

# Frequently Asked Questions



## A Simpler, More Flexible Way to Manage Your Account

We're making it easier to view, understand and pay your bill. These enhancements include a clearer bill design, more payment options and an improved online experience.

### ABOUT THE CHANGES

#### Why does my bill look different?

We've redesigned our bill to make important information easier to find, including your balance, due date, payment options and usage details.

#### Why are you making these changes?

We're enhancing the billing and payment experience to make managing your account simpler, more convenient and more flexible.

#### Do I need to do anything?

No. Your account information and existing enrollments, including AutoPay and paperless billing, will transfer automatically.

#### Can I still use my current online account login?

Yes. Existing customers can continue using their current login credentials. New customers can register through the [Customer Portal](#).

### AUTOPAY AND PAPERLESS BILLING

#### Will my AutoPay and paperless billing enrollments continue?

Yes. Existing AutoPay and paperless billing enrollments will continue automatically.

#### Is there a fee for AutoPay?

AutoPay is fee-free when payments are made by ACH/eCheck. A \$2.49 processing fee applies when using a credit card, debit card or digital wallet.

### PAYMENT OPTIONS

#### How can I pay my bill?

You can pay by:

- Online through the [Customer Portal](#).
- ACH/eCheck (fee-free)
- Credit or debit card
- PayPal, PayPal Credit, Venmo, Apple Pay or Google Pay
- AutoPay
- By phone, 24/7
- In-store cash payments
- Western Union

#### Which payment options are fee-free?

ACH/eCheck payments made using your checking account and routing number are always fee-free.

#### Which payment options have a processing fee?

Credit card, debit card, digital wallet and retail cash payments have a \$2.49 processing fee. Walmart payments have a \$2.00 processing fee.

#### Can I still pay online or by phone?

Yes. Both options remain available.

### PAYING IN CASH

#### Can I still pay my bill in cash?

Yes. Cash payments are accepted at participating locations, including Walmart, CVS, Walgreens, Dollar General and Western Union.

#### How do I make a cash payment?

- **Walmart:** Visit the Customer Service Desk or Money Center and ask them to process your payment using WMBP same-day processing for immediate posting. You'll receive a receipt with payment details, and Walmart accepts transactions up to \$1,500
- **CVS, Walgreens and Dollar General:** Log in to the [Customer Portal](#), select \$Cash, receive a barcode by text or email, and present it at checkout with your payment.
- **Western Union:** Pay your bill online, through the Western Union app or at a participating Western Union location.

#### How quickly will my cash payment be applied?

Payments made through participating retailers are applied immediately.

### CUSTOMER PORTAL

#### What can I do in the [Customer Portal](#)?

The Customer Portal allows you to:

- Pay your bill
- Enroll in AutoPay
- Manage payment methods
- View billing and payment history
- Update account information
- Manage notifications
- Enroll in paperless billing

#### How do I update my payment methods, notifications or paperless billing preferences?

You can manage these settings through your [Customer Portal](#) account.

### SECURITY AND SUPPORT

#### Is my payment information secure?

Yes. Your payment information is protected using industry-standard security and privacy safeguards.

#### Where can I get help or learn more?

We'll provide updates and reminders as enhancements are introduced. If you have questions, contact Customer Care at 800.427.7712.

# Preguntas Frecuentes



## Una Forma Más Simple y Flexible de Administrar Su Cuenta

Estamos facilitando la forma de ver, entender y pagar su factura. Estas mejoras incluyen un diseño de factura más claro, más opciones de pago y una mejor experiencia en línea.

### ACERCA DE LOS CAMBIOS

#### ¿Por qué mi factura se ve diferente?

Hemos rediseñado nuestra factura para que la información importante sea más fácil de encontrar, incluyendo su saldo, fecha de vencimiento, opciones de pago y detalles de consumo.

#### ¿Por qué están realizando estos cambios?

Estamos mejorando la experiencia de facturación y pagos para que administrar su cuenta sea más simple, conveniente y flexible.

#### ¿Necesito hacer algo?

No. La información de su cuenta y sus inscripciones actuales, incluyendo Pago Automático (AutoPay) y facturación electrónica, se transferirán automáticamente.

#### ¿Puedo seguir usando mi acceso actual a la cuenta en línea?

Sí. Los clientes existentes pueden seguir utilizando sus credenciales actuales. Los nuevos clientes pueden registrarse a través del [Portal del Cliente](#)

### PAGO AUTOMÁTICO (AUTOPAY) Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

#### ¿Continuarán mi inscripción en Pago Automático (AutoPay) y facturación electrónica?

Sí. Sus inscripciones actuales en AutoPay y facturación electrónica continuarán automáticamente.

#### ¿Hay algún cargo por usar AutoPay?

AutoPay no tiene cargo cuando los pagos se realizan mediante ACH o cheque electrónico (eCheck). Se aplica un cargo de procesamiento de \$2.49 cuando se utiliza una tarjeta de crédito, tarjeta de débito o billetera digital.

### OPCIONES DE PAGO

#### ¿Cómo puedo pagar mi factura?

Puede pagar de las siguientes maneras:

- En línea a través del [Portal del Cliente](#)
- ACH o cheque electrónico (sin cargo)
- Tarjeta de crédito o débito
- PayPal, PayPal Credit, Venmo, Apple Pay o Google Pay
- Pago Automático (AutoPay)
- Por teléfono, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Pagos en efectivo en establecimientos participantes
- Western Union

#### ¿Qué opciones de pago no tienen cargo?

Los pagos ACH o cheque electrónico realizados con su número de cuenta bancaria y número de ruta siempre son gratuitos.

#### ¿Qué opciones de pago tienen un cargo de procesamiento?

Los pagos con tarjeta de crédito, tarjeta de débito, billetera digital y pagos en efectivo en comercios tienen un cargo de procesamiento de \$2.49. Los pagos realizados en Walmart tienen un cargo de procesamiento de \$2.00.

#### ¿Puedo seguir pagando en línea o por teléfono?

Sí. Ambas opciones continuarán disponibles.

### PAGOS EN EFECTIVO

#### ¿Puedo seguir pagando mi factura en efectivo?

Sí. Se aceptan pagos en efectivo en establecimientos participantes, incluyendo Walmart, CVS, Walgreens, Dollar General y Western Union.

#### ¿Cómo realizo un pago en efectivo?

- **Walmart:** Visite el mostrador de Servicio al Cliente y solicite que procesen su pago mediante el servicio de procesamiento el mismo día de WMBP para que se registre de inmediato. Recibirá un recibo con los detalles del pago, y Walmart acepta transacciones de hasta \$1,500.
- **CVS, Walgreens y Dollar General:** Inicie sesión en el [Portal del Cliente](#), seleccione \$Cash, reciba un código de barras por mensaje de texto o correo electrónico y preséntelo en la caja junto con su pago.
- **Western Union:** Pague su factura en línea, a través de la aplicación de Western Union o en una sucursal participante de Western Union.

#### ¿Qué tan rápido se aplicará mi pago en efectivo?

Los pagos realizados a través de comercios participantes se aplican inmediatamente.

### PORTAL DEL CLIENTE

#### ¿Qué puedo hacer en el [Portal del Cliente](#)?

El Portal del Cliente le permite:

- Pagar su factura
- Inscribirse en AutoPay
- Administrar métodos de pago
- Ver su historial de facturación y pagos
- Actualizar la información de su cuenta
- Administrar notificaciones
- Inscribirse en la facturación electrónica

#### ¿Cómo actualizo mis métodos de pago, notificaciones o preferencias de facturación electrónica?

Puede administrar estas configuraciones desde su cuenta en [Portal del Cliente](#).

### SEGURIDAD Y SOPORTE

#### ¿Está segura mi información de pago?

Sí. Su información de pago está protegida mediante medidas de seguridad y privacidad que cumplen con los estándares de la industria.

#### ¿Dónde puedo obtener ayuda o más información?

Compartiremos actualizaciones y recordatorios a medida que se implementen estas mejoras. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con Servicio al Cliente al 800.427.7712.