

E-Pagos

Procedimiento Devoluciones

Versión 1.0

18/07/2018

OBJETIVO DEL PRESENTE DOCUMENTO	3
SOLICITUD POR PARTE DEL USUARIO.....	4
FORMULARIO DE SOLICITUD.....	5
RECEPCION POR PARTE DE E-PAGOS.....	7
VALIDACION POR PARTE DEL ORGANISMO.....	7
MECANISMO DE DEVOLUCION AL USUARIO	9

OBJETIVO DEL PRESENTE DOCUMENTO

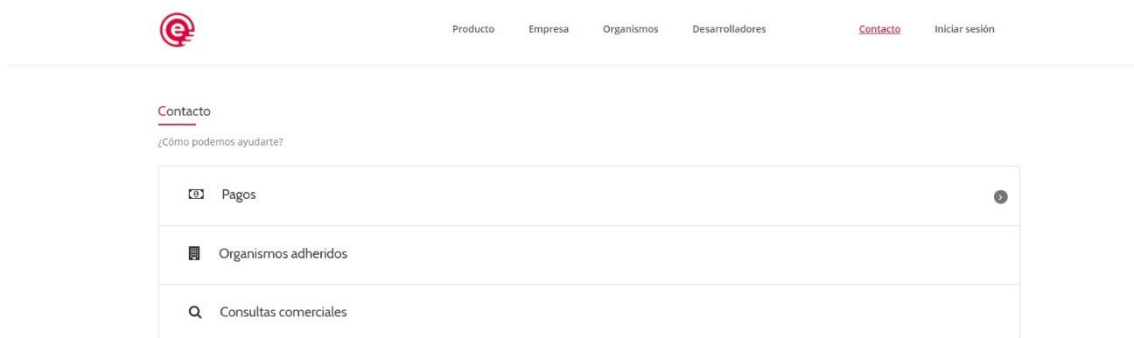
El objeto del presente documento es la de detallar el procedimiento propuesto para la devolución de recaudaciones realizadas en cuenta y orden del organismo recaudador al usuario final.

SOLICITUD POR PARTE DEL USUARIO

El usuario que solicita una devolución DEBE realizarlo únicamente a través de la web de E-Pagos (www.epagos.com.ar).



Una vez dentro de la página, tiene que acceder en el menú superior a la opción **“Contacto”**, desde allí podrá gestionar y consultar todas las opciones y consultas que necesita. Una vez dentro de la pantalla deberá seleccionar la opción **“Pagos”**.




Dentro de la opción **“Pagos”** se desplegarán varias opciones, deberán seleccionar la opción **“Problemas con el Pago”**.



Contacto

¿Cómo podemos ayudarte?

 Pagos	
Consulta de acreditación	
Problemas con el pago	
Imprimir comprobante para el pago	

 Organismos adheridos
 Consultas comerciales

Una vez dentro de la opción se desplegará un formulario el cual le solicitará una serie de datos.

FORMULARIO DE SOLICITUD

El usuario visualizará en la pantalla un formulario. Deberá completar todos los datos solicitados.

Contacto

¿Cómo podemos ayudarte?

Problemas con el pago

E-mail *

rpiccolo@epagos.com.ar

Organismo

Verificación Automotor

Número de operación

234571

¿Dónde lo encuentro?

Tipo de problema

Pago doble

Comprobante de pago


[Seleccionar archivo](#) Ningún archivo seleccionado


(Puede subir un archivo en formato jpg, png, gif o doc/docx con un máximo de 2mb por archivo)

Comprobante de pago 2

[Seleccionar archivo](#) Ningún archivo seleccionado

(Puede subir un archivo en formato jpg, png, gif o doc/docx con un máximo de 2mb por archivo)

 No soy un robot

 hCAPTCHA

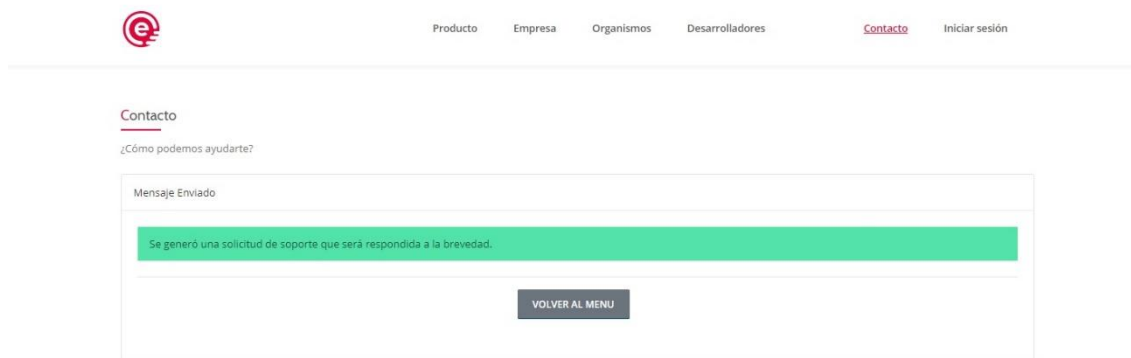
[SOLICITAR AYUDA](#) [VOLVER AL MENU](#)

Los datos solicitados son:

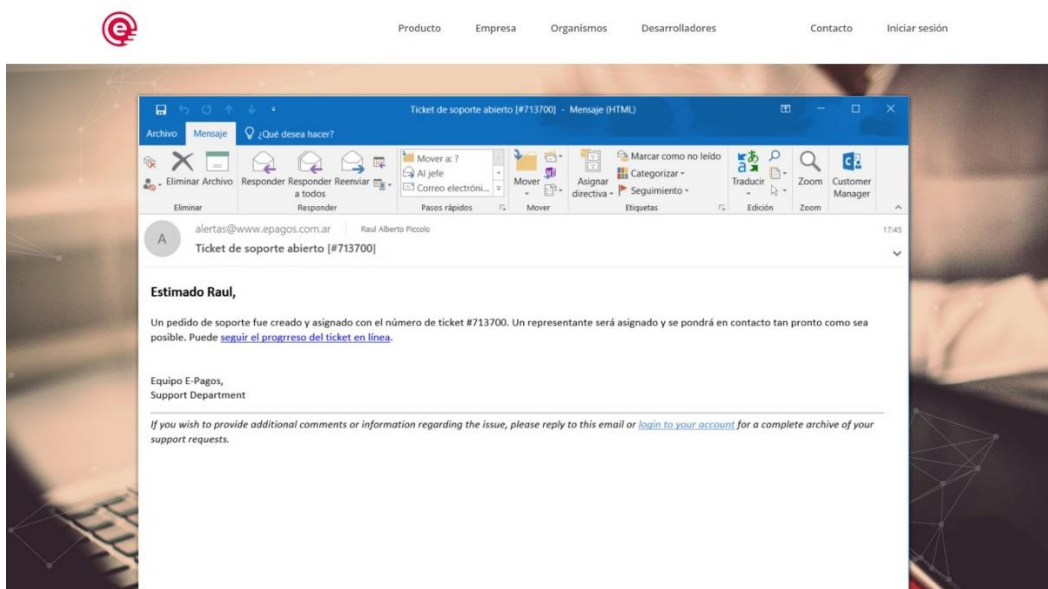
- Dirección de Email
- Organismo Recaudador (deberá seleccionarlo de una lista de opciones)

- Numero de Operación (enviado en la boleta de pago, dispone adicionalmente una ayuda en pantalla de donde encontrar el número en la boleta de pago)
- Tipo de Problema (deberá seleccionar entre las opciones)
 - Pago Doble
 - Pago Erroneo (pague algo que no me corresponde)
- Ingresar el o los comprobantes en formato (PDF, Imagen o Word) con un máximo de 6 Mb.

Una vez completo deberá validar el Captcha de “No soy un robot” y hacer click en “**Solicitar Ayuda**”. El sistema generará automáticamente un “**Ticket**” en nuestro sistema.



El usuario recibirá información vía correo electrónico sobre cada cambio de estado del Ticket.



RECEPCION POR PARTE DE E-PAGOS

E-Pagos recibe la solicitud generada a través del sistema de tickets, el área de soporte da gestión a la misma, validando los siguientes:

- Código de Operación (que pertenezca al usuario y al organismo seleccionado).
- Comprobantes Ingresados
 - Pago Doble: Que los comprobantes de pago ingresados sean válidos, correspondan a un medio de pago habilitado por E-Pagos, que existan en el sistema y que estén acreditados. Adicionalmente se validará según el organismo y el convenio interviniente, que el pago corresponda al mismo objeto (Por Ejemplo: mismo dominio).
 - Pago Erróneo: Se valida que el comprobante de pago ingresado sea válido, correspondiente a un medio de pago habilitado por E-Pagos, que exista en el sistema y que este acreditada.

Una vez que se validan los datos de ingreso se genera en el sistema el trámite de devolución, el organismo podrá gestionar el mismo a través del Portal de E-Pagos (portal.epagos.com.ar).

El usuario recibe información a través de correo electrónico de que su trámite se está analizando y que dispondrá novedades dentro de las 96 hs.

VALIDACION POR PARTE DEL ORGANISMO

El organismo recibirá una notificación por E-Mail y a través del Portal (portal.epagos.com.ar) que dispone de nuevos trámites de devolución para validar, al igual que para los contracargos, deberá ingresar a la sección “**Contracargos**” en el menú de la izquierda.

En esta sección se podrá visualizar todo el historial de contracargos y devoluciones realizadas. Para consultar las pendiente de respuesta, solo debe seleccionar en la búsqueda el campo “**Estado**”, el valor Pendiente y hacer click en Buscar.

El sistema arrojará dos listados uno de contracargos y otro de devoluciones. Deberá seleccionar el trámite de devolución que desea responder haciendo click en “**Responder**” .

epagos

HOME > Contracargos

Buscar

Contracargos (1)

Exportar CSV

ID	ESTADO	N°	MEDIO	TRANSACCIÓN	CONVENIO	CUPÓN	LOTE	RENDICIÓN	MONTO	FECHA EMISIÓN	FECHA VENCIMIENTO
685	Pendiente	00000056 010820181	VISA VISA Débito	1310746	10016	5208	242	...	\$ 3.500,00	01-08-2018	08-08-2018

En esta pantalla podrá visualizar toda la información relacionada con el trámite de devolución incluyendo las operaciones intervinientes.

HOME > Contracargos

Cambiar estado

Contracargo # 687

Número:	00000060 07082018
Medio de pago:	VISA
Importe:	\$ 997,75
Fecha de pago:	20-04-2018
Número de Tarjeta:	4555990003906644
Lote de pago:	287
Cupón de pago:	3304
Fecha de emisión:	07-08-2018
Estado actual:	Respondido
Operación:	888702
Adicional operación:	1226778
Adicional operación 2:	NVP375
Número de legajo	<input type="text"/>

Guardar legajo Comprobante Respuesta

Observaciones

Una vez realizado el análisis por parte del Organismo, deberá hacer click en la acción deseada:

- **Aceptar** (confirma la devolución al usuario y acepta el descuento en la próxima rendición)
- **Rechazar** (desestima la solicitud del usuario, informando al mismo que el pedido no fue aceptado)

La respuesta del trámite de devolución por parte del organismo tiene un plazo máximo de 96 hs, de no responder el mismo en dicho plazo, el sistema lo tomará como **“Rechazado”**.

NOTA: La devolución se descontará en la rendición inmediata siguiente al día de aceptación de la misma y se reflejara bajo el concepto de **“Devoluciones”**.

MECANISMO DE DEVOLUCION AL USUARIO

De aceptarse una devolución por parte del Organismo, el usuario recibirá una notificación por correo electrónico a través del cual se le informará el mecanismo de devolución, a saber:

- **Operaciones con Tarjeta de Crédito o Débito.** La devolución se realizará aplicando un débito en la misma tarjeta utilizada para la operación.
- **Operaciones con otros Medios de Pago.** La devolución se realizará mediante una transferencia bancaria a la cuenta del CBU declarado por el usuario.

Para las operaciones que se devuelvan mediante transferencia por CBU, el sistema incluirá en el correo electrónico que recibe el usuario una URL a la cual deberá acceder y completar los datos solicitados, a saber:

- Entidad Bancaria
- CBU
- Tipo y Número de Documento

Una vez ingresados, el área de devoluciones validará correspondencia del CBU en relación a la persona que realizó el trámite, de corresponder realizará la transferencia dentro de las 72 hs hábiles de haberse convalidado esta información. De manera alternativa se comunicará al usuario a través de correo electrónico que debe ingresar otro datos de cuenta bancaria.

