

## Información General – Preguntas Frecuentes

**Blackbaud Tuition Management** proporciona servicios de gestión de matrículas para escuelas. Los servicios para los padres incluyen acceso a la cuenta en línea en [parent.blackbaud.school](http://parent.blackbaud.school), facturación de matrículas y tarifas, procesamiento de pagos, y atención al cliente.

### ¿Cómo inicio sesión por primera vez?

Haga clic en el botón **I am a first-time user** en la página de inicio de sesión para padres. Ingrese dos de los tres campos para ubicar su cuenta de **Blackbaud Tuition Management**. La información ingresada debe ser la misma que la proporcionada durante la inscripción. Esto le permitirá crear su nombre de usuario y contraseña.

### ¿Hay alguna manera de recuperar mi nombre de usuario y actualizar mi contraseña?

Puede recuperar su nombre de usuario haciendo clic en la sección: **Forgot your username or password?** disponible en la página de inicio de sesión para padres y use la primera sección para ingresar el número de teléfono en su cuenta con su identificación familiar.

Para restablecer su contraseña, utilice la segunda sección para ingresar su nombre de usuario y su identificación familiar. Se enviará un correo electrónico con instrucciones para restablecer su contraseña a la dirección de correo electrónico principal de su cuenta.

### ¿Qué direcciones de correo electrónico debo añadir a mi lista de remitentes seguros o contactos seguros?

- [customerservicemessages@blackbaud.school](mailto:customerservicemessages@blackbaud.school)
- [customerservice@blackbaud.school](mailto:customerservice@blackbaud.school)

### ¿Qué es mi Family ID y dónde puedo encontrarlo?

Su identificación familiar es un número de identificación específico de cuenta de 13 dígitos, para cada cuenta específica de escuela, que se actualiza anualmente cada año escolar. Se puede encontrar en cualquier comunicación escrita enviada desde Blackbaud Tuition Management o en su cuenta en línea. Asegúrese de incluir su identificación familiar en todos los pagos enviados a **Blackbaud Tuition Management** para asegurarse de que se apliquen a la cuenta adecuada.

### ¿Qué puedo hacer cuando he iniciado sesión en mi cuenta de Blackbaud Tuition Management en línea?

En nuestro sitio web principal puede hacer lo siguiente:

- Realizar un pago
- Detener/Reanudar pagos de débito automático
- Revisar el historial de pagos
- Cambiar/editar su información de pago
- Actualice su información personal
- Ver e imprimir facturas (si no está en débito automático), estados de cuenta de matrícula familiar y estados de fin de año para fines fiscales
- Ver un desglose detallado de la matrícula, tarifas y descuentos facturados a su cuenta

### ¿Cómo actualizo mi información personal, que incluye: mi dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico, contraseña o información de pago?



Inicie sesión en su cuenta en línea y seleccione **My profile** en la parte superior de su pantalla. Haga clic en **Update** y elija la sección que desea cambiar de las opciones.

### ¿Cómo cambio o agrego un titular de cuenta principal o secundario?

Solo los padres o las partes responsables que se nombran en la cuenta recibirán información específica sobre la cuenta por motivos de seguridad. Si usted es el titular principal de la cuenta y desea agregar, cambiar o actualizar el titular secundario de la cuenta, comuníquese con su escuela.

### ¿Por qué mi monto mensual es diferente cada mes?

Su pago total puede cambiar de un mes a otro debido a tarifas, descuentos, y ajustes realizados por su escuela.

### ¿Con quién me comunico si tengo una pregunta sobre por qué hay una tarifa o un elemento de facturación en mi cuenta?

Comuníquese con la oficina comercial de su escuela, ya que **Blackbaud Tuition Management** solo recibe el nombre y el monto de un cargo o descuento.

### ¿Qué pasa si creo que una cantidad en mi factura es incorrecta?

Si no está de acuerdo con alguno de los montos de su factura, puede comunicarse con nuestro Centro de Contacto para Padres. Nos pondremos en contacto con la escuela en su nombre para aclarar el monto adeudado. **Blackbaud Tuition Management** no está autorizado a modificar el monto de la matrícula adeudada ni a organizar planes de pago alternativos sin la aprobación de su escuela.

### ¿Cuál es la forma más rápida de hacer un pago?

**Blackbaud Tuition Management** ofrece dos opciones de pago inmediato, para pagar con cheque, ahorro, débito o crédito, que incluyen:

- Pagar en línea en [parent.blackbaud.school](http://parent.blackbaud.school)
- Pagar por teléfono a través del sistema automatizado o con un representante en vivo al (888) 868-8828

Los pagos realizados por teléfono y web se registran el mismo día que se reciben.

### ¿Qué tarjetas de crédito acepta Blackbaud Tuition Management?

Según la política de su estado y escuela, **Blackbaud Tuition Management** puede aceptar tarjetas de crédito y débito VISA™, MasterCard™, American Express™ y Discover™. Tenga en cuenta que se puede aplicar una tarifa por uso de tarjeta de crédito/débito. Puede utilizar su tarjeta de crédito para realizar pagos recurrentes mensuales. La billetera virtual VISA Checkout™ también está disponible.

### ¿Blackbaud Tuition Management cobra una tarifa por uso de tarjeta de crédito?

Se cobra una tarifa por uso del 2.98% en los pagos con tarjeta de crédito y débito, pero esto puede variar debido a las regulaciones estatales y la configuración de la escuela.

### ¿Cómo puedo configurar pagos automáticos?

Puede programar pagos automáticos desde su cuenta bancaria o tarjeta de crédito/débito iniciando sesión en su cuenta y seleccionando la pestaña **Edit My Profile** en la parte superior de su pantalla. A continuación, desplácese hacia abajo hasta el cuadro etiquetado **My Payment Method** y haga clic en **Update** para ingresar su información. Debe completar los tres pasos para iniciar los pagos automáticos.

Si su pago automático se configura menos de 3 días hábiles antes de la fecha de vencimiento, es posible que su primer pago no se realice automáticamente. En este caso, seguirá siendo responsable de realizar un pago



manual antes de la fecha de vencimiento. Lea atentamente los términos y condiciones, ya que pueden aplicarse cargos.

### ¿Cómo detengo mis pagos automáticos?

Para detener sus pagos automáticos, puede chatear con un representante en vivo en línea o llamarnos al (888) 868-8828 al menos 2 días hábiles antes de la fecha de vencimiento. Los pagos no se pueden detener menos de 2 días hábiles antes de la fecha de vencimiento, ya que se procesarán 1 día hábil antes para garantizar que los fondos estén disponibles para aplicarse a su cuenta antes de la fecha de vencimiento.

### ¿Cómo puedo pagar con cheque?

Si desea usar su cuenta corriente para pagar, puede hacerlo haciendo un pago único en línea, llamando para realizar un pago a través del sistema automatizado o con un representante en vivo, configurando pagos mensuales automáticos directamente desde su cuenta corriente o de ahorros. cuenta, o enviando un cheque o giro postal. Los cheques o giros postales deben enviarse por correo al centro de procesamiento de pagos más cercano que se detalla a continuación. Si vive al este del río Mississippi, use la primera dirección postal en Newark NJ. Si vive al oeste del río Mississippi, utilice la segunda dirección postal en Los Ángeles, CA.

Si desea enviar un pago al día siguiente, envíelo a una de las direcciones indicadas para paquetes al día siguiente.

*Incluya su identificación familiar* en su cheque o giro postal para asegurarse de que se aplique a la cuenta adecuada.

#### **Al este del Mississippi:**

Blackbaud Tuition Management

PO Box 11731

Newark, NJ 07101-4731

#### **Al oeste del Mississippi:**

Blackbaud Tuition Management

PO Box 54228

Los Angeles, CA 90054-0228

#### **Paquetes nocturnos (al este del Mississippi):**

Exela Technology

C/O Blackbaud Tuition Management

365 W. Passaic Street, Suite 255, 2nd Floor

Rochelle Park, NJ 07662

#### **Paquetes nocturnos (al oeste del Mississippi):**

Exela Technology

C/O Blackbaud Tuition Management

20500 Belshaw Ave.

Carson, CA 90746



Asegúrese de revisar los **Consejos útiles para enviar pagos por correo o pago de facturas bancarias** antes de enviar un pago por correo.

### ¿Puedo pagar usando el servicio de pago de facturas en línea de mi banco?

Sí, puede utilizar el servicio de pago de facturas en línea de su banco para enviar pagos a **Blackbaud Tuition Management**. Tenga en cuenta: Es posible que el pago de facturas en línea no transfiera fondos electrónicamente a Blackbaud Tuition Management; en su lugar, su banco puede enviarnos un cheque en papel. Le recomendamos que configure su pago de facturas en línea para que se realice al menos entre 7 y 10 días antes de la fecha de vencimiento para asegurarse de que el cheque se reciba y procese en la fecha de vencimiento programada. Consulte **Consejos útiles para pagos por correo o pago de facturas bancarias** para conocer los detalles correspondientes.

### Consejos útiles para pagos por correo o pago de facturas bancarias

- Incluya su identificación familiar de 13 dígitos en la sección de notas del cheque o giro postal (no es necesario un talón de pago).
- No incluya ningún papeleo adicional con el pago (cartas, notas post-it, grapas, sujetapapeles, etc.). Agregar artículos adicionales retrasará el procesamiento de su pago.
- Envíe los pagos entre 7 y 10 días antes de la fecha de vencimiento. Si hay un día festivo, agregue 3-4 días adicionales.
- Si faltan menos de 7 a 10 días para la fecha de vencimiento, considere pagar a través de nuestro sitio web en [parent.blackbaud.school](http://parent.blackbaud.school). También puede utilizar nuestro servicio telefónico automatizado para realizar un pago. Ambas soluciones eliminan los retrasos en el procesamiento de su pago. Puede pagar en línea o por teléfono usando su cuenta corriente o de ahorros.
- Haga los cheques a nombre de Blackbaud Tuition Management.
- **Blackbaud Tuition Management** acepta algunos pagos de facturas en línea electrónicamente; sin embargo, algunos bancos seguirán enviando pagos como un cheque en papel físico a través del correo postal de USPS. Si tiene alguna pregunta sobre si su banco enviará su pago electrónicamente, comuníquese directamente con su banco.
- Cuando se ha enviado un pago mediante cheque en papel físico, no se puede detener. Si decide detener el pago con su banco, se incurrirá en una tarifa bancaria fallida en su cuenta de **Blackbaud Tuition Management**.
- Si planea utilizar el servicio de pago de facturas en línea de su banco, incluya su identificación familiar de 13 dígitos sin letras, espacios ni caracteres.

### ¿Cómo puedo transferir mi pago?

Las instrucciones de cableado se pueden encontrar a continuación. Proporcione esta información de pago a su institución financiera según su ubicación.

#### Bancos dentro de los EE. UU. Enviar a:

Receiving bank name:

Fifth Third Bank

Receiving Bank Address:

38 Fountain Square Plaza



Cincinnati, OH 45263

ABA/Routing number:

042000314

Beneficiary Name:

Smart LLC

Beneficiary Address:

65 Fairchild Street

Charleston, SC 29492

**Bancos fuera de los EE. UU. Enviar a:**

SWIFT/BIC:

FTBCUS3C

Fed routing number:

042000314

Bank Name:

Fifth Third Bank

Beneficiary Account Number:

SMT0402670

Beneficiary Account Name:

Smart LLC

Incluya el NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA FAMILIA con cada transferencia.

Se cobra una tarifa de \$15.00 por cada transferencia enviada a **Blackbaud Tuition Management**. Agregue \$ 15.00 con su pago de matrícula para cubrir los cargos bancarios asociados con la aceptación de transferencias bancarias. Además, verifique con su institución financiera cualquier tarifa adicional que le puedan cobrar. También puede incurrir en tarifas adicionales de su banco o de un banco intermediario asociado con su banco. Lo mejor es hablar directamente con su banco sobre sus tarifas de transferencia.

### ¿Por qué el estado de mi pago es "En espera"?

De conformidad con las normas de NACHA, todos los pagos realizados con una nueva cuenta bancaria deben pasar por un proceso de validación para garantizar que la información de la cuenta sea precisa, que la cuenta esté abierta, activa y que pueda recibir transacciones ACH. Los pagos se mostrarán como "En espera" durante el período de validación, que suele tardar 4 días laborables. Una vez que la validación sea exitosa, se procesará el pago. Si la validación falla, se le notificará por correo electrónico o mensaje de texto.

### ¿Qué es la política de pago atrasado?



Los pagos vencen en o antes de su fecha de vencimiento. Si su pago no se realiza antes de la fecha de vencimiento, o si tiene un saldo pendiente, es posible que se aplique una tarifa de servicio de seguimiento. **Blackbaud Tuition Management** le recordará su próximo pago para ayudarlo a pagar a tiempo. También le avisaremos cuando haya perdido un pago para ayudarlo a evitar cargos futuros. Se pueden aplicar recargos adicionales según la política de su escuela.

### ¿Existen comisiones bancarias asociadas a los pagos que no se realizan correctamente?

Se puede aplicar una tarifa a su cuenta por cualquier pago fallido procesado a través de débito automático, teléfono, o web. Su banco también puede imponer tarifas adicionales.

### ¿Dónde puedo encontrar estados de cuenta de fin de año a efectos fiscales?

1. Inicie sesión en su cuenta en [parent.blackbaud.school](https://parent.blackbaud.school).
2. Seleccione el **Año de la sesión**.
3. En **Enlaces relacionados**, seleccione **Declaración de fin de año familia** o **Declaración de fin de año del estudiante**.

### ¿A quién debo contactar si tengo preguntas sobre mi factura?

Nuestro Centro de contacto para padres está disponible a través del chat en línea al iniciar sesión en su cuenta al [parent.blackbaud.school](https://parent.blackbaud.school) o por teléfono al (888) 868-8828.

Puede acceder a su cuenta para consultar saldos y realizar pagos en línea las 24 horas del día.

