



GUÍA PARA GESTIONAR PAGOS CON TARJETA

INTRODUCCIÓN

La presente guía, dirigida a los asesores financieros, ofrece información sobre cómo configurar y utilizar la funcionalidad “Gestionar pagos” del Centro de servicios en línea de RL360, la cual les permite procesar los pagos y datos de las tarjetas de crédito en nombre de un cliente.

ÍNDICE

PARTE 1: CONFIGURAR PERMISOS DE USUARIO	3
Definir permisos de usuario	3
PARTE 2: GESTIONAR PAGOS	5
Acceder a gestionar los datos de pago	5
Agregar una nueva tarjeta	7
Eliminar una tarjeta	9
Definir/modificar la tarjeta predeterminada	10
Suprimir pagos con tarjeta	12
Reiniciar pagos con tarjeta	13
Modificar los datos de la tarjeta de crédito en un día de cobro	14

PARTE 1: CONFIGURAR PERMISOS DE USUARIO

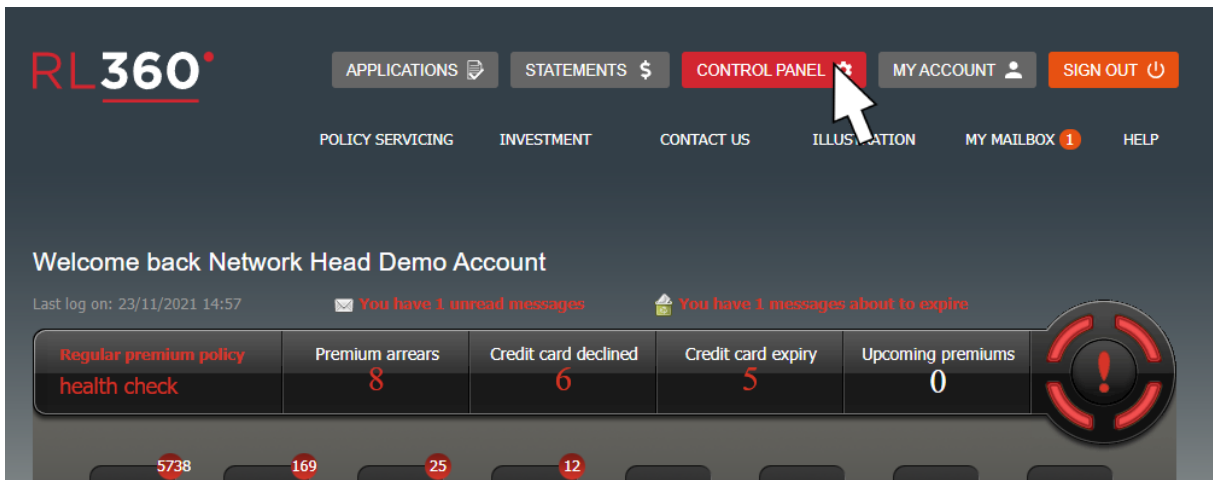
Para utilizar la funcionalidad Gestionar pagos, deberá disponer de una cuenta con los permisos correspondientes.

Los usuarios maestros y jefes de red pueden otorgar permiso a cualquiera de sus subordinados para Gestionar pagos.

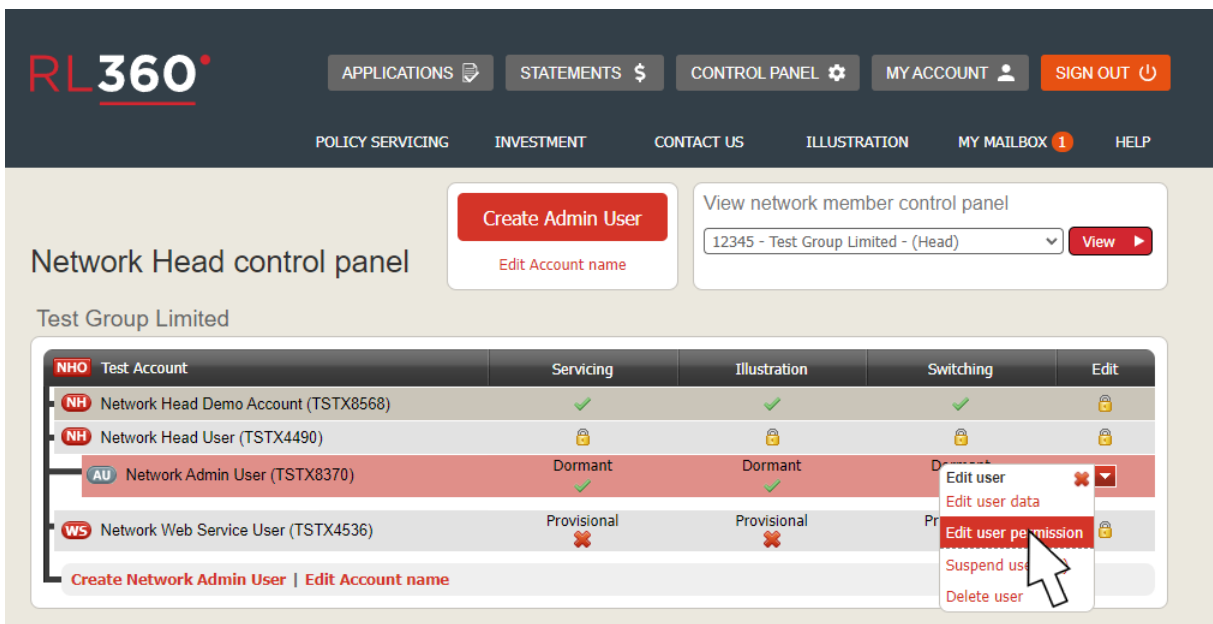
Para configurar dicha funcionalidad, siga los pasos que se indican a continuación.

DEFINIR PERMISOS DE USUARIO

1. En el menú principal, seleccione el botón Panel de control.



2. Haga clic en la flecha descendente de la columna Editar y seleccione Editar permiso de usuario.



3. En la página Editar permisos de usuario, vaya a la opción Gestionar pagos y otorgue el acceso requerido.

RL360 APPLICATIONS STATEMENTS CONTROL PANEL MY ACCOUNT SIGN OUT

POLICY SERVICING INVESTMENT CONTACT US ILLUSTRATION MY MAILBOX 1 HELP

Edit user data Control panel

Last edited by: Admin account
Last edited on: 18 Nov 2021 11:52

Edit user permissions & assigned Network Members

User Information

IFA/Trust/Company Name: Test Group Limited Username: TSTX8370
User status: Dormant
IFA/Client Reference Number: 12345 Name: Network Admin User
Type: IFA User Level: Network admin user

Save
Check all details carefully before saving.
Save

Discard changes
If you discard changes all changes will be lost
Discard changes

Permissions

Policy Servicing ALLOW Access to policy servicing & bulk servicing Allow Access	Illustrations ALLOW Access to online illustrations Allow Access	Control Panel ALLOW Control panel access & limited admin rights to assigned network member agencies Allow Access
Online Dealing ALLOW Access to Online Dealing/Switching Allow Access	Suitable Certifier DENY Access to certify documents online requires a suitable certifier form to be completed Suitable certifier form	Statements DENY Access to statements for the entire network. Denied Access
Manage payments DENY Access to manage payments area. Denied Access Denied Access Allow Access		

Online Application

Online Applications ALLOW	New Business Mail DENY	Share DENY
---------------------------	------------------------	------------

Account hierarchy

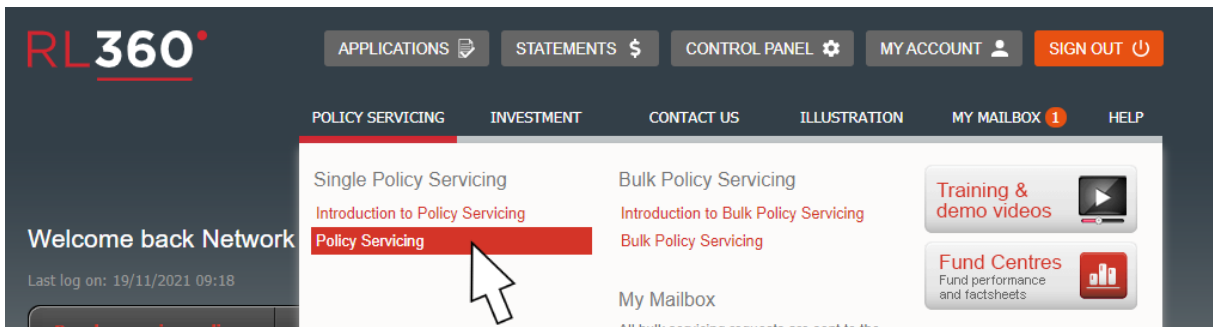
- NHO Test Account
- NH Network Head Demo Account
- NH Network Head User
- AU Network Admin User
- WS Network Web Service User

PARTE 2: GESTIONAR PAGOS

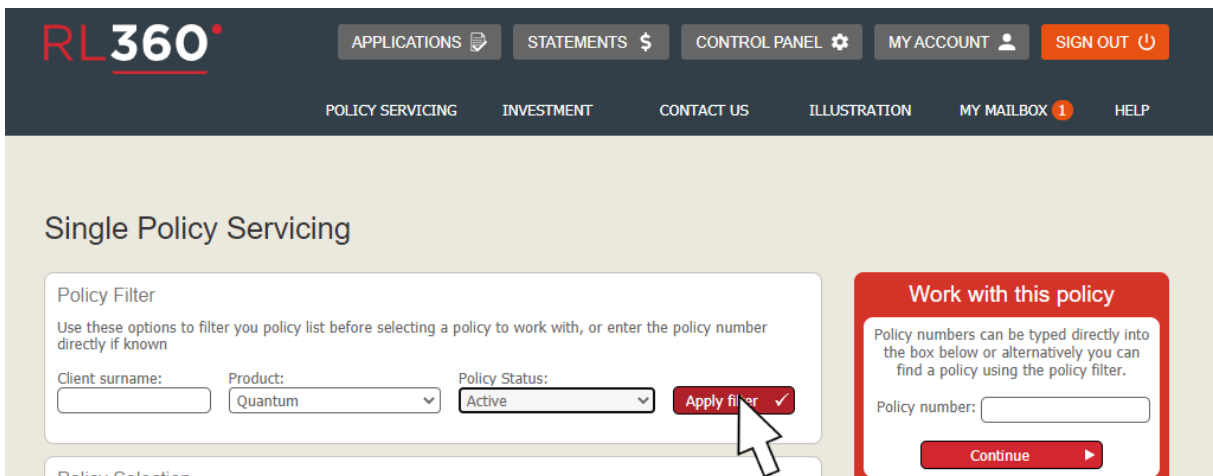
ACCEDER A GESTIONAR LOS DATOS DE PAGO

Una vez que se le haya otorgado el permiso para gestionar pagos, podrá realizar modificaciones en cualquier póliza de prima regular a la que tenga acceso. Cabe destacar que cualquier cambio que realice puede tardar hasta 12 horas en hacerse efectivo.

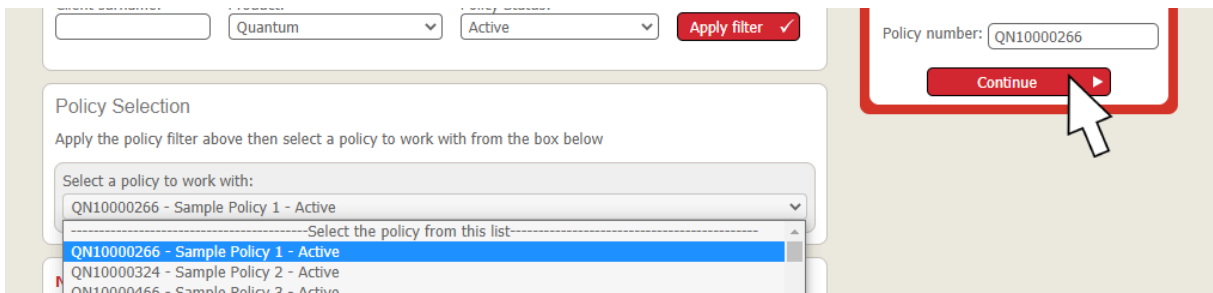
1. En el menú principal, haga clic en la pestaña Servicio de pólizas y seleccione Servicio de pólizas en el menú.



2. Desde allí, utilice las opciones del Filtro de pólizas para seleccionar la póliza con la que desea trabajar. Puede utilizar los tres filtros o ninguno de ellos (si desea ver todas las pólizas a las que tiene acceso). Una vez que haya realizado su selección, haga clic en Aplicar filtro.

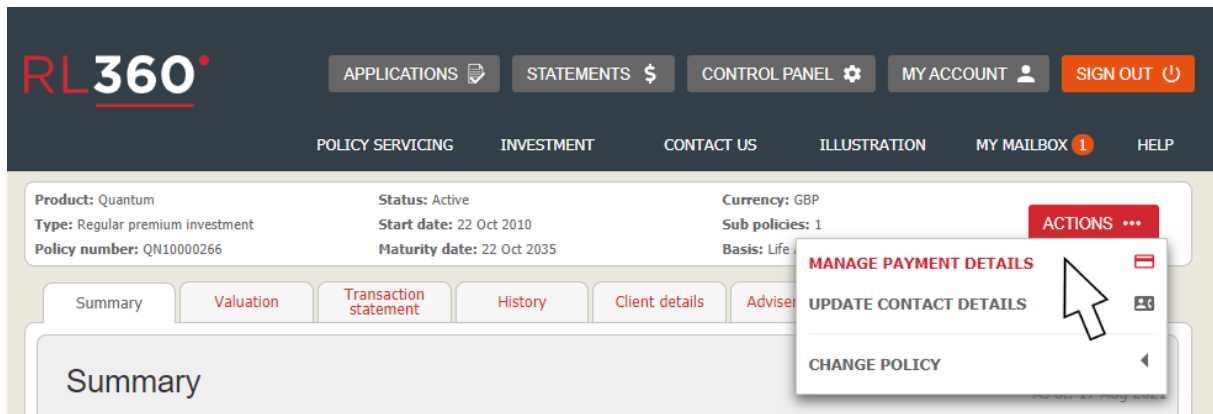


Seleccione la póliza correspondiente en la lista desplegable y haga clic en Continuar, a la derecha.



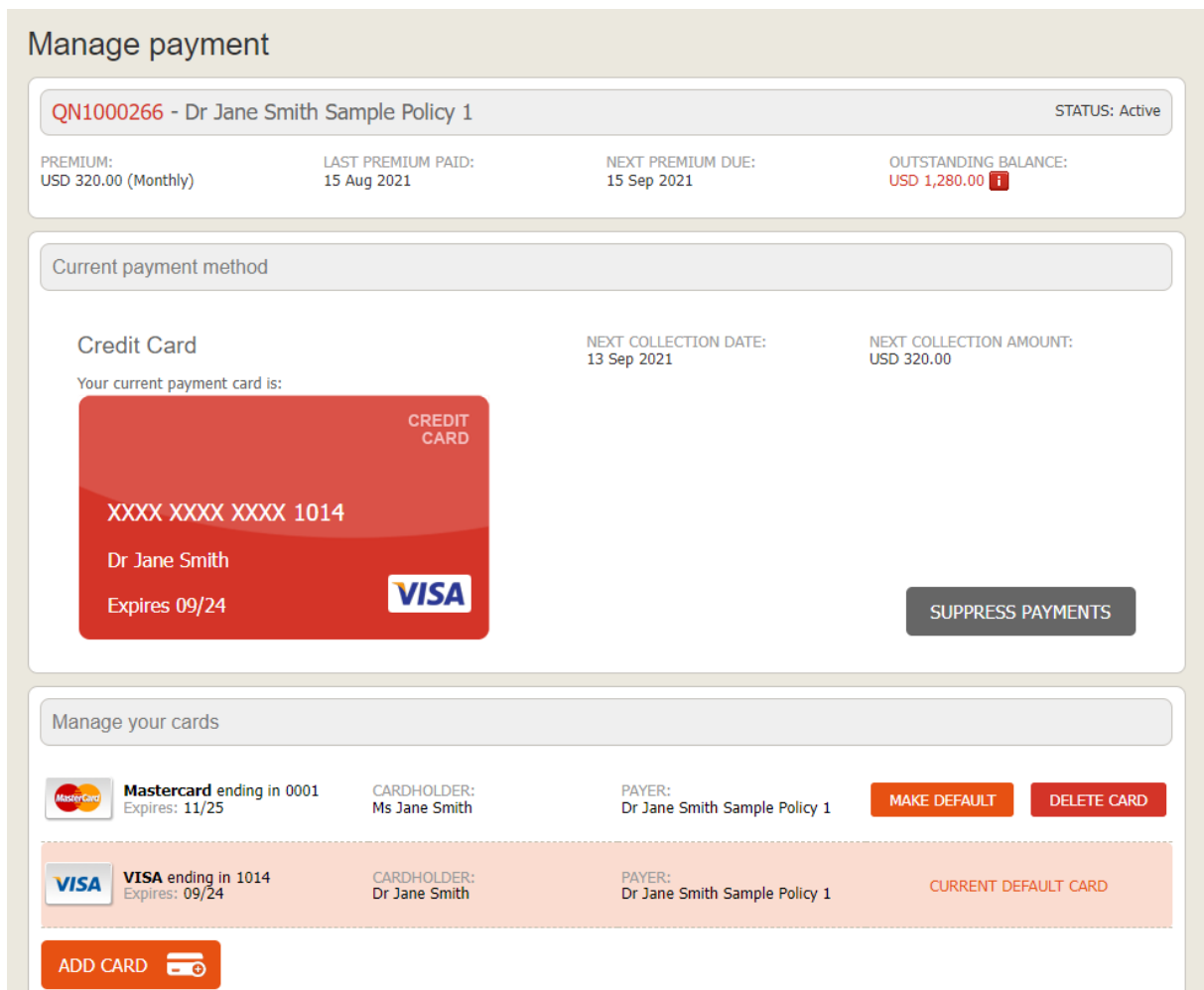
A continuación aparecerá la página de resumen, donde podrá encontrar la opción Gestionar los datos de pago.

3. Para ir a Gestionar los datos de pago, seleccione la opción a partir del botón Acciones, situado en el ángulo superior derecho.



4. Luego será dirigido a la página Gestionar pagos, donde podrá hacer lo siguiente:

- Agregar una nueva tarjeta
- Eliminar una tarjeta
- Definir/modificar la tarjeta predeterminada
- Suprimir el pago con tarjeta
- Reiniciar el pago con tarjeta

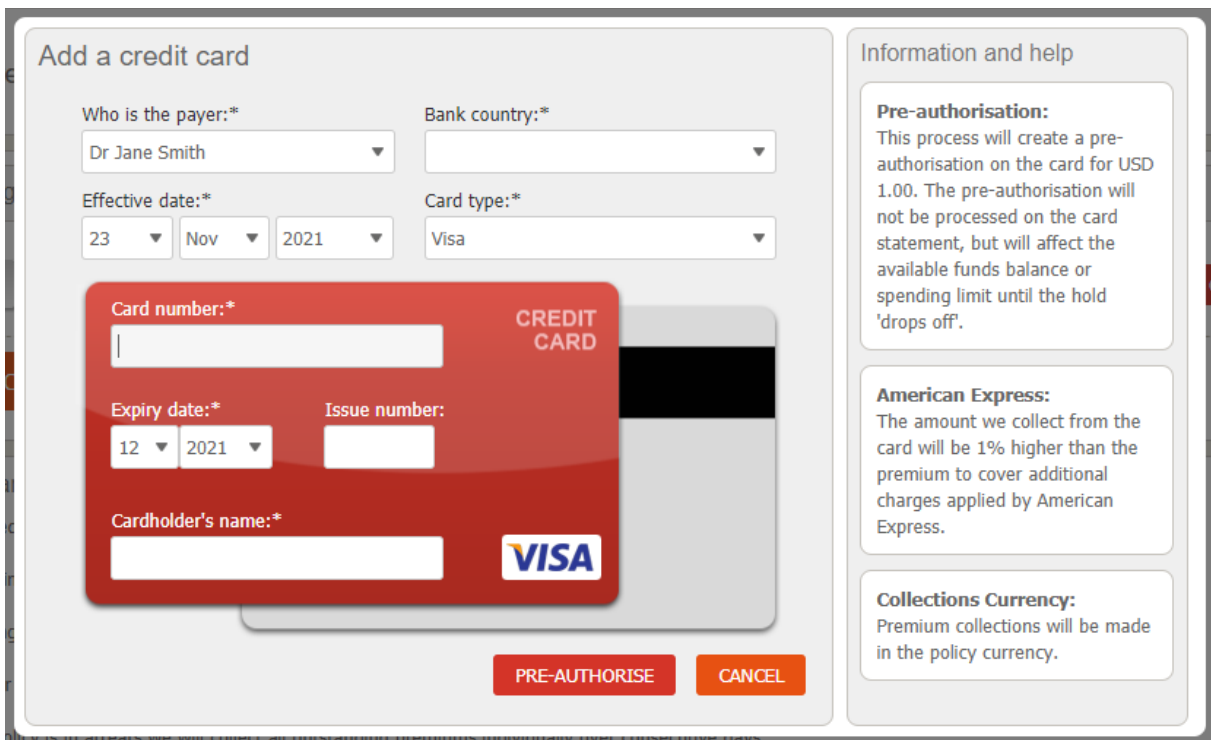


AGREGAR UNA NUEVA TARJETA

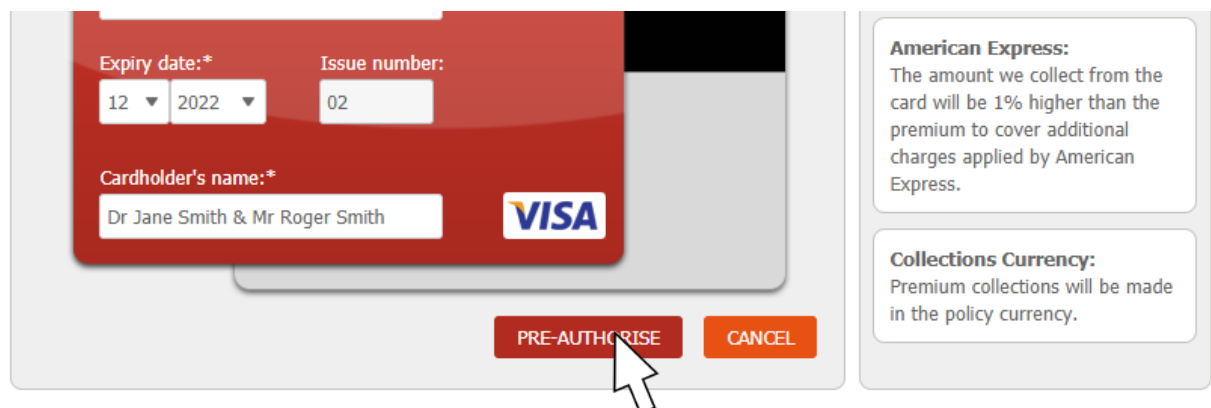
1. Para agregar una nueva tarjeta, vaya a Gestionar pagos (como se muestra en la sección Acceder a Gestionar los datos de pago) y, en la sección Gestionar sus tarjetas, seleccione el botón Agregar tarjeta.



Aparecerá entonces la pantalla siguiente. **Tenga en cuenta que, como asesor financiero, no tendrá que introducir el número CV2.**



2. Introduzca los datos de la tarjeta y seleccione el botón Pre-autorizar.



La tarjeta aparecerá entonces en la sección Gestionar sus tarjetas y en la sección Modificaciones pendientes.

Manage payment

QN1000266- Dr Jane Smith Sample Policy 1

STATUS: Active

PREMIUM:
USD 320.00 (Monthly)

LAST PREMIUM PAID:
15 Aug 2021

NEXT PREMIUM DUE:
15 Sep 2021

OUTSTANDING BALANCE:
USD 960.00 1

Current payment method

Credit Card

Manage your cards



VISA ending in 1014
Expires: 09/24

CARDHOLDER:
Dr Jane Smith

PAYER:
Dr Jane Smith

MAKE DEFAULT

DELETE CARD



VISA ending in 0006
Expires: 12/22

CARDHOLDER:
Dr Jane Smith & Mr Roger Smith

PAYER:
Dr Jane Smith

ADD CARD

Pending changes



VISA ending in 0006
Expires: 12/22

CARDHOLDER:
Dr Jane Smith & Mr Roger Smith

EFFECTIVE DATE:
23/11/2021

NEW CARD:
Processing

REFRESH

Important Notes

Requested changes may show as 'Processing' until all updates have been completed. Delays may be experienced outside of Head Office hours of support.

The maximum amount that can be collected by credit card is GBP99,999.99 (or currency equivalent) per premium.

Una vez agregada una nueva tarjeta, el titular de la póliza recibirá un correo electrónico:

Dear (user salutation),

A new credit card ending XXXX has been added to your RL360 plan ending XXXX by your financial adviser.

If you did not authorise this action, please contact us on +44 (0)1624 681682 or by email csc@rl360.com

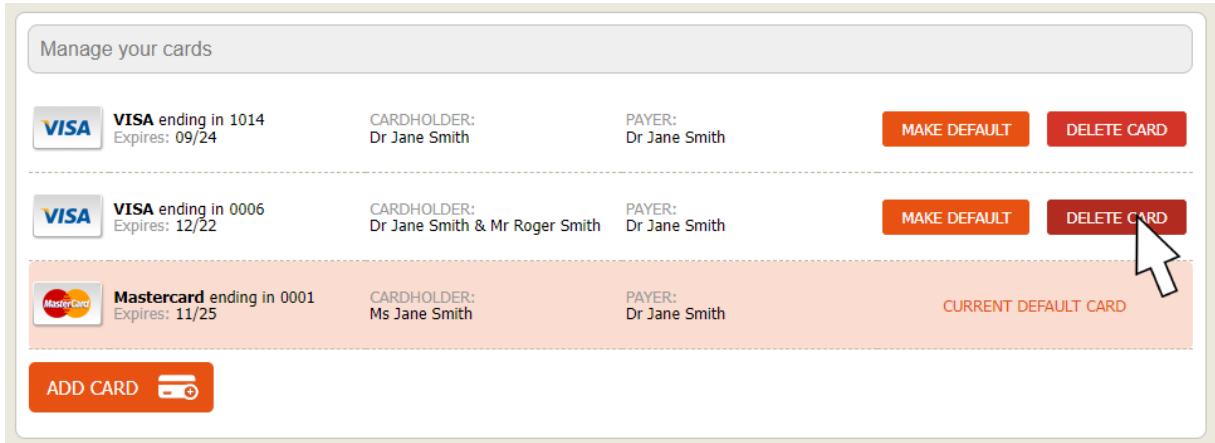
Kind regards,

PREMIUMS TEAM

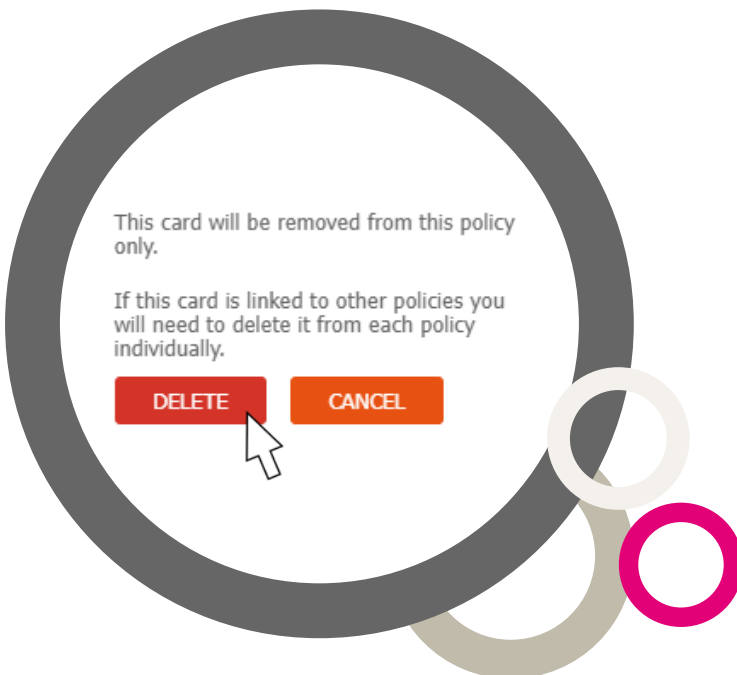
ELIMINAR UNA TARJETA

1. Para eliminar una tarjeta, vaya a Gestionar pagos (como se muestra en la sección Acceder a Gestionar los datos de pago) y, en la sección Gestionar sus tarjetas, seleccione la tarjeta que desee suprimir y haga clic en Eliminar tarjeta.

Si la tarjeta que desea eliminar está configurada como la tarjeta predeterminada, antes de proceder deberá definir otra tarjeta como predeterminada.



2. Aparecerá un mensaje de confirmación: haga clic en Eliminar.



La tarjeta aparecerá entonces en la sección Modificaciones pendientes, y ya no podrá realizar cambios en la tarjeta en la sección Gestionar tarjetas.

	Mastercard ending in 0001 Expires: 11/25	CARDHOLDER: Ms Jane Smith	PAYER: Dr Jane Smith	CURRENT DEFAULT CARD
	VISA ending in 0006 Expires: 12/22	CARDHOLDER: Dr Jane Smith & Mr Roger Smith	PAYER: Dr Jane Smith	
<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin: 5px 0;"> ADD CARD  </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 5px 0;">Pending changes</div>				
	VISA ending in 0006 Expires: 12/22	CARDHOLDER: Dr Jane Smith & Mr Roger Smith	EFFECTIVE DATE: 23/11/2021	DELETE CARD: Processing REFRESH

Una vez eliminada la tarjeta, el titular recibirá un correo electrónico:

Dear (user salutation),

The credit card ending XXXX has been deleted from your plan ending XXXX by your financial adviser.




If you did not authorise this action, please contact us on +44 (0)1624 681682 or by email csc@rl360.com

Kind regards,

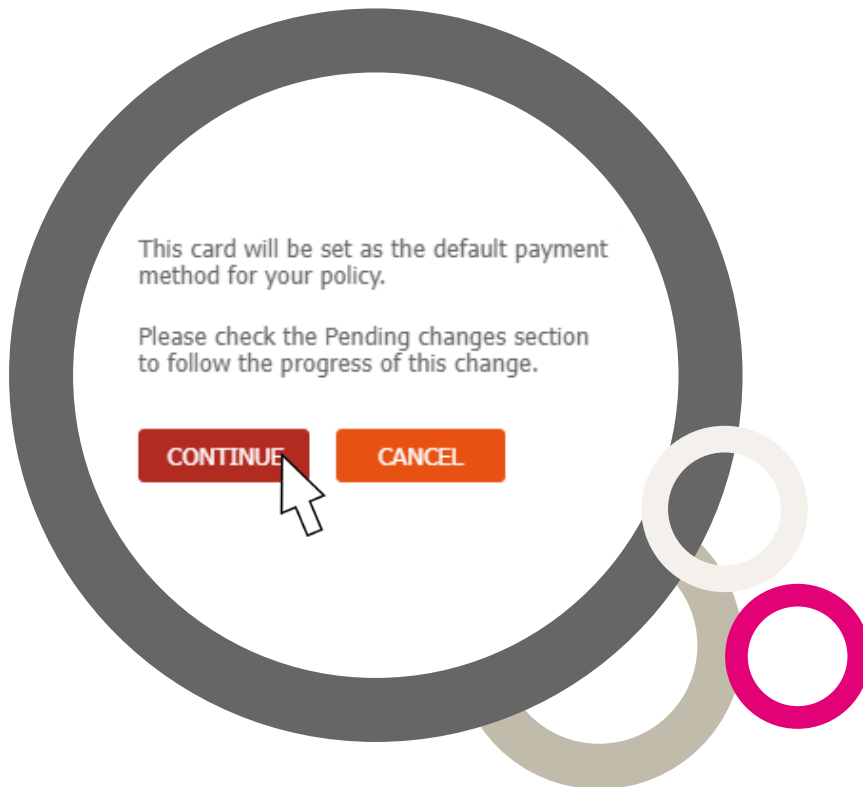
PREMIUMS TEAM

DEFINIR/MODIFICAR LA TARJETA PREDETERMINADA

1. Para definir la tarjeta predeterminada, vaya a Gestionar pagos (como se muestra en la sección Acceder a Gestionar los datos de pago) y seleccione el botón Definir como predeterminada.

Expires 11/25			SUPPRESS PAYMENTS	
Manage your cards				
	VISA ending in 1014 Expires: 09/24	CARDHOLDER: Dr Jane Smith	PAYER: Dr Jane Smith	MAKE DEFAULT DELETE CARD
	Mastercard ending in 0001 Expires: 11/25	CARDHOLDER: Ms Jane Smith	PAYER: Dr Jane Smith	CURRENT DEFAULT CARD

2. Aparecerá un mensaje de confirmación: haga clic en Continuar.



La tarjeta aparecerá entonces en la sección Modificaciones pendientes hasta que el sistema acepte los cambios.

Una vez modificada la tarjeta predeterminada, el titular recibirá un correo electrónico:

Dear (user salutation),

The credit card ending XXXX has been set as the default card for your plan ending XXXX by your financial adviser.

If you did not authorise this action, please contact us on +44 (0)1624 681682 or by email csc@rl360.com

Kind regards,

PREMIUMS TEAM

www.rl360.com

SUPRIMIR PAGOS CON TARJETA

Para suprimir los pagos de un plan, vaya a la sección Gestionar pagos (como se muestra en la sección Acceder a Gestionar datos del pago) y a continuación, en la página Gestionar pagos, dirijase a la sección Método de pago actual.

Nota: La supresión de pagos afectará a todos los pagos del plan.

1. Seleccione el botón Suprimir pagos.

The screenshot shows the 'Manage payment' interface for a policy. At the top, the policy ID 'QN10000266 - Dr Jane Smith Sample Policy 1' is displayed with a 'STATUS: Active' indicator. Below this, a summary table provides key financial details:

PREMIUM:	LAST PREMIUM PAID:	NEXT PREMIUM DUE:	OUTSTANDING BALANCE:
USD 320.00 (Monthly)	15 Aug 2021	15 Sep 2021	USD 960.00

The 'Current payment method' section is titled 'Credit Card'. It shows the 'NEXT COLLECTION DATE: 13 Sep 2021' and 'NEXT COLLECTION AMOUNT: USD 320.00'. Below the title, it states 'Your current payment card is:' and displays a red Visa credit card with the following details:

- Card number: XXXX XXXX XXXX 1014
- Cardholder name: Dr Jane Smith
- Expiration date: Expires 09/24
- Logo: VISA

To the right of the card image is a dark grey button labeled 'SUPPRESS PAYMENT' with a mouse cursor pointing to it.

2. Aparecerá un mensaje para confirmar que los pagos se han suprimido. Desde aquí, puede Volver al resumen de pólizas o Reiniciar los pagos.

The confirmation message is displayed within a large grey circular frame. The text reads: 'Your payments have been suppressed. If you would like to restart your payments click the button below.'

Below the text are two buttons:

- A blue button labeled 'RESTART PAYMENTS'.
- A red button labeled 'BACK TO POLICY SUMMARY'.

The background features decorative overlapping circles in grey, white, and pink.

Cuando se suprimen los pagos de un plan, los titulares reciben un correo electrónico:

Dear (user salutation),

The payments from credit card ending XXXX have been suppressed on your plan ending XXXX by your financial adviser.

If you did not authorise this action, please contact us on +44 (0)1624 681682 or by email csc@rl360.com

Kind regards,

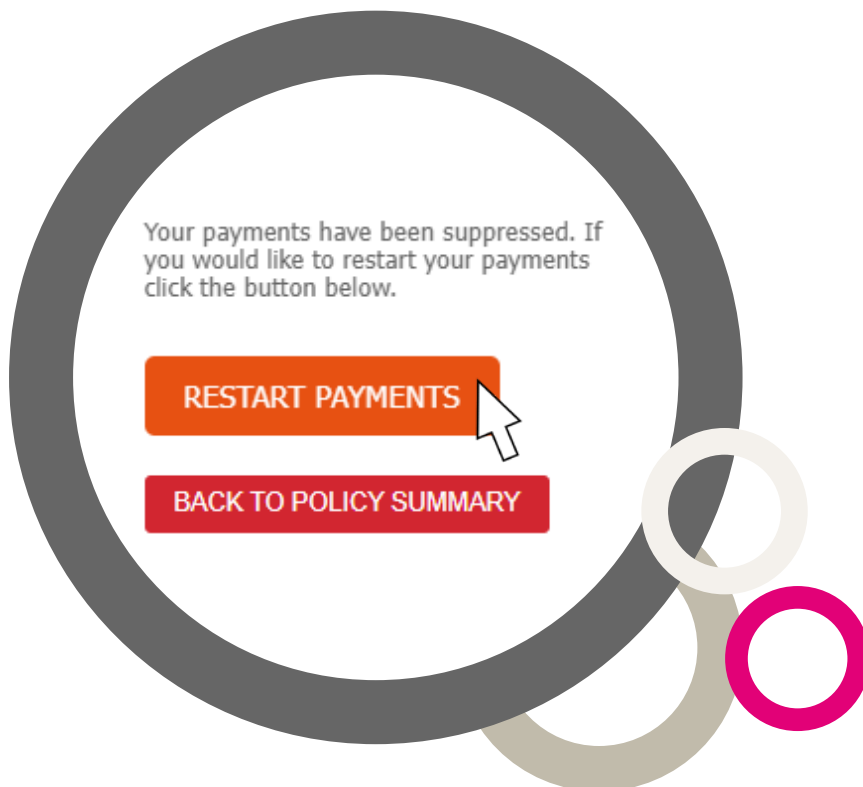
PREMIUMS TEAM

www.rl360.com

REINICIAR PAGOS CON TARJETA

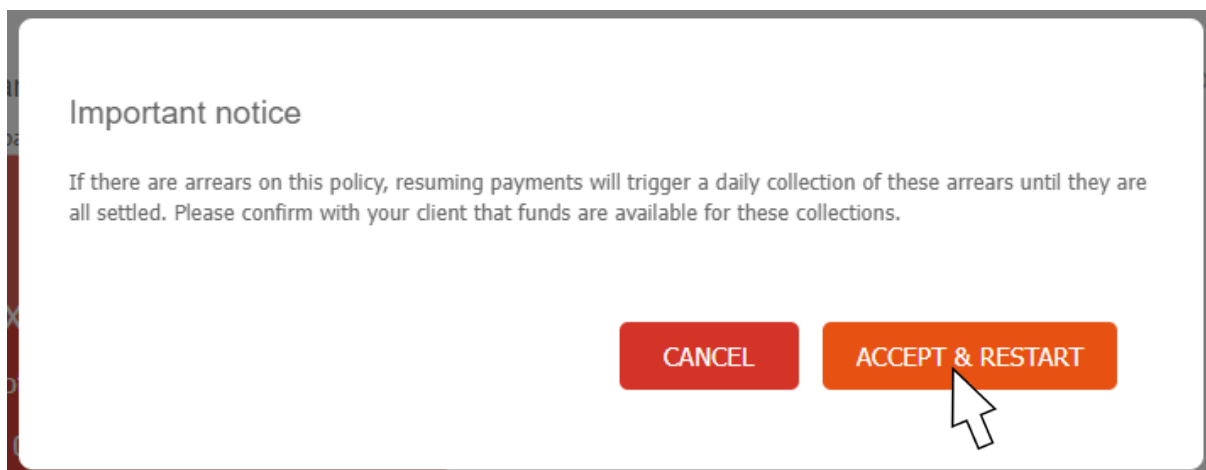
Para reiniciar los pagos con tarjeta en un plan, vaya a Gestionar pagos (como se muestra en la sección Acceder a Gestionar los datos del pago), asegurándose de seleccionar un plan en el que los pagos se hayan suprimido.

1. Cuando seleccione Gestionar los datos de pago en la página principal del Servicio de pólizas, aparecerá el siguiente mensaje. Haga clic en Reiniciar pagos.



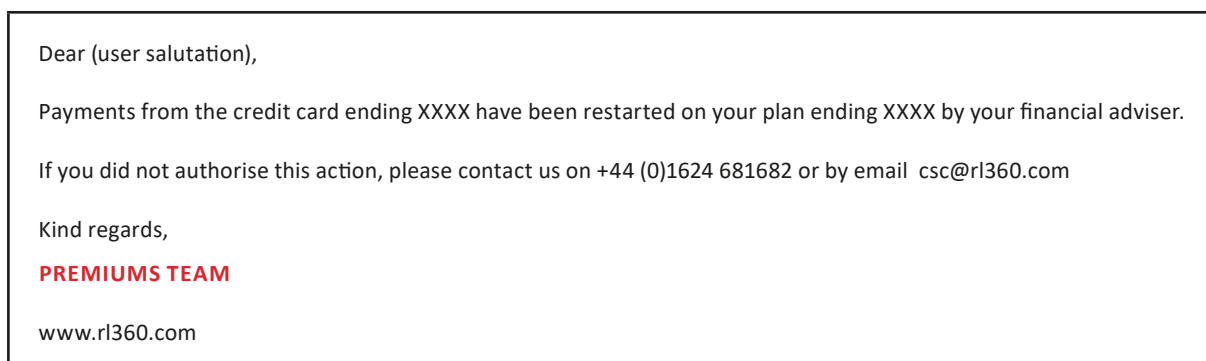
2. Acto seguido, aparecerá una notificación solicitándole que confirme su elección. Haga clic en Aceptar y Reiniciar.

Nota: Los pagos se efectuarán con la tarjeta predeterminada. Asimismo, si existen atrasos en la póliza, la reanudación de los pagos dará lugar al cobro diario de los atrasos hasta su liquidación.



Se le redireccionará nuevamente a la sección Gestionar pagos, donde podrá ver que la o las tarjetas predeterminadas se han reiniciado.

Al reiniciarse los pagos en un plan, el titular recibirá un correo electrónico:



MODIFICAR LOS DATOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN UN DÍA DE COBRO

El plazo para actualizar o agregar un nuevo crédito el día en que vence un cobro dependerá de qué día tiene lugar dicho vencimiento:

- **Si el día de cobro es un día de semana, o sea de lunes a viernes**
Es posible actualizar o agregar una nueva tarjeta de crédito hasta las 16 horas del día de cobro, hora del Reino Unido.
- **Si el día de cobro es el fin de semana, o sea sábado o domingo**
La tarjeta de crédito deberá actualizarse o agregarse antes de las 16:00 (hora del Reino Unido) del viernes inmediatamente anterior.