

GESTIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN ONLINE CENTRE

Unas mejoras importantes a nuestro Centro de Atención al Cliente online ahora permiten a nuestros clientes añadir, cambiar y eliminar tarjetas de crédito para pagar sus primas.

Ahora los clientes pueden:

- añadir una tarjeta de crédito
- eliminar una tarjeta de crédito
- cambiar la tarjeta preseleccionada, es decir, la tarjeta en la que se aplicarán los cargos
- revisar información detallada sobre cargos recientes
- suprimir pagos.

¿QUIÉN TENDRÁ ACCESO A ESTE SERVICIO?

Nuestros clientes podrán realizar todas las operaciones indicadas anteriormente y sus asesores podrán consultar la información detallada sobre cargos recientes.

¿CÓMO PUEDO OBTENER ACCESO A ESTE SERVICIO?

Los clientes no tienen nada que hacer ya que nuestros sistemas controlan automáticamente el acceso a este servicio. Tendrá acceso al servicio si ve el botón *Manage Payment Details* (Gestionar los datos de pago) en la sección *Premiums* (Primas) de la pantalla de resumen del plan.

Haga simplemente clic en el botón para acceder a la pantalla *Manage Payments* (Gestionar sus pagos).

+
Regular premiums

<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">Premium amount:</td><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">300.00</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">Premium frequency:</td><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">Monthly</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">Premiums invested:</td><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">106,102.55</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">Premiums uninvested:</td><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">300.00</td></tr> </table>	Premium amount:	300.00	Premium frequency:	Monthly	Premiums invested:	106,102.55	Premiums uninvested:	300.00	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">Next premium due:</td><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">27 Mar 2018</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">Premium term:</td><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">22 Years</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">Term remaining:</td><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">1 Year and 3 Months</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">Last premium due:</td><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">27 May 2019</td></tr> </table>	Next premium due:	27 Mar 2018	Premium term:	22 Years	Term remaining:	1 Year and 3 Months	Last premium due:	27 May 2019	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">Initial allocation:</td><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">23 Months</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">Payment method:</td><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">Credit Card</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">Card expiry date:</td><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">04/18 (Expires soon)</td></tr> <tr><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">Card number:</td><td style="border-bottom: 1px dashed #ccc;">xxxx-xxxx-xxxx-0007</td></tr> </table>	Initial allocation:	23 Months	Payment method:	Credit Card	Card expiry date:	04/18 (Expires soon)	Card number:	xxxx-xxxx-xxxx-0007
Premium amount:	300.00																									
Premium frequency:	Monthly																									
Premiums invested:	106,102.55																									
Premiums uninvested:	300.00																									
Next premium due:	27 Mar 2018																									
Premium term:	22 Years																									
Term remaining:	1 Year and 3 Months																									
Last premium due:	27 May 2019																									
Initial allocation:	23 Months																									
Payment method:	Credit Card																									
Card expiry date:	04/18 (Expires soon)																									
Card number:	xxxx-xxxx-xxxx-0007																									

MANAGE PAYMENT DETAILS

GESTIONAR SUS PAGOS

En esta pantalla aparecerá información detallada y actualizada sobre sus pagos correspondientes al plan, la cual incluye:

- el importe de los pagos
- la fecha de recepción del último pago
- la fecha de vencimiento del próximo pago
- el saldo pendiente de su plan, en su caso
- los datos de la tarjeta de crédito en la que se cargan los pagos actualmente.

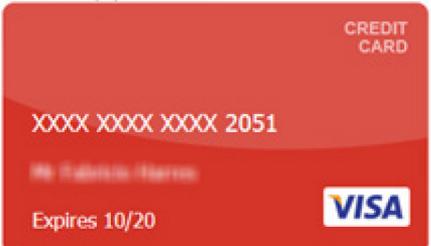
QNBUSINESS - Mr. Fabian Casas Heredia STATUS: Active

PREMIUM: USD 2,000.00 (Monthly)	LAST PREMIUM PAID: 16 Aug 2018	NEXT PREMIUM DUE: 16 Sep 2018	OUTSTANDING BALANCE: USD 0.00 !
------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	---

Current payment method

Credit Card NEXT COLLECTION DATE:
12 Sep 2018 NEXT COLLECTION AMOUNT:
USD 2,000.00

Your current payment card is:



[SUPPRESS PAYMENTS](#)

GESTIONAR SUS TARJETAS

Si se desplaza hacia abajo en la pantalla "Gestionar sus pagos", llegará a la sección *Manage Your Cards* (Gestionar sus tarjetas).

Esta sección muestra la lista de tarjetas "activas", resaltando la tarjeta preseleccionada actualmente. En esta sección, el cliente puede:

- añadir una nueva tarjeta
- eliminar una tarjeta
- convertir una tarjeta existente en la tarjeta preseleccionada

Manage your cards

	VISA ending in 1111 Expires: 03/18	CARDHOLDER: Mr. Fabian Heredia	PAYER: Mr. Fabian Heredia	MAKE DEFAULT	DELETE CARD
	VISA ending in 1111 Expires: 04/18	CARDHOLDER: Mr. Fabian Heredia	PAYER: Mr. Fabian Heredia	MAKE DEFAULT	DELETE CARD
	VISA ending in 3046 Expires: 01/23	CARDHOLDER: Mr. Fabian Heredia	PAYER: Mr. Fabian Heredia	CURRENT DEFAULT CARD	

AÑADIR UNA NUEVA TARJETA

Si desea añadir una nueva tarjeta de crédito, seleccione:



Aparecerá la pantalla *Add a credit card* (Añadir una tarjeta de crédito).

Indique quién es el titular de la tarjeta. Solo podrá seleccionar un pagador cuya identidad conozcamos y que figure en la lista desplegable. Si desea añadir otro pagador, primero deberá informarnos al respecto porque quizás haya que cumplir algunos requisitos antes de poder darlo de alta en nuestro sistema.

Deberá indicar el país del banco que emite la tarjeta de crédito.

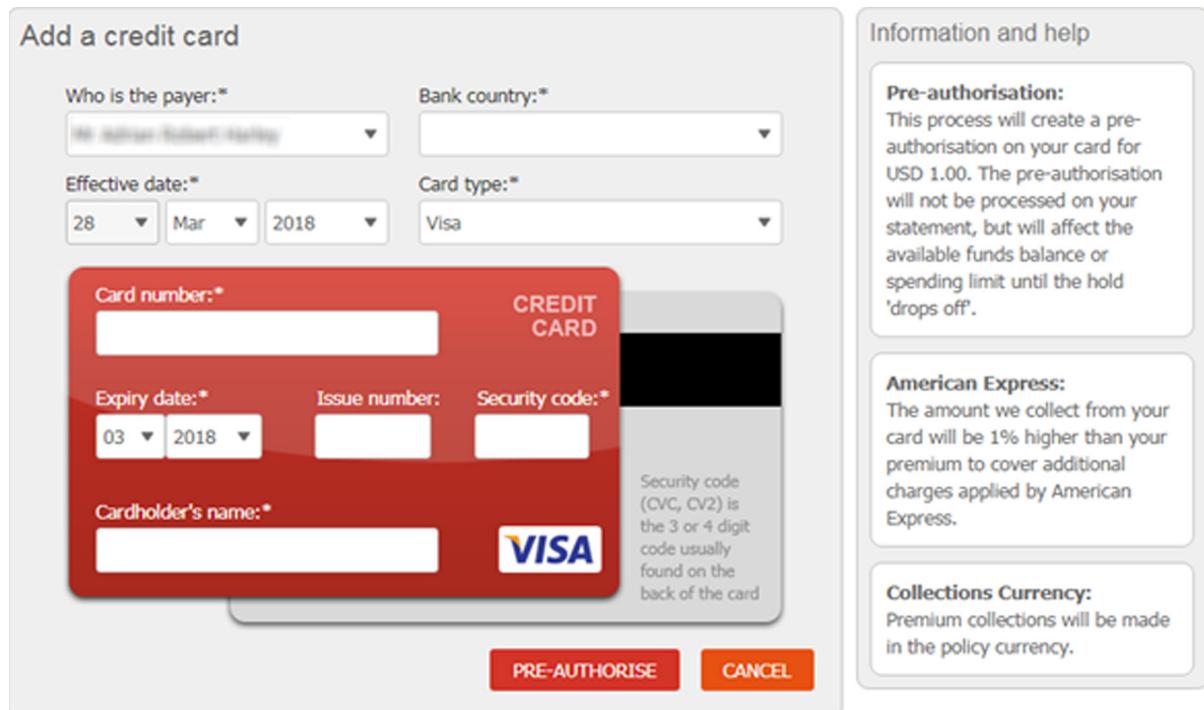
Aunque la mayoría de los usuarios desean utilizar inmediatamente su nueva tarjeta, el sistema le permitirá dar de alta una tarjeta con una fecha de inicio aplazada.

Introduzca el tipo de tarjeta de crédito y luego los datos de la misma.

Tendrá que indicar el código CV2 que aparece al reverso de la tarjeta. Nuestros sistemas no guardan este código, el cual se utiliza exclusivamente para obtener una preautorización de la tarjeta.

Al presionar el botón *Pre-Authorise* (Preautorizar) se generará una preautorización en su tarjeta por un importe de 1 unidad de la moneda empleada (1 GBP, 1 USD o 1 EUR). No se efectuará ningún cargo en ese momento y esta preautorización solo afectará al saldo disponible en su tarjeta hasta que expire la reserva.

Si cancela la adición de una nueva tarjeta, nuestros sistemas no conservarán los datos de la tarjeta.



Add a credit card

Who is the payer:*
Mr Adrian Robert Harley

Bank country:*
[Dropdown]

Effective date:*
28 Mar 2018

Card type:*
Visa

Card number:*
[Input field]

Expiry date:*
03 2018

Issue number:
[Input field]

Security code:*
[Input field]

Cardholder's name:*
[Input field]

CREDIT CARD

VISA

Security code (CVC, CV2) is the 3 or 4 digit code usually found on the back of the card

PRE-AUTHORISE **CANCEL**

Information and help

Pre-authorisation:
This process will create a pre-authorisation on your card for USD 1.00. The pre-authorisation will not be processed on your statement, but will affect the available funds balance or spending limit until the hold 'drops off'.

American Express:
The amount we collect from your card will be 1% higher than your premium to cover additional charges applied by American Express.

Collections Currency:
Premium collections will be made in the policy currency.

CAMBIOS PENDIENTES

Nótese que, si bien nuestro Centro de Atención al Cliente online está disponible 24 horas del día y 7 días por semana, la información sobre su plan está guardada en nuestro sistema general de administración, que solo está disponible durante determinados periodos cada tarde (GMT). Si realiza cambios en un momento en el que nuestro sistema de administración principal se encuentra fuera de línea, dichos cambios aparecerán en la sección *Pending changes* (Cambios pendientes) hasta que nuestro sistema de administración esté disponible y tome en cuenta efectivamente el cambio.

Manage your cards

	VISA ending in 3908 Expires: 11/19	CARDHOLDER: Mr Robert Brown (2)	PAYER: Mr Robert Brown (2)	CURRENT DEFAULT CARD
	Visa Debit ending in 0417 Expires: 03/18	CARDHOLDER: Mr J. J. J.	PAYER: Mr J. J. J.	MAKE DEFAULT DELETE CARD

[ADD CARD](#)

Pending changes

	Visa Debit ending in 0417 Expires: 03/18	CARDHOLDER: Mr J. J. J.	EFFECTIVE DATE: 2018-09-16	FUTURE CARD: Pending	DELETE CHANGE
--	--	----------------------------	-------------------------------	-------------------------	-------------------------------

ELIMINAR PAGOS

En la parte inferior derecha de la pantalla *Current Payment* (Pagos actuales), aparece la opción *Suppress Payments* (Eliminar pagos). Esta opción le permite eliminar temporalmente pagos de su plan y reanudarlos posteriormente.

En caso de mora del plan, todos los pagos pendientes se cargarán en días consecutivos. Esta función permite gestionar el cobro de estos pagos pendientes de la manera que más convenga al cliente, quien puede eliminar pagos y reanudarlos cuando desee efectuar el siguiente pago.

Si se eliminan pagos, existe el riesgo de que el plan pase al estado “caducado” o “liberado”.

QN 123456789 - Mr. Roberto Cesar Torres STATUS: Active

PREMIUM: USD 2,000.00 (Monthly)	LAST PREMIUM PAID: 16 Aug 2018	NEXT PREMIUM DUE: 16 Sep 2018	OUTSTANDING BALANCE: USD 0.00
------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Current payment method

Credit Card	NEXT COLLECTION DATE: 12 Sep 2018	NEXT COLLECTION AMOUNT: USD 2,000.00
--------------------	--------------------------------------	---

Your current payment card is:

[SUPPRESS PAYMENTS](#)