

E-Bill Express Frequently Asked Questions

Q: Do I need to enroll to use this E-Bill Express payment service?

A: No, you may pay now using your case ID and member ID for a one-time payment. Enrollment is encouraged and will be more convenient for future payments but is not required.

Q: When can I use the E-Bill Payment Service?

A: The E-Bill Express site is available 24 hours per day. The cutoff time for a payment to process is 6:00 PM Mountain Time (MT). Any payments made after that time, will process the following day.

Q: Can I pay more than the Monthly Support Obligation?

A: Yes. The system is designed to show the current Monthly Support Obligation for your case, but you can pay an additional amount by entering a higher figure in the Payment Amount Field. Payments made above the current Monthly Support Obligation will apply to delinquency first and then any other arrearage.

Q: How am I billed for this service?

A: There is no cost for using this payment site. If you chose to pay by debit or credit card, you are agreeing to a convenience service fee of 2.5% that will be collected by a third party to cover transaction processing fees. You may cancel this transaction and make alternative payment arrangements with us to avoid the service fee. If you chose to pay by with your bank account (eCheck), there is no service fee.

Q: I see two transactions on my credit card bill, is something wrong?

A: No. When we process a credit card payment for a case, you will see a charge for the convenience service fee listed separately from the payment toward your child support obligation.

Q: Can I pay on more than one case?

A: Yes, you can pay one case at a time with a separate login for each case or use the account linking feature to attach multiple cases to your account. To use account linking you must setup a profile. Then using the Case ID and your Member ID you will be able add accounts to your profile.

Q: I need to cancel a payment, can that be done?

A: Yes, you can cancel a payment online if it has not processed. Payments must be canceled prior to our cutoff of 6:00 PM MT. To cancel a payment, refer to your payment history and if the payment shows "Processing", click on the "X" to cancel.

Q: When will my child support account be updated?

A: The payment will be credited to your child support account two (2) full business days after the payment date.

Q: Do I need any special hardware or software to use this E-Bill Express payment service?

A: No special hardware or software is required to use this service. You will only need Web access and your browser.

Q: I am an employer, can I use this site to pay my workers Child Support?

A: No, this website is currently designed for Non-Custodial Parents to make their child support payments. In the future, we may expand our online capabilities to include employer payments.

Q: Why am I getting an error when I try to log in with my case id and member id?

A: If you use a different case ID and member ID than HSD CSED has on file, it will not recognize you. Refer to your printed statement to verify accuracy or contact the HSD Consolidated Customer Service Center or child support office to confirm you're using the correct information. 1-800-283-4465.

Q: I've already paid, why am I still getting a payment notification email?

A: The email service may experience a slight delay. Please disregard if you have already paid.

Q: Will I receive a reminder that I have an E-Bill ready for viewing and paying?

A: If you have setup a profile, you will receive an e-mail notification reminding you that an E-Bill has been presented and is ready for payment.

Q: Can I store or view paid E-Bills?

A: You can view paid E-Bills by looking at "Search and Pay my Bills." Paid E-Bills will be available for twelve months. You can always use your browser's print function to print the bill if you want to keep long-term records.

Q: Can I pay a prior monthly E-Bills?

A: No. You can only pay the current monthly support obligation.

Q: When are monthly E-Bills loaded?

A: We make every attempt to load E-Bills at the first of the month. However, holidays and weekends may impact the exact timing of when an E-Bill is updated.

Q: When is the money for the payment drawn from my bank account?

A: The funds for the payment are debited from your account on the scheduled payment date. Keep in mind that you should always have funds available to cover the payment on that date.

Q: Can I make a payment lower than my monthly support obligation?

A: Yes. While you are encouraged to pay the full amount shown, HSD CSED allows you to pay less than the monthly support obligation.

Q: How can I confirm that a payment has been made?

A: After the payment date, check the status of the payment by looking in "Payment Status". If the status is "Paid," then the payment has been sent. You can also check to see if the funds have been drawn from your bank account, or you can call the HSD Consolidated Customer Service Center who will contact technical support to see if they received and credited the payment.

Q: What do I do if the payment amount is incorrect?

A: If the payment amount is incorrect refer to your printed statement to verify accuracy or contact your local child support office to confirm you're using the correct information.

Q: I need to request a refund, how can that be done?

A: You will need to contact the HSD Consolidated Customer Service Center to request any refund. 1-800-283-4465

E-Bill Express

Preguntas Frecuentes

P: ¿Necesito inscribirme para usar este servicio de pago de E-Bill Express?

R: No, puede pagar ahora usando su identificación de caso e identificación de miembro para un pago único. Se alienta la inscripción y será más conveniente para pagos futuros, pero no es necesario.

P: ¿Cuándo puedo usar el Servicio de Pago de Factura Electrónica?

R: El sitio de E-Bill Express está disponible las 24 horas del día. La hora límite para que un pago se procese es a las 6:00 PM Hora de Montaña (MT). Cualquier pago realizado después de esa hora se procesará al día siguiente.

P: ¿Puedo pagar más que la Obligación de Manutención Mensual?

R: Sí. El sistema está diseñado para mostrar la obligación de manutención mensual actual para su caso, pero puede pagar un importe adicional introduciendo una cifra más alta en el campo Importe de Pago. Los pagos realizados por encima de la obligación de manutención mensual actual se aplicarán primero a la morosidad y luego a cualquier otro atraso.

P: ¿Cómo se me factura por este servicio?

R: El uso de este sitio de pago no tiene ningún costo. Si decide pagar con tarjeta de débito o crédito, acepta una tarifa de servicio de conveniencia del 2,5% que será cobrada por un tercero para cubrir las tarifas de procesamiento de transacciones. Puede cancelar esta transacción y hacer arreglos de pago alternativos con nosotros para evitar la tarifa de servicio. Si decide pagar con su cuenta bancaria (eCheck), no hay tarifa de servicio.

P: Veo dos transacciones en la cuenta de mi tarjeta de crédito, ¿algo anda mal?

R: No. Cuando procesamos un pago con tarjeta de crédito para un caso, verá un cargo por la tarifa de servicio de conveniencia que aparece separadamente del pago hacia su obligación de manutención de niños.

P: ¿Puedo pagar en más de un caso?

R: Sí, puede pagar un caso a la vez con un inicio de sesión independiente para cada caso o utilizar la función de vinculación de cuenta para adjuntar varios casos a su cuenta. Para usar la vinculación de cuentas, debe configurar un perfil. A continuación, usando la identificación de caso y su identificación de miembro, podrá agregar cuentas a su perfil.

P: Necesito cancelar un pago, ¿se puede hacer?

R: Sí, puede cancelar un pago en línea si no se ha procesado. Los pagos deben cancelarse antes de nuestro límite de 6:00 PM MT. Para cancelar un pago, consulte su historial de pagos y si el pago muestra "Procesamiento", haga clic en la "X" para cancelar.

P: ¿Cuándo se actualizará mi cuenta de manutención de niños?

R: El pago se acreditará a su cuenta de manutención de niños dos (2) días hábiles completos después de la fecha de pago.

P: ¿Necesito algún equipo o logicial especial para usar este servicio de pago de E-Bill Express?

R: No se requiere ningún equipo o logicial especial para utilizar este servicio. Solo necesitará acceso a la Web y a su navegador.

P: Soy un empleador, ¿puedo usar este sitio para pagar manutención de niños de mis trabajadores?

R: No, este sitio web está diseñado actualmente para que los padres no-custodios hagan sus pagos de manutención de niños. En el futuro, podemos ampliar nuestras capacidades en línea para incluir los pagos del empleador.

P: ¿Por qué sigo recibiendo un error cuando intento iniciar la sesión con mi identificación de caso y mi identificación de miembro?

R: Si utiliza una identificación de caso e identificación de miembro diferentes a los indicados en los archivos de HSD CSED, no será reconocido. Consulte su estado de cuenta impreso para verificar exactitud o póngase en contacto con el Centro de Servicios al Cliente Consolidado de HSD, oficina de manutención de niños, para confirmar que está utilizando la información correcta. 1-800-283-4465.

P: Ya he pagado, ¿por qué sigo recibiendo un correo electrónico de notificación de pago?

R: El servicio de correo electrónico puede experimentar un ligero retraso. Por favor, ignore si ya ha pagado.

P: ¿Recibiré un recordatorio de que tengo una factura electrónica lista para ver y pagar?

R: Si ha configurado un perfil, recibirá una notificación por correo electrónico que le recordará que se ha presentado una factura electrónica y está lista para el pago.

P: ¿Puedo almacenar o ver facturas electrónicas pagadas?

R: Puede ver las facturas electrónicas pagadas mirando "Buscar y pagar mis facturas". Las facturas pagadas estarán disponibles durante doce meses. Siempre puede utilizar la función de impresión de su navegador para imprimir la factura si desea mantener registros a largo plazo.

P: ¿Puedo pagar una factura electrónica mensual anterior?

R: No. Solo puede pagar la obligación de manutención de niños mensual actual.

P: ¿Cuándo se cargan las facturas electrónicas mensuales?

R: Hacemos todo lo posible para cargar E-Bills a principio de mes. Sin embargo, los días festivos y los fines de semana pueden afectar el momento exacto en que se actualiza una factura electrónica.

P: ¿Cuándo se extrae el dinero para el pago de mi cuenta bancaria?

R: Los fondos para el pago se debitan de su cuenta en la fecha de pago programada. Tenga en cuenta que siempre debe tener fondos disponibles para cubrir el pago en esa fecha.

P: ¿Puedo hacer un pago inferior a mi obligación de manutención de niños?

R: Sí. Mientras que se le anima a pagar el monto total mostrado, HSD CSED le permite pagar menos que la obligación mensual.

P: ¿Cómo puedo confirmar que se ha realizado un pago?

R: Después de la fecha de pago, compruebe el estado del pago buscando en "Estado de pago". Si el estado es "Pagado", entonces se ha enviado el pago. También puede comprobar si los fondos se han extraído de su cuenta bancaria, o puede llamar al Centro de Servicio al Cliente Consolidado de HSD que se pondrá en contacto con asistencia técnica para ver si recibieron y acreditaron el pago.

P: ¿Qué hago si el importe del pago es incorrecto?

R: Si el monto del pago es incorrecto, consulte su estado de cuenta impreso para verificar la exactitud o póngase en contacto con su oficina local de manutención de niños para confirmar que está utilizando la información correcta.

P: Necesito solicitar un reembolso, ¿cómo se puede hacer?

R: Deberá ponerse en contacto con el Centro de Servicio al Cliente Consolidado de HSD para solicitar cualquier reembolso. 1-800-283-4465