

## 一般問題

### 電子付款對我而言意味著什麼？

電子付款意味著您的錢會直接匯入您的帳戶。不需要等待支票寄來，不需要去銀行存款，也不必支付支票兌換手續費才能動用資金。一旦款項過帳到您的帳戶，您就能夠立即使用您的資金。

### 我有哪些選項？

有兩 (2) 個選項可以讓您收到電子付款：

- 金融卡，
- 直接存款至您現有的支票帳戶。

### 對我而言最好的選項是什麼？

為選擇最適合自己以及家人的選項，您需要評估自己花錢的方式。

卡片上面有 **MasterCard** 標誌的金融卡在任何接受 **MasterCard** 的地方皆可使用。您可以使用卡片購買雜貨、鞋子和衣服、家居用品；支付汽車維修、學校用品費用；進行每月線上支付，以及在需要時取得現金等。如果這是您目前使用補助金的方式，那麼金融卡會是合適您的選擇。

如果您使用自己的資金進行一次性支付（例如支付房租或是貸款，或是學費），那麼直接存款選項會是較好的選擇。

### 我可以選擇收到紙本支票，而不是電子付款嗎？

不可以。

紐約州兒童與家庭服務辦公室 (Office of Children and Family Services, OCFS) 與當地社會服務部門 (Local District Department of Social Services) 機構合作，已經轉為採用電子付款系統。我們認為此付款流程可為我們的客戶提供許多好處，包括使用更加靈活也更簡單。

### 我何時會收到第一筆款項？

如果您最近已獲准透過當地社會服務部門收到款項，您的個案工作人員將可告訴您預計會開始收到款項的大概日期。許多因素將決定您的實際收款日期，包括（但不限於）您選擇的付款選項、您實際註冊帳戶作為直接存款選項的時間，或是您收到

並啟用金融卡的時間。在接下來的幾個月裡，在當地社會服務部門開始付款流程之後，您的款項應該會在 1-2 個工作天內存入您的帳戶。

### 如果我的住址有變更該怎麼辦？

若要變更您的住址，您需要聯絡當地社會服務部門的個案工作人員。KeyBank 客戶服務代表或是 NYEPAY 代表無法協助您進行變更。

如果您的情況有任何變更（包括住址變更），請務必讓您的個案工作人員知道，因為這樣才能確定應該將計畫資訊、更換卡片、重新認證或其他資訊傳送至何處。

### 如果我的名字有變更該怎麼辦？

若要變更您的名字，您需要聯絡當地社會服務部門的個案工作人員。KeyBank 客戶服務代表或是 NYEPAY 代表無法協助您進行變更。變更名字後需要簽訂修改的補助金協議，或是變更其他個案紀錄資訊。

一旦所在地區完成變更，OCFS 將會通知 KeyBank 核發反映變化的全新金融卡。如果您有直接存款，您需要通知開卡銀行以及所在地區。

### 我仍然會收到每月的匯款單嗎？如何知道自己的款項金額是多少？

您可以登入以下網址，查看自己每月的匯款單：<https://sbp.ocfs.ny.gov/nyepay/>。您的匯款單將會反映補助金協議中所包含的資訊。在您初次登入時，您需要建立一個使用者名稱和密碼。

如果您選擇金融卡作為您的付款選項，您可以撥打 KeyBank 客戶服務電話 866-295-2955 或是造訪網址 [www.key2benefits.com](http://www.key2benefits.com)，要求每月將紙本對帳單郵寄給您。登入之後，請回答「持卡人資訊」頁面底部的「書面交易紀錄資訊」問題。在提出要求後，您將會持續收到每月郵寄的對帳單，直到您選擇關閉此項服務為止。至於選擇直接存款的使用者，每月是否會收到對帳單則會視您與銀行之間的協議以及目前的銀行業務而定。

## [\[頂部\]](#)

## 直接存款問題

### 如何選擇直接存款選項？

有兩 (2) 種方式可以註冊直接存款。

- 透過任何可以上網的電腦登入 OCFS 網站：<https://sbp.ocfs.ny.gov/nyepay/>。遵照螢幕上的指示。

- 如果您無法使用可上網的電腦，可以撥打 **1(877) 437-7855**，索取領養補助金直接存款註冊表單。我們會將註冊表單郵寄給您。您必須填寫表單，並且連同作廢支票（顯示您的銀行匯款路線以及支票帳戶的帳戶資訊）的副本一併寄回。

### 如何變更銀行/支票帳戶資訊？

透過任何可以上網的電腦在下列網址登入 **OCFS** 網站：

<https://sbp.ocfs.ny.gov/nyepay/>。遵照螢幕上的指示並且輸入新的銀行資訊。

如果您無法使用可上網的電腦，可以撥打 **1(877) 437-7855**，索取領養補助金直接存款註冊表單。我們會將註冊表單郵寄給您。您必須使用更新的銀行資訊填寫表單，並且連同作廢支票（顯示您的新銀行匯款路線以及支票帳戶的新帳戶資訊）的副本一併寄回。

### 我可以使用儲蓄帳戶接收直接存款嗎？

不可以。

目前系統僅設定使用支票帳戶。補助金存入支票帳戶後，您便能夠把錢轉至您的儲蓄帳戶。

[\[頂部\]](#)

## 金融卡問題

### 如何選擇金融卡選項？

登入 **NYEPAY** 網站 <https://sbp.ocfs.ny.gov/nyepay/>，然後選取金融卡選項。

如果您沒有登記直接存款，銀行將自動為您註冊金融卡。請注意，付款選擇的註冊期間將持續三週，這表示如果在註冊期間您沒有做出付款選擇，**NYEPAY** 系統將會使用預設金融卡選項。請務必儘快做出付款選擇，以便及時領取福利。

### 如何收到我的金融卡？

在您註冊計畫後，您將會在大約 **7–10** 個工作天透過郵件收到金融卡。您的 **Key** 金融卡是紅色的。即使您已經註冊直接存款，也請留意卡片，切勿將其丟棄。

收到卡片後，請儘速撥打 **KeyBank** 客戶服務電話 **866-295-2955** 以啟用金融卡。

## 銀行會核發幾張金融卡給一個家庭？

銀行最多會核發兩 (2) 張卡片給每個家庭。將會有一位主要帳戶持有人，如果已經核准多人付款，則可能會有第二個帳戶持有人。在收到金融卡時，每張卡片需要分別啟用。

## 需要啟用金融卡才能使用嗎？

是的。

收到郵寄來的金融卡後，您必須撥打金融卡背面的免付費電話號碼聯絡 KeyBank 客戶服務以便啟用帳戶。

在啟用過程中，您需要建立一個 4 位數的 PIN 碼。您的 PIN 碼是一個四位數的號碼，使用 ATM 與在零售地點購物時需輸入此號碼。在選取您的 PIN 碼之前，您需要驗證出生日期以及金融卡背面的 3 位數安全代碼（在簽名欄的右邊）。

啟用金融卡後，您可以透過自動電話系統或是透過 KeyBank 持卡人網站 [www.key2benefits.com](http://www.key2benefits.com) 存取餘額資訊。

## 我可以在線上存取有關金融卡的資訊嗎？

可以。

啟用金融卡後，您可以使用 KeyBank 持卡人網站存取餘額與交易紀錄、變更 PIN 碼、索取紙本對帳單、支付帳單以及將款項轉至您的個人銀行帳戶。造訪 [www.key2benefits.com](http://www.key2benefits.com) 可存取此網站。

在初次登入系統時，您需使用金融卡正面的 16 位數字以及您在啟用金融卡時選擇的 4 位數 PIN 碼。登入後，您需自行選擇一個使用者 ID 與密碼以供在日後登入時使用。系統也會要求您選取三個安全挑戰問題。選取您所選擇的問題然後提供答案。

## 如果金融卡遺失，我應該怎麼做？

如果您的金融卡遺失、失竊或是毀損，請撥打 1-866-295-2955 聯絡 KeyBank 客戶服務，他們會給您郵寄新卡。

銀行每個日曆年提供一次免費換卡的機會。如需額外更換卡片，每張卡片收取 5.00 美元的費用，並且將會在 7-10 個工作天內寄達。倘若您選擇隔夜送達更換卡片，此項服務將收取 15.00 美元。

## 如果我的金融卡無法使用該怎麼辦？

如果您的金融卡無法使用，請確定您已經啟用卡片，同時金融卡中有可用餘額。

如果某台 ATM 不接受您的金融卡，換一台 ATM 試試。第一台 ATM 可能停止服務，或者不屬於可接受該金融卡的網路。

如果金融卡仍然無法使用，請撥打 1-866-295-2955 聯絡 KeyBank 客戶服務，以尋求進一步援助。

## 如何知道自己的金融卡裡面有多少錢？

當您的補助金協議獲得核准時，您的當地社會服務部門將會告知您的補助金金額是多少。這也是每個月會過帳至您的帳戶的金額。如果該筆金額有任何變動，當地社會服務部門也會通知您。您可以登入以下網址，存取自己每月的匯款單：

<https://sbp.ocfs.ny.gov/nyepay/>。

一旦您開始使用金融卡，可以透過幾種方式查詢您的帳戶餘額。您可以登入 KeyBank 安全可靠的網站：[www.key2benefits.com](http://www.key2benefits.com)，或是撥打 1-866-295-2955 聯絡 KeyBank 客戶服務。致電 KeyBank 客戶服務或是使用線上網站絕對不會收費。您也可以免費在任何 ATM 上查詢帳戶餘額。您需要 PIN 號碼才能存取帳戶資訊。

## 我可以從 ATM 提領多少錢？

為保障您的利益，使用金融卡在 ATM 提款的上限為每天 1,500 美元。您使用的 ATM 也可能會限制一次交易可以提領的金額。

在 KeyBank 或是 Allpoint ATM 提款絕對不收費。您可以使用其他銀行所擁有的 ATM；但是每筆交易會收取 1.50 美元。除了交易費外，ATM 所有者也可能會收取附加費。為避免衍生費用，請考慮應該使用哪種 ATM。

您也可以在有顯示 MasterCard 標誌的任何銀行透過出納員取得現金。只需告訴出納員想要提領多少金額，並且將您的金融卡交給對方即可。出納員也可能會要求您出示有照片的身分證。此交易類型每日的交易上限為 7,000 美元。再次提醒，要考慮的一點是，如果您打算每月一次性將餘額提領出來，那麼金融卡可能不是最適合您的選項。在此情況下，您應該考慮直接存款選項，這是比較符合您家庭需要的較好選擇。

## 如果我忘記 PIN 碼該怎麼辦？

如果您忘記金融卡 PIN 碼，請撥打 1-866-295-2955 聯絡 KeyBank 客戶服務，選擇一個新的 PIN 碼。您應該選擇一個方便自己記住，但是別人很難想到的號碼。

## 如果我輸入錯誤的 PIN 碼該怎麼辦？

如果您記不得金融卡 PIN 碼，在銷售點 (POS) 終端或是 ATM 輸入 PIN 碼時，請**不要**隨便猜測。如果您輸入錯誤的 PIN 碼，還有兩次機會輸入正確的號碼。如果第三次嘗試所輸入的金融卡 PIN 碼仍然不正確，您必須撥打 1-866-295-2955 聯絡 KeyBank 客戶服務以尋求協助。

## 我每月可以購物的次數是否有限制？

金融卡的優點之一是您每個月可以在銷售點 (POS) 進行不限次數的購物，直到金融卡帳戶中的餘額用完為止。只要帳戶中有足夠的資金可支付購物的金額，您可以繼續使用金融卡。請務必追蹤您的餘額。

## 如果我打算購物但是帳戶中的資金不足會怎樣？

如果您打算在任何銷售點 (POS) 購物，但是帳戶中的錢不夠，無法支付購物費用，則該次購物會遭到拒絕。

## 如果我的帳戶還有不到 20 美元，我要如何在一次只能提領 20 美元倍數的 ATM 中將錢提領出來？

如果您帳戶中的錢剩下不到 20 美元，可以前往有顯示 MasterCard 標誌的任何銀行的出納窗口，然後將帳戶餘額以現金提領出來。您也可以在接受 MasterCard 的任何銷售點 (POS) 花掉這筆錢。

即使帳戶中的錢已經用光，也**不要**將金融卡丟棄。如果您正在領取每月福利，在固定的付款日期，金融卡會收到下筆每月付款。

## 如果到了月底我的金融卡中仍然有餘額該怎麼辦？

如果您的金融卡帳戶到了月底仍然有餘額，在下個月的款項過帳時，您仍然可以使用這筆錢。金融卡的資金餘額不會過期。

## 如果我不再收到款項該怎麼辦？金融卡該如何處理？

您的金融卡有效期為三 (3) 年。即使您已經不再收到每月付款，只要帳戶中尚有餘額，您便應該將金融卡保存在安全的地方。一旦將金融卡中的錢全部花完，而且您將不再收到每月付款，您可以使用剪刀剪卡，然後將卡片丟棄，或是放入處理塑膠信用卡的文件粉碎機。

## 金融卡是否有到期日？金融卡何時會到期？到期後會怎樣？

您的金融卡有效期為三 (3) 年。每隔三年，KeyBank 會在到期日之前向所有現行持卡人寄送新的金融卡。到期日印在金融卡的正面。如果您不再收到每月付款，在到期日之後，您將不會再收到新卡。

如果您會持續收到款項，但是在到期日之前沒有收到新的金融卡，請撥打 1-866-295-2955 聯絡 KeyBank 客戶服務。在收到新的金融卡時，您需要按照金融卡隨附的指示進行操作，啟用金融卡之後才能使用。

### [\[頂部\]](#)

## 使用金融卡的費用相關問題

### 啟用金融卡是否會收費

不會。

啟用金融卡不會收費。

### 使用金融卡是否會收費？

您可以使用金融卡在接受 MasterCard 金融卡或是接受 PIN 碼式金融卡交易的零售店購物，**無需任何費用**。部分零售店（例如雜貨店）允許您在進行 PIN 碼式購物時獲得現金返還。在開始交易之前，請詢問收銀員有關現金返還政策的資訊。您也可以使用金融卡在全美超過 46,000 台 KeyBank 和 Allpoint ATM 上提領現金，免付附加費。您可以使用其他銀行所擁有的 ATM；但是每筆交易會收取 1.50 美元。除了交易費外，ATM 所有者也可能會收取附加費。這些費用可能因成本而異，因此請查詢您的餘額表並且提前規劃。

為避免衍生費用，請考慮應該使用哪種 ATM。請參考金融卡中隨附的 KeyBank 金融卡費用一覽表以瞭解詳情。

## 如何避免在用錢時支付相關費用？

使用金融卡進行 PIN 碼式或是簽名式銷售點 (POS) 交易絕對不會收取費用。許多零售商提供透過 PIN 碼式 POS 購物可獲得現金返還的選擇。請務必尋找有顯示 MasterCard 標誌的零售商，並且詢問有關其現金返還政策的資訊。

請記得，如果您選擇使用非由 KeyBank 或 Allpoint 所擁有的 ATM，除了 ATM 所有者所收取的任何附加費外，將會另外收取 1.50 美元的費用。KeyBank 和 Allpoint 絕對不會在您使用其 ATM 時向您收取費用或是附加費。若要尋找您附近的 ATM，請使用下列 ATM 定位器：

- [www.key.com/locator](http://www.key.com/locator)
- [www.allpointnetwork.com](http://www.allpointnetwork.com)

請務必追蹤您的帳戶餘額，以免因為帳戶中的資金不足而使得交易遭到拒絕。您也可以登入 KeyBank 的安全網站 [www.key2benefits.com](http://www.key2benefits.com)、撥打 KeyBank 客戶服務電話 1-866-295-2955，或是前往任何 ATM 查詢餘額。本服務絕對無需繳交費用。

## 交易費與附加費有何差別？

交易費由發卡機構 KeyBank 徵收。交易費清單將隨附於您的金融卡。請保留此費用表以供日後使用。在您選擇金融卡選項之前，銀行會向您提供一份費用清單。舉例來說，使用非由 KeyBank 或是 Allpoint 所擁有的 ATM 時，KeyBank 每次會向您收取 1.50 美元的費用。

附加費是 ATM 所有者所收取的費用。附加費金額會因為 ATM 而有所不同。使用 KeyBank 或是 Allpoint ATM 時，絕對不會衍生附加費。

## 我是否必須支付 ATM 附加費？

這取決於您選擇存取資金的方式。

KeyBank 已經與 Allpoint ATM 網路合作，這意味您可以在全美超過 46,000 台 ATM 使用您的金融卡，而且無需附加費。

您可以使用其他銀行所擁有的 ATM；但是每筆交易會收取 1.50 美元。除了交易費外，ATM 所有者也可能會收取附加費。多數 ATM 所有者會收取附加費，因此請追蹤您的餘額。如果您使用了需要附加費的 ATM，則您負責支付該筆費用。



請注意，在 Allpoint ATM 上，您必須按下「YES」（是），接受附加費後才能繼續您的交易。但是並不會向您收取這筆費用，也不會從您的帳戶扣除該筆費用。您可以透過檢查 ATM 交易收據進行確認。

如果您每個月會多次使用金融卡提領現金，那麼直接存款選項可能是比較適合您的選擇。

### 使用非 KeyBank ATM 是否會收費？

是的。使用非由 KeyBank 或是 Allpoint 所擁有的 ATM 時，每筆交易將被收取 1.50 美元的費用。ATM 所有者可能會收取其他附加費。

### 每個月可以在 ATM 上免費提領幾次現金？

您可以無限次數使用 KeyBank 和 Allpoint 進行 ATM 交易。如果您使用這些機器，將不會衍生費用。如果您使用其他銀行所擁有的 ATM，每筆交易會被收取 1.50 美元。ATM 所有者可能會收取其他附加費。

### 使用美國以外地區的 ATM 是否會收費？

如果使用美國以外地區的 ATM，每筆現金提領需收取 3.00 美元交易費，以及 3% 的貨幣轉換費。

### 查看帳戶餘額是否會收費？

不會。

透過 KeyBank 客戶支援、[www.key2benefits.com](http://www.key2benefits.com) 或是使用 ATM 查詢餘額，絕對不會收費。

### 從銀行出納員處領取現金是否會收費？

不會。

前往顯示 MasterCard 標誌之任何銀行的出納窗口並且自您的金融卡帳戶提領現金絕對不會收費。

### 透過出納員以支票獲得的款項是否會收費？

一般而言，透過金融卡自帳戶提領款項時，銀行不會提供支票。會由銀行出納員交付現金。但是如果您需要支票，可以要求出納員簽發認證支票。根據銀行的規定，取得支票的費用可能各有不同。完成交易前請先詢問。

### 銷售點 (POS) 是否會收費？

不會。

您可以免費使用金融卡在有顯示 MasterCard 標誌的任何零售地點進行購物。

### 在銷售點 (POS) 終端獲得現金返還是否會收費？

許多供應商提供免費現金返還銷售點 (POS) 交易；但是返還金額取決於供應商與其銀行所協議的類型。獲得現金返還可能會收取費用。在繼續交易前，您應該詢問有關任何費用的資訊。

### 如果我的金融卡因為資金不足而遭到拒用是否會收費？

不會。

因資金不足而遭到拒用不會被收取費用；但是隨時追蹤帳戶餘額是正確的做法。

### 我可以在哪裡取得完整的費用清單？

金融卡隨附的資料中有提供完整的費用清單，或者可以造訪 <https://ocfs.ny.gov/electronicpayments/>，點按金融卡費用的連結即可查詢。  
[\[頂部\]](#)

### 可以在什麼地方使用金融卡？

#### 可以在什麼地方使用金融卡？

您可以使用金融卡在全美超過 46,000 台 KeyBank 和 Allpoint ATM 上提領現金，免付附加費。

若要尋找您附近的 ATM，請使用金融卡隨附的訓練材料中的 ATM 定位器。

- [www.key.com/locator](http://www.key.com/locator)
- [www.allpointnetwork.com](http://www.allpointnetwork.com)

另一個選擇是登入 [www.key2benefits.com/NYOCS](http://www.key2benefits.com/NYOCS) 以便線上存取連結。

您也可以使用金融卡在任何顯示 **MasterCard** 標誌之銀行的出納窗口領取現金。數千個地點皆可接受 **MasterCard**，您可以在這些地方進行購物，有時購物還可獲得現金返還（需輸入 PIN 碼）。允許的現金返還金額各店不同，同時也可能會收取費用。在開始交易前，請務必向店員詢問有關金融卡費用的相關資訊。

### 我可以向銀行出納員領取現金或是支票款項嗎？

您可以前往顯示 **MasterCard** 標誌的任何銀行，並且以現金或是支票形式領取補助。如果要求以支票形式取款，銀行可能會收取相關費用。**MasterCard** 標誌可保證您可以從自己的帳戶提款。

如果您考慮每月以現金將全部的錢提領出來，那麼就不推薦您使用金融卡。直接存款選項會是較好的選擇。

### 我可以在任何銀行使用我的卡片嗎？或者我必須前往 **KeyBank** 地點？

您可以在顯示 **MasterCard** 標誌的任何銀行的出納窗口提領現金。如果您前往 **KeyBank** 地點，則任何類型的交易都不會收取費用。向出納員出示金融卡，並且在選擇交易前詢問有關費用的事宜。

### 我可以在銷售點 (POS) 獲得現金返還嗎？

有些供應商可允許您在輸入 PIN 碼進行購物時獲得現金返還。例如，大多數的雜貨店都允許如此。但是允許返還的現金金額以及收取的費用每間店各有不同。在完成交易前，請務必向店員或是收銀員詢問該店的相關政策。

### 如果我居住的地方沒有 **KeyBank** 分行該怎麼辦？

您的金融卡在 **KeyBank** 和 **Allpoint ATM** 都可以使用，在可允許現金返還（輸入 PIN 碼時）的銷售點 (POS) 交易的零售地點亦可使用。

如果在您附近沒有 **KeyBank** 分行，請造訪 [www.allpointnetwork.com](http://www.allpointnetwork.com) 尋找離您所在地點最近的 **Allpoint ATM**。

您也可以前往有顯示 **MasterCard** 標誌的任何金融機構以提領款項。

### 什麼 **ATM** 網路可接受金融卡？

**Cirrus** 和 **Accel** 網路皆可接受金融卡。這些網路的標誌會顯示在 **ATM** 上。請查看金融卡背面是否有相符的標誌。

## 是否有使用 **Allpoint ATM** 和 **KeyBank ATM** 的優點對照？

不一定。**KeyBank** 在紐約地區廣設 ATM；但是在某些區域，可能 **Allpoint ATM** 的數量會較多。**Allpoint ATM** 的設置位置是在各州的零售店面，而不是銀行。根據您所在的位置，您可能會發現自己使用 **Allpoint ATM** 的機會較多。