



关于电子补贴支付的常见问题

电子支付对我来说意味着什么？

电子支付意味着您的补贴将直接存入您的账户。无需等待邮寄支票，无需去银行存款或支付支票兑现费即可使用您的资金。一旦补贴过账到您的账户，您的钱就可以随时使用。

我有什么选择？

接收电子补贴有两（2）种选择：

- 借记卡。
- 直接存入您现有的支票账户。

对我来说什么是最好的选择？

为了选择最适合您和您的家人的选项，您需要评估您如何花钱。

带有万事达卡标志的借记卡，可以在任何接受万事达卡的地方使用。您可以使用该卡购买食品杂货、鞋服、家居用品和学习用品；支付汽车修理费；每月在线支付；在需要时获得现金；等等。如果这是您目前使用补贴资金的方式，那么借记卡将是您的正确选择。

如果您一般用您的资金进行一次性支付，比如租金、抵押贷款或学费，那么直接入账可能是更好的选择。

我可以选择接受纸质支票而不是电子支付吗？

否。

纽约州儿童和家庭服务办公室（OCFS）与当地地区社会服务机构部门合作，已转为使用电子支付系统。我们相信，这种支付流程为我们的客户提供了许多好处，包括更大的灵活性和易用性。

我什么时候能收到第一笔补贴？

如果您最近被批准通过当地的地区社会服务部门获得补贴，您的社会工作者将能够给您一个大概的补贴日期。许多因素将影响您的实际补贴日期，包括但不限于您选择的补贴选项，以及您何时实际登记账户用于直接入账选项，或者您何时收到并激活借记卡。在接下来的几个月里，您的补贴应在当地地区社会服务部门启动补贴流程后的三到四（3-4）个工作日内存入您的账户。

如果我的地址变了怎么办？

要更改您的地址，您需要联系当地社会服务部门的社会工作者。Way2Go 客户服务代表或 NYEPAY 代表无法协助您进行此更改。

请务必注意：要让您的社会工作者了解关于您发生的任何变化，包括地址的变化，因为这将决定项目信息、更换卡、重新认证或其它信息的发送地点。

如果我改了姓名怎么办？

要更改您的姓名，您需要联系当地地区社会服务部的社会工作者。Way2Go 客户服务代表或 NYEPAY 代表无法协助您进行此更改。更名需要修改补贴协议或更改其他案件历史信息。

一旦当地地区做出更改，OCFS 将通知银行发行反映更改的新 Way2Go 借记卡。如果您有直接入账，您需要通知您的银行以及当地地区。

我还会收到每月汇款对账单吗？我如何知道我的补贴金额？

您可以登录查看每月汇款对账单

<https://hs.ocfs.ny.gov/nyepay/>。您的汇款对账单将反映您的补贴协议中包含的信息。初次登录时，您需要创建用户名和密码。

如果您选择借记卡作为补贴选项，您可以致电 Way2Go 客服，要求每月向您邮寄纸质对账单

1-844-649-9845。

对于那些选择直接入账的人，您的月结单将取决于您与银行的安排和您目前的银行惯例。

直接入账问题

如何选择直接入账选项？

登记直接入账有两（2）种方式。

- 从任何可访问互联网的电脑登录 OCFS 网站：<https://hs.ocfs.ny.gov/nyepay/>。按照屏幕上的说明进行操作。
- 如果您没有可上网的电脑，您可以拨打 **1-877-437-7855** 申请领养补贴直接入账登记表。我们会将登记表邮寄给您。您必须填写表格，并将其与作废支票的副本一起返回，该副本显示您的银行汇款路径和支票账户的账户信息。

如何更改银行/支票账户信息？

从任何可访问互联网的电脑登录 OCFS 网站，地址如下：<https://hs.ocfs.ny.gov/nyepay/>。按照屏幕上的说明操作，并在“补贴方式”选项卡下输入您的新银行信息。

如果您没有可上网的电脑，您可以拨打 **1-877-437-7855** 申请领养补贴直接入账登记表。

我们会将登记表邮寄给您。您必须填写带有更新银行信息的表格，并将其与作废支票的副本一起返回，该副本显示您的新银行汇款路径和支票账户的新账户信息。

我可以用储蓄账户进行直接入账吗？

否。

目前的系统只适用于支票账户。一旦您的补贴存入您的支票账户，您就可以把钱转到您的储蓄账户。

我可以使用外国银行账户进行直接入账吗？

否。

无法直接存入外国银行账户。

借记卡问题

如何选择借记卡选项？

登录 NYEPAY 网站 <https://hs.ocfs.ny.gov/nyepay/> 并选择借记卡选项。

如果您没有登记直接入账，您将自动登记借记卡。请注意，补贴选择的登记期为三周，这意味着，如果在登记期内没有进行补贴选择，NYEPAY 系统将默认为借记卡选项。尽快做出补贴选择以及及时获得福利是很重要的。

我将如何收到我的借记卡？

您的借记卡将在您登记到该项目后大约七到十（7-10）个日历日通过邮件送达。您的 Way2Go 借记卡将为绿色。请注意，即使您已登记直接入账，也不要将卡扔掉。

收到您的卡后，请立即致电 Way2Go 客服 **1-844-649-9845** 激活或访问 Way2Go 门户网站 www.GoProgram.com。您也可以在智能设备上下载 Way2Go 移动应用程序。

一个家庭将发放多少张借记卡？

将有一个主要账户持有人，如果批准了一个人以上的补贴，可能会有一个次要账户持有人。每张卡都需要在收到后单独激活。主要账户持有人还可以选择分配最多五（5）张附属卡。有关附属卡的更多信息，请访问 www.GoProgram.com。

我必须先激活借记卡才能使用吗？

是的。

一旦您通过邮件收到新的 Way2Go 借记卡，您有三（3）个激活卡的选项：

IVR。要使用IVR（交互式语音响应）执行卡激活和PIN选择，您可以在收到初始卡或替换卡后拨打免费电话**1-844-649-9845**。IVR 通过输入 PAN（卡面上的卡号）和个人证件来验证持卡人。然后，您可以选择一个四位数字PIN来激活该卡。一旦成功设置了初始 PIN，该卡即处于活动状态，可供使用。

Way2Go 门户网站。使用门户进行PIN选择或更改的持卡人遵循与 IVR 类似的流程。您必须登录以通过输入个人证件来验证账户所有权。一旦门户网站确认了您的个人识别码，您就可以选择一个四位数的数字 PIN 来激活您的借记卡。如果您正确输入了所需的信息，卡将激活，会话将结束。

移动应用程序。持卡人还可以使用移动应用程序选择或更改 PIN。该过程类似于使用 Way2Go 门户网站时的 PIN 选择过程，是另一个随时可用的自助服务选项。

我可以在线访问我的借记卡信息吗？

是的。

账户信息和程序服务，包括活期账户余额、存款和交易历史记录，都可以通过 IVR 和客户服务代表免费获得，我们的免费电话为 **1-844-649-9845**，或在 www.GoProgram.com Way2Go 门户网站上，或在 Way2Go 应用程序上随时获得。

如果我的借记卡无法使用或者丢失或被盗怎么办？

如果您的借记卡无法使用，请确保您已激活该卡，并且您有可用余额。

如果 ATM 不接受您的卡，尝试另一台 ATM。您尝试的第一台 ATM 可能停止服务，或者可能不是接受卡的网络的一部分。

如果卡丢失、被盗或无法使用，您可以随时通过 IVR、CSR 和 Way2Go 门户网站申请更换卡。报告丢失、被盗或损坏的卡没有时间限制。由于换卡涉及停用卡、发卡和更改卡状态，您必须通过提供姓名、出生日期、地址或其他人口统计信息等个人数据证件来确认身份。

我怎么知道我的借记卡上有多少钱？

当您的补贴协议获得批准时，您所在地区的社会服务部门会将补贴金额告知您。这是每月将过账到您账户的金额。您所在地区的社会服务部门也会通知您该金额的任何变化。您可以登录来获取您的月度汇款对账单 <https://hs.ocfs.ny.gov/nyepay/>。

一旦您开始使用借记卡，您可以通过多种方式找到您的账户余额。您可以登录 www.GoProgram.com 或致电 Way2Go 客服 **1-844-649-9845**。致电 Way2Go 客服或使用在线网站从不收取费用。您也可以在 Way2Go 应用程序或任何 ATM 上免费查询您的账户余额。使用 ATM 时，您需要您的 PIN 才能访问您的账户信息。

我能从自动取款机上取多少钱？

为了防止您的资金被盗，借记卡每天的 ATM 提款限额为 500 美元。您使用的 ATM 也可能对您在一次交易中可以提取的金额有限制。

在 Comerica、MoneyPass 或 Allpoint ATM 取款不收取费用。您可以使用其他银行拥有的自动柜员机；但是，每笔交易将向您收取 1.35 美元费用。ATM 所有者除了收取交易费用外，还收取附加费。为了避免费用，请考虑使用不收费的 ATM。

您还可以向任何显示万事达卡标志的银行的出纳员索要现金。只需告诉出纳员您想提取多少钱，然后把您的借记卡交给出纳员。出纳员也可能要求查看图片 ID。

这类交易的每日限额为 5,000 美元。同样，需要考虑的一点是，如果您计划一次性提取每月余额，借记卡选项可能不是最适合您的。在这种情况下，您应该考虑直接入账选项，以满足您家庭的需求。

如果我忘记了 PIN 怎么办？

如果您忘记了借记卡 PIN，请致电 Way2Go 客服 **1-844-649-9845** 设置新的数字。您应该选择那些您很容易记住，但别人很难弄清楚数字。

如果我输入错误的 PIN 怎么办？

如果您在记忆借记卡 PIN 时遇到问题，请**不要**在收银机（POS）终端或 ATM 上输入时进行猜测。如果您输入了一次错误的 PIN，您还有两次机会输入正确的号码。如果第三次尝试时没有输入正确的借记卡 PIN，您需要致电 Way2Go 客服 **1-844-649-9845** 重置 PIN，或等到午夜后再试。您也可以使用 Way2Go 门户网站或通过 Way2Go 移动应用程序选择/更改 PIN，所有这些服务都是随时可用的。使用 Way2Go 门户网站和移动应用程序，您可以在回答登记时选择的安全问题后选择或更改 PIN。

我每个月可以购物的次数有限制吗？

借记卡的优势之一是，您每月可以进行无限次的收银机（POS）购物，最高可达您卡账户的余额。只要账户中有足够的资金支付购买金额，您就可以继续使用该卡。了解余额很重要。

如果我试图进行购买，但我的账户中资金不足，会发生什么？

如果您试图在任何收银机（POS）进行购买，但您的账户中没有足够的资金来支付购买费用，则会被拒绝。

如果我的账户里只有不到 20 美元，如果自动取款机只能以 20 美元的增量取现，我该如何获得我的钱？

如果您的账户余额低于 20 美元，您可以去任何一家显示万事达卡标志的银行的出纳员那里，以现金形式收到账户余额。您也可以在任何接受万事达卡的收银机（POS）使用这些资金。

如果资金已经用完，**不要**扔掉您的卡。如果您正在领取月度福利，该卡将在您的定期补贴日期过账您的下一次月度补贴。

如果月底我的借记卡上还有余额怎么办？

如果您的借记卡账户在月底有余额，那么在下个月的补贴过账时，它仍然可用。借记卡上的资金余额没有过期。

如果我不再收到资金怎么办？我应该如何处理借记卡？

您的借记卡有效期为五（5）年。即使您不再按月收到资金，只要您的账户有余额，您也应该把借记卡放在安全的地方。一旦卡没有用途了，您将不再每月收到资金，您可以用剪刀剪下卡，或者把它放在专门处理塑料信用卡的文件切碎机里，把它扔掉。

借记卡存在有效期吗？如果卡过期，会发生什么？

您的借记卡有效期为五（5）年。**Comerica** 银行在到期日前每五年向所有活跃持卡人邮寄一张新的 **Way2Go** 借记卡。有效期印在借记卡的正面。如果您不再按月收到资金，您将不会在到期后收到新卡。

如果您继续收到补贴资金，但在到期日前没有收到新的借记卡，请致电 **Way2Go** 客服 **1-844-649-9845**。收到新借记卡后，您需要按照卡附带的说明激活它，然后才能使用。

借记卡使用费用问题

激活借记卡需要付费吗？

否。

激活您的借记卡不收取任何费用。

使用借记卡需要付费吗？

您可以使用借记卡在接受万事达借记卡或**免费**接受基于 **PIN** 的借记卡交易的零售商处进行购买。一些零售商，如杂货店，允许您通过基于 **PIN** 的购买获得现金返还。在您开始交易之前，先询问收银员他们的现金返还政策。您可以使用您的 **Way2Go** 借记卡在 **Allpoint**、**MoneyPass** 和 **Comerica Bank** 的网络内 **ATM** 上无限制地免费存取您的资金。其中包括纽约州近 **4,200** 台自动取款机，全美国超过 **75,000** 台。

您也可以使用其他银行拥有的自动柜员机；但是，每笔交易将向您收取 **1.35** 美元。**ATM** 所有者除了收取交易费用外，还收取附加费。这些费用的成本可能会有所不同，所以请查看您的余额并提前计划。

为了避免费用，请考虑您使用没有费用的 **ATM**。有关详细信息，请参阅您借记卡附带的 **Comerica** 借记卡费用表。

我如何避免在使用资金的时候被收费？

使用借记卡进行基于 **PIN** 或基于签名的收银机（**POS**）交易从不收取费用。许多零售商将提供从基于 **PIN** 的 **POS** 购买中获得现金返还的选项。一定要寻找展示万事达卡标志的零售商，并询问他们的现金返还政策。

请记住，如果您选择使用非 **Comerica**、**MoneyPass** 或 **Allpoint** 所有的 ATM，除了 ATM 运营机构评估的任何附加费外，还将向您收取 1.35 美元。**MoneyPass** 和 **Allpoint** 永远不会向您收取使用其 ATM 的费用或附加费。

要从 **Way2Go** 门户网站或移动应用程序中找到符合条件的免费 ATM，持卡人可以在门户网站或应用程序中选择 ATM 定位器链接，该链接连接到以下 URL：

- **Allpoint ATM 网络**。 <https://www.allpointnetwork.com/locator.html>
- **MoneyPass ATM 网络**。 <https://www.moneypass.com/atm-locator.html>
- **Comerica 银行**。 <https://locations.comerica.com>

收件人还可以使用以下链接在全球范围内查找万事达 ATM：

- **万事达卡 ATM 网络**。
<https://www.mastercard.us/en-us/personal/get-support/find-nearest-atm.html>

请注意，一些万事达自动取款机可能会对提款交易收取附加费。

了解您的账户余额很重要，这样交易就不会因为账户资金不足而被拒绝。您可以登录 www.GoProgram.com 上的 **Way2Go** 门户网站，或拨打 **1-844-649-9845** 或在任何 ATM 上致电 **Way2Go** 客服。这项服务从不收费。

交易费和附加费有什么区别？

交易费用由发卡机构 **Comerica** 评估。交易费用清单将包含在您的卡中。请把这个收费表留着备查。在您选择借记卡选项之前，将向您提供费用列表。例如，每次使用非 **MoneyPass** 或 **Allpoint** 所有的 ATM 时，**Comerica** 将收取 1.35 美元的费用。

附加费是 ATM 运营机构征收的费用。附加费金额因 ATM 而异。当您使用 **MoneyPass** 或 **Allpoint ATM** 时，您永远不会产生额外费用。

我需要支付 ATM 附加费吗？

这取决于您选择如何使用您的资金。

您可以使用您的 **Way2Go** 借记卡在 **Allpoint**、**MoneyPass** 和 **Comerica** 银行的网络内 ATM 上免费无限制地存取您的资金。其中包括纽约州近 4,200 台自动取款机，全美国超过 75,000 台。

您可以使用其他银行拥有的自动柜员机；但是，每笔交易将向您收取 1.35 美元费用。**ATM** 所有者除了收取交易费用外，还收取附加费。大多数 **ATM** 机的运营机构都会收取附加费，所以要记下您的余额。如果您使用带有附加费的 **ATM**，您将负责这笔费用。

如果您每月使用借记卡多次提取现金，那么直接入账可能是您更好的选择。

我一个月可以免费提款多少次？

您将可以无限制地进行 **Comerica**、**MoneyPass** 和 **Allpoint ATM** 交易。如果您使用这些机器，您将不会产生费用。如果您使用另一家银行拥有的 **ATM**，每笔交易将收取 1.35 美元。**ATM** 运营机构可能会收取额外的附加费。

如果我在美国境外使用自动取款机，会收费吗？

在美国以外的自动取款机每次提取现金需要支付 1.35 美元的交易费，以及 2% 的货币兑换费。

检查我的账户余额要收费吗？

否。

核对余额从不收取费用。账户信息和程序服务，包括活期账户余额、存款和交易历史记录，均可通过IVR和客户服务代表免费获得，电话：**1-844-649-9845**，在Way2Go门户网站www.GoProgram.com或Way2Go应用程序上随时提供。

从银行出纳员那里取现金要收费吗？

否。

任何一家显示万事达卡标志的银行的出纳员从您的借记卡账户中提取现金都不会收取费用。

从出纳员那里以支票形式获得资金有费用吗？

一般来说，银行不会对借记卡账户提款进行检查。现金由银行出纳员支付。但是，如果您需要支票，您可以要求出纳员开具一张经过验证的支票。根据银行的不同，支票的费用可能会有所不同。在完成交易前询问。

收银机（POS）位置是否有任何费用？

否。

您可以免费使用借记卡在任何显示万事达卡标志的零售店购物。

在收银机（POS）终端取回现金有费用吗？

许多供应商提供免费的收银机现金返还（POS）交易；然而，这取决于供应商与其银行签订的协议类型。取回现金可能需要付费。在进行交易之前，您应该询问任何费用。

如果我的借记卡因资金不足而被拒绝，会收取费用吗？

否。

因资金不足拒绝不收取任何费用；不过，最好随时了解您账户中的余额。

在哪里可以获得完整的费用清单？

您的卡附带的材料中有一份完整的费用清单，您也可以访问<https://ocfs.ny.gov/electronicpayments/>并且可以点击借记卡费用链接。

我在哪里可以使用借记卡？

Way2Go 借记卡持有者将可以在全国范围内的 Allpoint、MoneyPass 和 Comerica 银行 ATM 机上无限次使用现金。持卡人还可以通过 Way2Go 门户网站和移动应用程序和/或由我们的网络内 ATM 合作伙伴和万事达运营的易于使用的门户网站找到附近的 ATM 位置。Allpoint 最近还优化了其网站，以便与手机配合使用。持卡人在手

机上输入地址或使用地理位置查看附近的位置。优化后的网站显示并排列最近的 **ATM** 位置。持卡人从那里查看位置详细信息（即 **24** 小时、**ADA** 可访问等），然后使用苹果地图或谷歌地图将课程引导和路由到 **ATM**。

您也可以在任何一家显示万事达卡标志的银行的出纳员窗口使用借记卡取现金。万事达卡在数千个地方也被接受，您可以在那里购物，有时还可以通过购物（输入 **PIN**）获得现金返还。允许的现金返还金额可能因商店而异，也可能收取费用。在开始交易之前，一定要向店员询问借记卡的费用。

我可以从银行出纳员那里获得现金或支票补贴吗？

您可以去任何一家显示万事达卡标志的银行，以现金或支票形式获得补贴。以支票形式申请资金时，银行可能会收取费用。万事达卡标志保证您可以从您的账户中提取资金。

如果您正在考虑每月提取现金总额，那么不建议您使用借记卡。直接入账是一个更好的选择。

我可以在任何银行使用我的卡吗？

您可以在任何一家显示万事达卡标志的银行的柜员窗口提取现金。在选择交易之前，向出纳员出示借记卡并询问费用。

我可以在收银机（**POS**）取回现金吗？

一些供应商会允许您在输入 **PIN** 时获得购买现金返还。例如，大多数杂货店都允许这样做。然而，他们允许的现金数量和收取的费用会因商店而异。在您完成交易之前，一定要向店员或收银员询问他们的政策。

您的借记卡可以在 **Comerica** 银行、**MoneyPass** 和 **Allpoint ATM** 以及收银机（**POS**）交易中使用，这些交易可能允许您在购买时（输入 **PIN** 时）返现。

您也可以去任何显示万事达卡标志的金融机构提取资金。

哪些 **ATM** 网络接受借记卡？

Go Program 利用强大的万事达卡网络，提供了一个广泛的现金存取解决方案，可以使用全球收银机网络、**Allpoint**、**MoneyPass** 和 **Comerica ATM** 网络，以及万事达卡在金融机构和信用合作社的广泛柜员网络。