

Stream FAQs for Providers in Public Partnerships LLC (PPL) Programs

About:

What is Stream?

Stream is an app that helps people get paid before payday. Stream allows you to access a percentage of your earned pay at any point in the pay period.

How does Stream work?

At the touch of a button, Stream allows you to access part of your earned income. To do this, your shifts must be marked "Good to Pay."

Log into the Stream app to view your available balance. Then select the available amount of earned income you want to access. This amount will be sent to your bank account or debit card. This is called a "transfer." Some transfers have no fee, some transfers require a small fee. If there is a fee, it comes out of your pay on your payday.

At the end of the pay period, any of your net salary not already paid is paid as normal. Every payday, you will also receive a statement from Stream. The statement shows all of your actions in Stream during the pay period.

Does Stream affect my credit score?

No. We do not share data with any credit reference agencies or other third parties.

Who is Stream?

Stream is a charity-backed organization. Stream helps workers achieve financial wellbeing by giving you power over your pay. Stream is brought to you in partnership with Public Partnerships LLC (PPL).

Signing up for Stream

Do I qualify for Stream?

All Providers qualify to use Stream if they:

- Have a valid email address or mobile phone number in PPL's BetterOnline™ portal,

- Have signed up for direct deposit or have access to debit card for digital payment, and
- Are using the Time4Care app.

I'd like to sign up for Stream. How do I get started?

In order to sign up for Stream, you must agree to the service. Here's how to do that:

- Open the Time4Care app on your phone,
- Select the button that states "Agree,"
- Confirm your consent to share data and to submit that data to Stream,
- Download the Stream app on your mobile device from the Apple or Google Play Store, then,
- Login to Stream using your email address or mobile number. Make sure to use the email and mobile number that you provided to PPL. It will be the same email and mobile number listed for you in PPL's BetterOnline™.

How do I add a Debit Card in Stream?

You can add a debit card for Instant Transfers if you wish. To add a debit card to your account:

1. Tap the **Profile** icon,
2. Then tap **+ Add a debit card**,
3. Enter your card details,
4. Tap the **Add Card** button again, and
5. You'll then receive an email to verify your card details. Click the confirmation link in that email.

Return to the Stream app, select the new Debit Card and tap "Make Primary." This card is now your Primary Debit Card.

Using Stream

How is my available balance calculated?

Only shifts in a "Good to Pay" status will be available to transfer. Shifts in other statuses will appear as "Pending" on the Track page.

Your balance will build up throughout each pay period and reset on payday. Not included in this amount are:

- Overtime (OT), and
- Paid time off (vacation, parental leave, and sick pay).

Limits are set on how much money you can draw out:

These limits include:

- 50% of your gross earned wages is available to access as your wages are earned. This limit allows for taxes and deductions to be correctly processed on payday.
- Providers may transfer up to \$2,000 per pay period.

How do I transfer my wages?

1. Open the Stream app,
2. From the home screen, tap **Start a transfer**,
3. Use the keypad to enter the amount you want to transfer,
4. Tap **Next**,
5. Choose either the “Instant Transfer” button or the “Standard Transfer” button.
 - a. An instant transfer will be deposited instantly, for a small fee.
 - b. A Standard Transfer happens within one to three business days and is free.
6. Select the account or debit card where you want to transfer your funds,
7. Tap **Confirm transfer**, and
8. When finished, tap **Done** to return to the home screen.

How do I manage my banking information?

To change your banking information:

- Open the Stream app,
- Tap the account icon in the top right of the home screen, and
- Tap “Accounts.”

What if I get paid by paper check?

If you get paid by paper check, to use this service you’ll need to:

- Set up direct deposit with PPL, or
- Add a bank account in the Stream app.

How do I manage my personal information?

To change your personal information in your Stream account:

- Change the information with PPL. Some examples of information you may need to change could be your:
 - Name,
 - Telephone number, or
 - Email address.

To protect the security of your account, Stream only pulls personal details from what PPL provides. We do not have the ability to modify the information you provided to PPL. Once your information is changed with PPL, that new information appears in Stream within 24 hours.

If you're unsure how you would update your information, then contact PPL customer service. They can help.

How will my shifts appear in Stream?

After your member-approved service shifts have been submitted and approved, you can access them in Stream.

Why haven't my shift(s) updated?

The most common reason is because your shift(s) may have not been submitted and approved. If you are missing shifts that should be appearing in the app, contact PPL customer service.

Stream:

- Relies on the shift data received directly from PPL, and
- Will not manually add or modify any shift data for you.

How will my paycheck be affected if I transfer my wages?

At the end of the pay period, any of your net salary not already paid will be paid as usual. Transfer fees will be subtracted from your pay. Once you have been paid your wages, they are considered received. Received wages will not be included again in your upcoming paycheck. You will also receive a statement showing any of your activity in Stream. You can compare the statement with your paystub.

Can I use Stream if I'm out sick or on Family and Medical Leave Insurance (FAMLI)?

Your Stream balance will not include wages from sick leave or FMLI. Stream only allows access to wages from regularly worked shifts.

I recently resigned. Can I still use Stream?

No. If you have resigned and are working your notice period, you no longer have access to Stream. On your last payday:

- You will be paid the remaining total of your wages not already accessed through Stream, and
- Any transfer fees for Stream will be taken out of your pay.

Can I choose to not use Stream?

Yes. You are not required to sign up for Stream.

You can stop using Stream at any time. If you want to stop using Stream, contact Stream at this email address: help@Stream.com. Confirm your employee ID. Your account will automatically be disabled. You will no longer have the ability to transfer your wages. You will receive your last statement from Stream on your next scheduled payday. On that payday, you will be paid the remaining total of your wages, minus any transfer fees.

If you want to rejoin Stream at a later date, you can. The process to rejoin takes a minimum of 7 business days. Be aware that rejoining could take longer than 7 business days.

Contact**Who should I contact if I have questions about Stream?**

If you can't find the answer you need in these FAQs, take a look at our [Help Center](#).

You can also contact the Stream Support Team:

- By email at us@support.stream.co, or
- Through the Stream **in-app support feature**.

Preguntas Frecuentes de Stream para Proveedores de Servicios de Asistencia Programas de Public Partnerships LLC (PPL)

¿Qué es Stream?

Stream es una aplicación que ayuda a las personas a recibir su salario antes del día de pago. Stream le permite acceder a un porcentaje de su salario ganado en cualquier momento del período de pago.

¿Cómo funciona Stream?

Con solo pulsar un botón, Stream te permite acceder a parte de tus ingresos ganados. Para ello, tus turnos deben estar marcados como “Good to Pay”.

Inicia sesión en la aplicación Stream para ver tu saldo disponible. Luego, selecciona la cantidad disponible de ingresos ganados a la que deseas acceder. Esta cantidad se enviará a tu cuenta bancaria o tarjeta de débito. Esto se denomina “transfer”. Algunas transferencias no tienen cargo, otras requieren un pequeño cargo. Si hay un cargo, se descuenta de tu salario el día de pago.

Al final del período de pago, cualquier parte de tu salario neto que no hayas pagado se paga de manera normal. Todos los días de pago, también recibirás un estado de cuenta de Stream. El estado de cuenta muestra todas tus acciones en Stream durante el período de pago.

¿Stream afecta mi calificación crediticia?

No. No compartimos datos con ninguna agencia de referencia crediticia ni con terceros.

¿Quién es Stream?

Stream es una organización benéfica que ayuda a los trabajadores a lograr el bienestar financiero al darles control sobre su salario. Stream se ofrece en asociación con Public Partnerships LLC (PPL).

Registrarse en Stream

¿Califico para Stream?

Todos los proveedores califican para usar Stream si:

- Tener una dirección de correo electrónico válida o un número de teléfono móvil en el portal BetterOnline™ de PPL,
- Estar registrado para el depósito directo o tener acceso a una tarjeta de débito para el pago digital, y
- Usar la aplicación Time4Care.

Me gustaría registrarme en Stream. ¿Cómo empiezo?

Para registrarse en Stream, debe aceptar el servicio. Aquí le mostramos cómo hacerlo:

- Abra la aplicación Time4Care en su teléfono.
- Seleccione el botón que dice **“Agree”**.
- Confirme su consentimiento para compartir datos y enviarlos a Stream.
- Descargue la aplicación Stream en su dispositivo móvil desde Apple o Google Play Store y, luego,
- Inicie sesión en Stream con su dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil. Asegúrese de utilizar el correo electrónico y el número de teléfono móvil que proporcionó a PPL. Será el mismo correo electrónico y número de teléfono móvil que figuran en BetterOnline™ de PPL.

¿Cómo agrego una tarjeta de débito en Stream?

Si lo desea, puede agregar una tarjeta de débito para transferencias instantáneas. Para agregar una tarjeta de débito a su cuenta:

1. Pulsa el icono de **“Profile”**,
2. A continuación, pulsa **“+ Add a debit card”**,
3. Ingresa los datos de tu tarjeta,
4. Pulsa el botón **“Add Card”** de nuevo y
5. A continuación, recibirás un correo electrónico para verificar los datos de tu tarjeta. Haz clic en el enlace de confirmación que aparece en ese correo electrónico.

Regresa a la aplicación Stream, selecciona la nueva tarjeta de débito y toca “Hacer principal”. Esta tarjeta ahora es tu tarjeta de débito principal.

Usando Stream

¿Cómo se calcula mi saldo disponible?

Solo los turnos con el estado “Bueno para pagar” estarán disponibles para transferir. Los turnos con otros estados aparecerán como “Pendientes” en la página de Seguimiento.

Su saldo se acumulará durante cada período de pago y se restablecerá el día de pago. No se incluyen en este monto:

- Horas extras (OT), y
- Tiempo libre remunerado (vacaciones, licencia por maternidad y baja por enfermedad).

Se establecen límites sobre la cantidad de dinero que puede retirar:

Estos límites incluyen:

- El 50 % de su salario bruto ganado está disponible para acceder a él a medida que gana su salario. Este límite permite que los impuestos y las deducciones se procesen correctamente el día de pago.
- Los proveedores pueden transferir hasta \$2000 por período de pago.

¿Cómo transfiero mi salario?

1. Abra la aplicación Stream,
2. Desde la pantalla de inicio, toque “**Start a transfer**”,
3. Use el teclado para ingresar el monto que desea transferir.
4. Pulse “**Next**”.
5. Elija el botón “Instant Transfer” o el botón “Standard Transfer”.
6. Se depositará una transferencia instantánea al instante, por una pequeña tarifa.
7. Una transferencia estándar se realiza en un plazo de uno a tres días hábiles y es gratuita.
8. Seleccione la cuenta o tarjeta de débito a la que desea transferir sus fondos.
9. Pulse “**Confirm Transfer**”.
10. Cuando haya terminado, pulse “**Done**” para regresar a la pantalla de inicio.

¿Cómo administro mi información bancaria?

Para cambiar tu información bancaria:

- Abre la aplicación Stream,
- Pulsa el ícono de cuenta en la parte superior derecha de la pantalla de inicio y
- Pulsa “Cuentas”.

¿Qué pasa si me pagan con cheque en papel?

Si me pagan con cheque en papel, para usar este servicio deberá:

- Configurar el depósito directo con PPL, o
- Agregar una cuenta bancaria en la aplicación Stream. ¿Cómo administro mi información personal?

¿Cómo gestiono mi información personal?

Para cambiar su información personal en su cuenta de Stream:

- Cambie la información con PPL. Algunos ejemplos de información que podría necesitar cambiar podrían ser:
 - Nombre,
 - Número de teléfono, o
 - Dirección de correo electrónico.

Para proteger la seguridad de su cuenta, Stream solo obtiene información personal de la que proporciona PPL. No tenemos la capacidad de modificar la información que usted proporcionó a PPL. Una vez que su información se modifica con PPL, esa nueva información aparece en Stream dentro de las 24 horas.

Si no está seguro de cómo actualizar su información, comuníquese con el servicio de atención al cliente de PPL. Ellos pueden ayudarlo.

¿Cómo aparecerán mis turnos en Stream?

Una vez que se hayan enviado y aprobado los turnos de servicio aprobados por los miembros, podrá acceder a ellos en Stream. ¿Por qué no se han actualizado mis turnos?

La razón más común es que es posible que sus turnos no se hayan enviado y aprobado. Si le faltan turnos que deberían aparecer en la aplicación, comuníquese con el servicio de atención al cliente de PPL.

Stream:

- Se basa en los datos de turnos recibidos directamente de PPL y
- No agregará ni modificará manualmente ningún dato de turno por usted.

¿Cómo se verá afectado mi sueldo si transfiero mi salario?

Al final del período de pago, cualquier parte de su salario neto que no haya pagado se pagará como de costumbre. Se restarán de su sueldo las tarifas de transferencia. Una vez que haya recibido su salario, se considerará recibido. Los salarios recibidos no se incluirán nuevamente en su próximo cheque de pago. También recibirá un estado de cuenta que muestra toda su actividad en Stream. Puede comparar el estado de cuenta con su recibo de sueldo. ¿Puedo usar Stream si estoy de baja por enfermedad o si estoy bajo el Seguro de Licencia Médica y Familiar (FAMLI)?

Su saldo de Stream no incluirá los salarios de licencia por enfermedad o FMLI. Stream solo permite el acceso a los salarios de los turnos trabajados regularmente.

Recientemente renuncié. ¿Puedo seguir usando Stream?

No. Si renunció y está trabajando durante el período de preaviso, ya no tendrá acceso a Stream. En su último día de pago:

- Se le pagará el total restante de su salario al que no haya accedido a través de Stream, y
- Se descontarán de su salario los cargos por transferencia de Stream.

¿Puedo optar por no utilizar Stream?

Sí. No es necesario que te registres en Stream.

Puedes dejar de utilizar Stream en cualquier momento. Si deseas dejar de utilizar Stream, comunícate con Stream a esta dirección de correo electrónico: help@Stream.com. Confirma tu ID de empleado. Tu cuenta se desactivará automáticamente. Ya no podrás transferir tu salario. Recibirás tu último estado de cuenta de Stream el próximo día de pago programado.

Ese día de pago, se te pagará el total restante de tu salario, menos cualquier cargo por transferencia.

Si deseas volver a unirte a Streamen una fecha posterior, puedes hacerlo. El proceso para volver a unirte demora un mínimo de 7 días hábiles. Ten en cuenta que volver a unirte podría demorar más de 7 días hábiles.

Contacto

¿A quién debo contactar si tengo preguntas sobre Stream?

Si no encuentra la respuesta que necesita en estas preguntas frecuentes, consulte nuestro [Centro de ayuda](#).

También puede comunicarse con el equipo de soporte de Stream:

- Por correo electrónico a: support@wagestream.com , o
- A través de la función de soporte en la aplicación de Stream.