

## 常见问题

### 般问题

#### 为什么应该用Flywire(飞线转)?

Flywire呈现的是批发外汇汇率，每年可以兑换成千上万的外币学费，这是传统银行无法企及的。Flywire与大型金融机构不同的地方在于，它通过多种渠道：语音、聊天功能或者电子邮件，在整个兑换过程中提供各种语言的国际化服务，对你进行指导。通过在线主控盘，你可以随时追踪所有的资金去向。

#### Flywire 不支持我所在国家的货币，为什么我还应该用它？

即使无法用你的国家货币汇款，你仍然能享受到下面各种好处：

- 你无需支付中介银行收费。Flywire承担了这笔费用，能保证悉尼科技大学INSEARCH学院收到你全额的学费。
- Flywire掌握了学生的所有信息，因此悉尼科技大学INSEARCH学院能更快地收到学费并录入相关的学生账户。
- 假如你对学费的支付状况有任何疑问，你可以随时通过在线主控板查询，或者联络客服部门。这样可以避免因时差产生的问题。

#### 安全吗？

Flywire 已经得到Trustee, McAfee, 以及VeriSign 的批准。我们对所有的信息进行加密处理，所以学生的个人信息是非常安全的。同时，Flywire 严格遵循AML (《反洗钱法》)，OFAC (美国财政部海外资产控制办公室) 和KYC (了解你的客户条例) 的规则。

#### Flywire 有客服服务吗？

Flywire设立了专门的客服团队，无论你在地球上的哪个时区，都有客服应对你的问题。他们随时为学生、父母、中介，以及通过Flywire 进行转账的任何客户提供服务。 [www.flywire.com/help](http://www.flywire.com/help)

### 支付问题

#### 为什么资金支付需要很长时间？

通常，一笔资金的支付从发起到交付状态需要2-3天的时间（某些国家需要更长的时间）。你的资金支付可能需要更长时间是因为以下原因：

- 学生还未去银行办理过电汇业务。
- 学生或者银行在处理转账时可能录入了错误的信息，因此需要Flywire 根据银行收据去查询该笔转账。
- 学生的银行可能已经以错误的货币进行转账，不得不进行重新处理。
- 学生可能已经要求延期付款。
- Flywire'的合作伙伴已经收到该笔资金(显示为“保证”状态)，正在处理之中，很快将转入悉尼科技大学INSEARCH学院账户。再次提醒，某些国家需要更长的时间将资金转出国。

## 常见问题

### 为什么资金支付被取消

- 金支付者取消支付：决定通过其他方式进行转账
- Flywire取消支付：按照既定的汇率无法在特定的时间内完成支付。

### 接受哪些国家的转账？

Flywire接受来自任何国家、任何银行的转账。

然而，美国政府禁止接受某些国家的汇款。因此，Flywire不接受这些国家的汇款。到2014年10月30日为止，这些国家是：古巴、伊朗、朝鲜、苏丹共和国以及叙利亚。

### 学生说自己国家的不用Flywire，为什么？

除非学生来自上述列明的受禁的国家，否则学生应该可以将资金转入Flywire。如果有需要，学生可以打印一份“授权信”（授权信请见：悉尼科技大学INSEARCH学院 Flywire 资源页面 [www.utsinsearch.edu.au/flywire](http://www.utsinsearch.edu.au/flywire)），提供给自己的银行。

### 为什么无法在线主控板上找到某一笔支付？

当你向Flywire进行第二次或者第三次支付时，你可以无需预约就能支付。如果你选择无需预约的支付，那么此笔支付就没有支付身份，并且Flywire也无法跟踪资金去向。一旦你或者悉尼科技大学INSEARCH学院 要求查询失踪的资金，Flywire将要求汇款者必须提供一份银行收据，以便查找。出于上述原因，请务必通过链接 [www.flywire.com](http://www.flywire.com) 进行支付。

### 我已经通过 Flywire 汇款。我可以使用前一次交易的同一银行的指令吗？

不可以。为了锁定汇率并且确保能跟踪该笔支付，你必须每次都进入 Flywire 的在线门户网站预约支付。这样 Flywire 也可以知晓即将到账的确切金额，并且承担任何中介银行费用。无预约的支付将有可能使得资金支付被延迟。

### 我有没有可能找到一个更优惠的汇率？

有时候，你会将中间的市场汇率与 Flywire 提供的汇率进行比较。诸如雅虎金融、彭博资讯等网站上都可找到中间的市场汇率。然而，如果汇款者前去银行，这些外汇汇率并未包含任何银行费用，同时费用是转账金额的3-5%。因此，Flywire 真正提供了最优惠的汇率。如果你偶尔发现更优惠的汇率，Flywire 会提供最佳汇率保障。这个服务特色表明，如果你在预约 Flywire 支付的两小时之内，又在自己的银行找到更优惠的汇率，你可以向 Flywire 客服部门提供相关证据，Flywire 会为你匹配25澳元的补偿。请在相关链接中查询更多的价格保障信息：

[www.flywire.com/priceguarantee](http://www.flywire.com/priceguarantee).

## 常见问题

### 如何预约支付？

首先，打开网页[www.utsinsearch.flywire.com](http://www.utsinsearch.flywire.com)，创建 Flywire登录账户，并且填写你的支付信息。当必填的信息输入以后，你会收到支付指令，指导你如何通过登录你的银行（网上银行、手机银行或者亲自前往银行）向 Flywire转账。Flywire将转送资金给悉尼科技大学INSEARCH学院，并录入你的账户。如果 Flywire没有你的国家货币，你仍然可以按照 Flywire提供的任何一种货币进行支付，从而节省费用。

你可以随时登录 Flywire账户，查询转账资金的状况。一旦悉尼科技大学INSEARCH学院收到你的付款，我们将向你发出一份付款确认邮件。