Esto abarca pagos y anticipos de tarjetas de crédito y préstamos.                                  |
| Después del fin de semana de actualización. | La Banca en Línea estará disponible. Su información, historial de cuenta, pago de facturas y transferencias automáticas se mantendrán sin cambios. Su nombre de usuario y contraseña seguirán siendo los mismos. |

## Depósito nocturno

|                                             |                                                                                                                    |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Durante el fin de semana de actualización.  | El depósito nocturno estará accesible durante todo el fin de semana de actualización de los sistemas informáticos. |
| Después del fin de semana de actualización. | Las transacciones se registrarán una vez que el banco reabra el lunes 13 de abril de 2026.                         |

## Centro de atención al cliente

|                                             |                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Durante el fin de semana de actualización.  | Viernes de 9:00 a. m. a 7:00 p. m., llamando al 1-855-837-7225 o enviando un correo electrónico a <a href="mailto:info@terrabank.com">info@terrabank.com</a> . |
| Después del fin de semana de actualización. | Visite <a href="http://www.terrabank.com/upgrade">www.terrabank.com/upgrade</a> para obtener información adicional.                                            |

## Declaraciones

|                                             |                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Durante el fin de semana de actualización.  | Todos los estados de cuenta presentarán un nuevo diseño tras esta actualización. Todos recibirán su último estado de cuenta en nuestro sistema anterior a partir del 13 de abril. |
| Después del fin de semana de actualización. | Tu próximo estado de cuenta regular, a partir del 13 de abril, presentará un nuevo diseño.                                                                                        |

## ZELLE®

|                                             |                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Durante el fin de semana de actualización.  | ZELLE® no estará accesible durante el fin de semana de actualización.                                                           |
| Después del fin de semana de actualización. | Es posible que deba volver a inscribirse a partir del lunes 13 de abril. Visite nuestro sitio web para obtener más información. |

# General información

## ¿Por qué es necesario actualizar los sistemas informáticos?

En Terrabank, un banco comunitario con una visión de futuro, estamos modernizando nuestros sistemas para proporcionar servicios bancarios más rápidos, inteligentes y seguros. Esta inversión refuerza nuestra tecnología y operaciones, asegurando que usted reciba un servicio superior en todo momento. Nos comprometemos a garantizar una actualización fluida, mientras continuamos asistiendo en la realización de sus operaciones bancarias de la manera más eficiente, segura y sencilla posible.

Todos los números de cuenta seguirán siendo los mismos.

## Interés: Cuenta corriente, ahorros, mercado de dinero

Los intereses correspondientes al período del 1 al 10 de abril de 2026 se abonarán el 10 de abril de 2026, y se le enviará un estado de cuenta que lo refleje. Para el intervalo del 11 al 30 de abril de 2026, los intereses se pagarán el 30 de abril de 2026, y recibirá un segundo estado de cuenta que incluirá los días adicionales de intereses al final del mes.

## PROTÉGETE DEL ENGANO



NUNCA compartas tu información personal o bancaria, incluidas contraseñas o datos de acceso. Nunca te la solicitaremos.