

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 800.427.2883.

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 800.427.2883.