

## **PREGUNTAS FRECUENTES PAGO ELECTRONICO**

### **¿Dónde puedo obtener el instructivo para operar?**

Lo puede descargar del siguiente link [http://www.trp.com.ar/files/services\\_docs/PagoElectronico-Instructivo.pdf](http://www.trp.com.ar/files/services_docs/PagoElectronico-Instructivo.pdf)

### **¿Cuál es la plataforma habilitada para realizar el pago?**

Interbanking

### **¿Debo gestionar alguna contraseña para pagar a través de la web?**

Si. Debe obtener el usuario y contraseña para ingresar el presupuestador web en la Mesa de Entrada de Facturación y contar con el servicio de Interbanking.

### **¿Ya cuento con Interbanking, debo hacer alguna gestión adicional en esa plataforma?**

Si, se debe vincular la Comunidad TRP para pagos BtoB

### **¿Cómo realizo la vinculación de la Comunidad TRP para pagos BtoB?**

Se debe ingresar en Interbanking y dar de alta la mismo con los siguientes pasos:

Administración > ABM > Datos de Empresas > Relaciones con Empresas (al final de la página) > Relaciones con Comunidades > Modificar > Comunidades (Seleccionar) > Seleccionar Empresa: Terminales Río de la Plata > Guardar

### **¿Qué datos necesito para pagar a través de la web?**

Usuario y contraseña del presupuestador, numero de contenedor y numero de CUIT del cliente facturable.

### **¿Puedo pagar a través de un CUIT distinto al cual se le factura?**

Si, debe modificarlo una vez que comienza la operación de pago en la web.

### **¿Qué operaciones puedo pagar por este medio?**

Se pueden abonar las operaciones de importación de las líneas que operen con Libre Deuda Electrónico con TRP, y las operaciones de Exportación.

### **¿Puedo saber si la línea envió el libre deuda electrónico a TRP?**

Si, ingresando al presupuestador a consultar el contenedor, debe figurar la columna de Libre deuda con un tilde verde

### **¿La línea me informa que envió el libre deuda pero en el cotizador sigue indicando que no está presentado?**

Puede que falte la liberación del mismo por parte del forwarder en la web de TRP, o que la demora se encuentre vencida, si es que la línea así lo solicita

### **¿Cómo puedo revisar en que estado se encuentra la operación?**

Se puede seguir el estado a través del numero de operación que le brinda el sistema una vez iniciado el proceso, en el menú Tracking Pago del presupuestador.

### **Tengo una NC a favor ¿Cómo puedo hacer para tomarme ese saldo?**

En ese caso deberán acercarse a realizar el pago de manera presencial por las cajas en la Terminal

### **¿En que horarios puedo realizar el pago electrónico?**

9 a 17:30 hs.

**Al intentar comenzar el proceso de pago el sistema arroja la siguiente leyenda "El cuit no tiene asociado un mail de facturación. Comuníquese con mesa de entrada" ¿Qué debo hacer?**

El cliente titular de la cuenta debe enviar un correo electrónico a [TRP\\_FACTURACION@trp.com.ar](mailto:TRP_FACTURACION@trp.com.ar) informando las direcciones que deben registrarse en nuestro sistema.

**Comencé la operación, pero no coloqué el CUIT correcto para generar el VEP ¿Cómo hago para modificarlo?**

Debe enviar un correo a [TRP\\_FACTURACION@trp.com.ar](mailto:TRP_FACTURACION@trp.com.ar) solicitando que se elimine el presupuesto haciendo mención el/los número/s de contenedor/es.

**Solicite la eliminación de un presupuesto y al volver a generarlo in Interbanking me aparecen 2 VEP para autorizar ¿Cuál debo pagar?**

Al eliminar un presupuesto, el VEP en Interbanking no se elimina sino hasta la finalización del día. Se debe identificar mediante el número de operación (Tracking) para ejecutar únicamente el VEP de la operación vigente

**Ejecuté en Interbanking el VEP correspondiente a un presupuesto eliminado ¿Qué debo hacer?**

Debe enviar un correo electrónico a [TRP\\_FACTURACION@trp.com.ar](mailto:TRP_FACTURACION@trp.com.ar), adjuntando el comprobante de transferencia BtoB, y hacer mención al número de operación.

**Inicié el proceso de pago web pero en Interbanking no me aparece el VEP para autorizar.**

Corroborar que se haya colocado como CUIT pagador el correcto y que el mismo posea vinculada la Comunidad TRP en la plataforma de Interbanking

**Inicie el proceso de pago y recoordiné el turno ¿El gasto de re coordinación se incluye en el VEP original iniciado con todos los gastos de exportación?**

No, se debe iniciar un nuevo VEP por los gastos de re coordinación.

**¿Intento iniciar el pago web y no me figura el botón de Pago?**

Corroborar que se encuentre dentro del horario habilitado, caso contrario contactarse vía correo electrónico a [TRP\\_FACTURACION@trp.com.ar](mailto:TRP_FACTURACION@trp.com.ar)

**Autorice el VEP y no me llegaron la factura y el pase.**

Corroborar mediante la opción Tracking Pago que el proceso haya finalizado y se encuentre en estado Factura Generada.

**Autorice el VEP pero en la consulta de Tracking aun figura como BtoB Creado.**

Corroborar que el VEP en Interbanking se encuentre en estado Ejecutado (es en este estado cuando los fondos se encuentran transferidos). En caso que no lo esté, deben chequear que vuestro proceso de autorización se encuentre completo o contactarse a Interbanking/entidad bancaria

**La operación se encuentra en estado Factura Generada y no recibí los Gate Pass ¿Cómo hago para obtenerlos?**

Debe solicitar el reenvío mediante correo electrónico a [TRP\\_FACTURACION@trp.com.ar](mailto:TRP_FACTURACION@trp.com.ar)