

Like you, all of us at Santa Cruz Community Credit Union have concerns related to the coronavirus (COVID-19) outbreak. The Credit Union has implemented an intense planning process for the potential impact to members, staff and financial services.

At this time, there are no plans to limit services or close offices, however this may change. Today, our focus is to ensure that you, as well as our staff, remain healthy and virus free, but we also want to ensure that the services you need most are available to you. We are listening closely to the county health official's guidance currently and taking extra precautions to reduce risk. To help you navigate this virus with us, we want to share how we're responding to the virus threat. Below is an overview of actions we're taking:

Our Annual Meeting of the Members, scheduled for Thursday, April 23, 2020 has been CANCELLED. This meeting will be rescheduled, and the Credit Union will provide notification to the membership at least 10 days prior to the new date.

Branch Sanitizing:

- For your safety and the safety of our team members, our staff are sanitizing high use areas and ATM's numerous times each day.
- If you visit one of our branches in person, we encourage you to use the hand sanitizer readily available in each lobby.
- Our team members may be wearing protective gloves to avoid the spread of germs through cash or other transactions.

Service Communications:

- Our Credit Union website (www.scccu.org) has a small banner near the top that reads "Coronavirus Services Update" and we will post details regarding temporary branch changes to services or branch hours should this be required.
- Additionally, at www.scccu.org we will provide easy ways to do business **without** coming to our office including uploading or downloading SECURE documents to the Credit Union staff, and 24/7 automated lending services on the web

Your Access to Funds: The Credit Union has a strong business resumption plan which includes a pandemic policy. It is our commitment to you to find ways to serve you during this time, even if county health guidance recommends closing offices. Our intention is to provide you with the services you need, and we will do that to the best of our ability.

Most financial transactions with Santa Cruz Community Credit Union can be performed remotely.

- **Our Member Call Center** can assist you with many transactions over the phone, including making a loan payment, transferring funds or connecting with our business or real estate lending departments. Call 831-425-7708 during normal business hours.
- **24/7 Lending:** Our automated online loan application is available for standard borrowing needs for example, auto, VISA line increases, personal loans, solar loans and more. Our typical decision turnaround time during normal business hours is within an hour, however, if the virus impacts our staff this could take a little longer.
- **Emergency Loans:** We have an emergency loan program set up for any community crisis. Please call us if you need this assistance. These funds can be used to address a short-term gap in income due to business closures or illness.
- **FREE Mobile Banking:** Our Mobile Banking (and Web Home Banking) are great options for performing everyday transactions. If you haven't downloaded our App yet, you'll find them at your app store as "Santa Cruz CCU".

Thank you for trusting Santa Cruz Community Credit Union. We know there are many places you can place your money and your accounts, and we are glad you chose us. We'll keep you advised of any service changes on our website going forward. We encourage you to follow the county guidelines for social distancing at: www.santacruzhealth.org/coronavirus

Thank you!

Como usted, todos nosotros en Santa Cruz Community Credit Union tenemos preocupaciones relacionadas con el brote de coronavirus (COVID-19). La Cooperativa de Crédito ha implementado un proceso de planificación intenso para el impacto potencial de los miembros, el personal, y los servicios financieros.

En este momento, no hay planes para limitar los servicios o cerrar oficinas, sin embargo, esto puede cambiar. Hoy, nuestro enfoque es asegurar que usted, así como nuestro personal, se mantengan saludables y libres del virus, pero también queremos asegurarnos de que los servicios que más necesita estén disponibles para usted. Actualmente estamos escuchando atentamente la orientación del funcionario de salud del condado y tomamos precauciones adicionales para reducir el riesgo. Para ayudarlo a navegar este virus con nosotros, queremos compartir como estamos respondiendo a la amenaza del virus. A continuación, se muestra una descripción general de las acciones que estamos tomando:

Nuestra reunión anual de miembros, programada para el jueves, 23 de abril de 2020, ha sido CANCELADA. Esta reunión será reprogramada y la Cooperativa de crédito notificará a los miembros al menos 10 días antes de la nueva fecha.

Desinfección de la sucursal:

- Para su seguridad y la seguridad de los miembros de nuestro equipo, nuestro personal desinfecta las áreas de alto uso y los cajeros automáticos varias veces al día.
- Si visita una de nuestras sucursales en persona, le recomendamos que use el desinfectante para manos, disponible en cada vestíbulo.
- Los miembros de nuestro equipo pueden usar guantes protectores para evitar la propagación de gérmenes a través del dinero en efectivo u otras transacciones.

Servicios de comunicaciones:

- Nuestro sitio web de la Cooperativa de crédito (www.scccu.org) tiene una pequeña pancarta cerca de la parte superior que dice "Actualización de los servicios de coronavirus" y publicaremos detalles sobre los cambios temporales de sucursales en los servicios u horarios de sucursales si fuera necesario.
- Además, en www.scccu.org brindaremos maneras fáciles de hacer negocios **sin tener** que ir a nuestra oficina, incluida la carga o descarga de documentos SEGUROS para el personal de la Cooperativa de Crédito y los servicios de préstamos automatizados 24/7 en el sitio web.

Su acceso a los fondos: La Cooperativa de Crédito tiene un plan de reanudación comercial sólido que incluye una política de pandemia. Es nuestro compromiso con usted encontrar maneras de servirle durante este tiempo, incluso si la guía de salud del condado recomienda cerrar oficinas. Nuestra intención es brindarle los servicios que necesita, y lo haremos lo mejor que podamos.

La mayoría de las transacciones financieras con Santa Cruz Community Credit Union se pueden realizar de manera remota.

- **Nuestro centro de llamadas para los miembros:** pueden ayudarlo con muchas transacciones por teléfono, incluido el pago de préstamo, la transferencia de fondos o la conexión con nuestros departamentos comerciales o de préstamos inmobiliarios.
Llame al 831-425-7708 durante el horario de trabajo normal.
- **Prestamos 24/7:** Nuestra solicitud de préstamo en línea automatizada está disponible para necesidades de préstamo estándar, por ejemplo, autos, aumentos de línea VISA, préstamos personales, préstamos solares y más. Nuestro tiempo de respuesta de decisión típico durante el horario de trabajo normal es dentro de una hora; sin embargo, si el virus afecta a nuestro personal, esto podría demorar un poco más.
- **Prestamos de emergencia:** Tenemos un programa de préstamos de emergencia establecido para cualquier crisis comunitaria. Por favor llámenos si necesita esta ayuda. Estos fondos se pueden usar para abordar una brecha de ingresos al cierre de negocios o enfermedades.
- **Banco móvil GRATUITO:** Nuestro banco móvil (y el banco por internet) son excelentes opciones para realizar transacciones cotidianas. Si aún no ha descargado nuestra aplicación, la encontrará en su tienda de aplicaciones como "Santa Cruz CCU".

Gracias por confiar en Santa Cruz Community Credit Union. Sabemos que hay muchos lugares donde puede poner su dinero y sus cuentas, y nos complace que nos haya elegido. Le mantendremos informado de cualquier cambio de servicio en nuestro sitio web en el futuro. Lo alentamos a seguir las pautas del condado para el distanciamiento social en: www.santacruzhealth.org/coronavirus

¡Gracias!