

La Boleta de Pago generada se registra en la Base de Datos de la SET y se encuentra disponible para el Contribuyente hasta las 23:59:59 hs de la fecha de creación.

Preguntas frecuentes:

1. ¿Qué recomendaciones debo considerar para utilizar el e-banking para empresas?

El e-banking Empresas ha sido diseñado para que pueda realizar sus transacciones de manera ágil y segura. Al ingresar al sistema encontrará un Instructivo para Usuarios, le recomendamos que antes de acceder por primera vez, lea las instrucciones para conocer y aprovechar mejor todas las funcionalidades y ventajas que el e-banking Empresas le ofrece.

2. ¿Dónde puedo realizar consultas o solicitar soporte técnico?

Puede contactarnos llamando a nuestro Call Center al número 618-7070 en horario de oficina: 08.00 a 17.00 horas.

3. ¿Cuánto tiempo demora la activación del PIN Administrador del e-banking Empresas?

Una vez recibido y verificado el legajo de documentos (correspondiente a la solicitud de acceso al servicio) firmado conforme uso de firmas registrado en el Banco, el proceso puede demorar entre 24 horas y 48 horas.

4. ¿Cómo empiezo a utilizar el servicio e-banking Empresas a través del PIN Administrador?

El Administrador designado debe acceder al sistema registrando el RUC de la empresa y completando la palabra "ADMINISTRADOR" como usuario, seguidamente deberá ingresar el PIN de acceso para consultas y el PIN transaccional respectivamente. Este usuario Administrador deberá crear los usuarios que utilizarán el sistema (con roles de Cargador y Autorizador), luego asignará los servicios con los que podrá operar cada uno, generará las contraseñas de los mismos y asignará los dispositivos de autenticación Token a los usuarios Autorizadores.

5. ¿Cuál es la diferencia entre un usuario *Administrador*, un usuario *Cargador* y un usuario *Autorizador*?

El e-banking Empresas tiene tres tipos de usuarios:

- El Administrador: Es el usuario que deberá crear a los usuarios *Cargadores* y *Autorizadores*, asignar a los mismos los servicios que utilizará cada uno y generar las contraseñas (PIN) de cada usuario. El usuario Administrador es único para cada empresa, por más que ésta opere con más de un servicio, tiene acceso a las consultas de saldos y movimientos de cuentas de la empresa, notificaciones al celular y modificación de contraseña.

- **El Cargador:** Accede al sistema con el número de documento de la empresa (RUC), su número de documento como usuario y la contraseña asignada por el *Administrador* del sistema, la cual le llegará a través de un correo electrónico. Este usuario podrá registrar transacciones de los servicios que tenga habilitados y que luego deberán ser aprobados por el usuario *Autorizador*.
- **El Autorizador:** Accede al sistema con el número de documento de la empresa (RUC), su número de documento como usuario y la contraseña asignada por el *Administrador* del sistema, la cual le llegará a través de un correo electrónico. Este usuario podrá autorizar o rechazar las transacciones de los servicios que tenga habilitados utilizando el dispositivo de autenticación - Token.

6. ¿Cómo puedo solicitar un nuevo PIN o desbloquear el PIN para los usuarios *Cargador* y *Autorizador*?

El usuario Administrador contará con un menú para la generación y desbloqueo de PIN para los demás usuarios (*Cargador* y *Autorizador*). En ambos casos los usuarios recibirán una notificación al correo electrónico.

7. ¿Cómo puedo desbloquear el usuario *Administrador*?

Para mayor seguridad, al quinto intento de acceso no válido, la cuenta del usuario quedará automáticamente bloqueada. Para desbloquearla deberá remitir una nota al área de Atención al Cliente (SAC) del Banco.

La nota deberá estar firmada conforme al uso de firma registrado en el Banco.

8. ¿Cómo puedo solicitar un nuevo PIN de Administrador?

Para solicitar un nuevo PIN de acceso Administrador, deberá solicitarlo a través de la página web del Banco indicando si desea recibirlo a través del courier o retirarlo de cualquiera de las sucursales del Banco.

9. ¿Cuál es el proceso de confirmación de cada tipo de servicio?

Según el tipo de servicio utilizado, existen horarios establecidos para el proceso de las operaciones registradas y/o autorizadas:

- **Servicio Pago de Salarios:** Se podrán importar planillas de pago de Salario y autorizarlas en cualquier horario, sin embargo las operaciones autorizadas luego de las 16:30 horas, ingresarán con fecha del día hábil siguiente. El crédito en las cuentas de los funcionarios se realizará una vez finalizado el proceso de control realizado por el Banco. El servicio se procesa en días hábiles, de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.
- **Servicio de Transferencia a Proveedores:** Se podrán importar planillas de transferencia a proveedores y autorizarlas en cualquier horario, sin embargo las operaciones autorizadas luego de las 16:30 horas, ingresarán con fecha del día hábil siguiente. El crédito en las cuentas de los proveedores se realizará una vez finalizado el proceso de control realizado por el Banco. El servicio se procesa en días hábiles, de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.

- **Servicio de Transferencias entre Cuentas Banco Amambay:** Las transferencias entre cuentas de una misma moneda, podrán quedar pendientes hasta su autorización (incluso fines de semana y feriados), sin embargo las transferencias realizadas en monedas extranjeras deberán ser autorizadas en el día, considerando el tipo de cambio vigente; las transferencias no autorizadas serán canceladas automáticamente por el sistema.
- **Servicio de Transferencias vía SIPAP:** Las transferencias vía SIPAP realizadas hasta las 15:30 horas serán procesadas una vez autorizadas, las transferencias autorizadas posteriormente serán procesadas al día hábil siguiente, aproximadamente a las 09:00 horas. El servicio se procesa en días hábiles, de lunes a viernes de 08:00 a 15:30 horas.
- **Servicio de Pago de Préstamos:** Los pagos se procesarán automáticamente una vez autorizado por el usuario *Autorizador*, y se podrán realizar incluso los fines de semana y/o feriados.
- **Pago de Servicios Aduaneros:** Las operaciones realizadas hasta las 18:00 horas serán procesadas una vez autorizadas, las operaciones autorizadas posteriormente serán procesadas al día hábil siguiente. El servicio se procesa en días hábiles, de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas.
- **Servicio de Solicitud de Chequera:** Las solicitudes de chequeras se procesarán una vez autorizadas por el usuario *Autorizador*, se podrán realizar incluso los fines de semana y/o feriados, sin embargo el proceso de control y confirmación del Banco será realizado en días hábiles, de lunes a viernes de 08:00 a 12:00 horas.
- **Servicio de Operaciones de Cambios:** Las operaciones de cambios negociadas con la Mesa de Cambios deberán ser autorizadas por el usuario *Autorizador* hasta las 13:00 horas, las operaciones no autorizadas serán canceladas automáticamente por el sistema y deberá realizarse una nueva negociación.

10. ¿Por qué el Banco rechaza los pagos?

Los motivos por los cuáles el Banco podría rechazar sus pagos son: insuficiencia de fondos en la cuenta débito, inconvenientes con la cuenta de débito o la cuenta de crédito u otros de carácter operativo que podrá consultar a nuestro Call Center al teléfono 618 7070.

11. ¿Qué significa el mensaje “Acceso denegado”?

Este mensaje indica que el número de documento y/o contraseña de acceso ingresado es incorrecto y deberá volver a autenticarse en la ventana de acceso al servicio. El sistema le permitirá hasta 5 intentos antes de bloquear el acceso.

Para cualquier consulta adicional, favor contactar a nuestro Call Center al teléfono 618 70 70, de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas.

