

**Bulletin - Centre de soutien à la clientèle de la GCRA (CSCG)****Portail client de la GCRA (PCG) - Problèmes connus**

NUMÉRO DE MESSAGE	PUBLIC CIBLE
GCRA 2021-10-4	Importateurs et courtiers en douane

LES PROBLÈMES DU PCG CONNUS DE L'ASFC		
Description	Information / Contournement	Date de correction
Les clients sont dirigés à tort vers la page du portail du profil utilisateur du Manifeste électronique lorsqu'ils tentent d'accéder au PCG après avoir créé une Clé GC.	Si cela se produit, fermez la page Web du Manifeste électronique et relancez le processus de connexion à la GCRA. - Accédez à la page de connexion de la GCRA - Saisissez la Clé GC que vous avez créés - Vous devriez être dirigé vers le PCG  Si la situation persiste, veuillez contacter le CSCG pour obtenir de l'aide.	à déterminer
Les clients ont la possibilité d'appliquer les crédits comme paiements dans le portail client CARM.	La fonction qui permet aux clients d'appliquer des crédits comme paiements a été désactivée jusqu'à la version 2.  Si vous avez d'autres questions, veuillez contacter le CASH.	Version 2
Un problème de performance a été identifié avec la fonction de téléchargement des transactions financières. Lorsqu'il y a trop de transactions sélectionnées pour la période saisie, le système de la GCRA ne répond pas.	Si vous rencontrez ce problème, un message d'erreur s'affichera pour vous en informer et vous suggérer des moyens de l'éviter (par exemple, réduisez la plage de dates ou essayez une autre période).  Si vous avez de grands volumes de transactions, il se peut que vous ne puissiez pas utiliser cette fonctionnalité jusqu'à ce qu'une solution soit mise en place.	2 octobre 2021
Les clients doivent créer une clé GC distincte pour enregistrer chaque BN9.	Les clients ayant plusieurs BN9 à inscrire dans le portail client CARM doivent créer une nouvelle clé GC pour chaque BN9. Les clients peuvent également utiliser un `Partenaire de connexion` et faire une ouverture de session unique et/ou avoir plusieurs clés GC pour enregistrer plusieurs entreprises.  Un correctif est présentement en cours et sera mis en œuvre à une date ultérieure.	à déterminer
La case de la fonction de recherche sur le portail client de la GCRA est sensible aux lettres majuscules/minuscules (case sensitive).	Toutes les recherches dans la case de la fonction sur le portail client de la GCRA ne seront plus sensibles aux lettres majuscules/minuscules.	2 octobre 2021
Les gestionnaires de comptes d'entreprises (GCE) reçoivent des courriels de notification en ligne de l'ASFC qui ne font pas référence à un numéro de compte spécifique.	Les courriels de notification de l'ASFC sont envoyés sans numéro de référence spécifique, afin de s'assurer que les informations commerciales sensibles ne sont pas envoyées par erreurs dans des	N/A

**LES PROBLÈMES DU PCG CONNUS DE L'ASFC**

Description	Information / Contournement	Date de correction
	<p>comptes courriels non sécurisés; pour des raisons de confidentialité.</p> <p>Il est recommandé de se connecter à tous vos comptes dans le portail client de la GCRA pour vérifier les notifications.</p>	
Le client souhaite contester une transaction placée sur son compte.	<p>Si vous voyez sur votre compte une transaction qui, selon vous, ne vous appartient pas, nous vous suggérons de communiquer avec votre courtier en douane agréé pour obtenir plus de renseignements.</p> <p>Si vous ne faites pas affaire avec un courtier en douane agréé, svp soumettez une demande d'assistance pour les clients sur le portail de la GCRA.</p>	N/A
Les clients ne peuvent pas sélectionner "confirmer" pour terminer le processus d'intégration du portail.	<p>Il arrive parfois qu'un client passe par le processus d'intégration mais ne puisse pas sélectionner "confirmer" à la fin pour terminer le processus d'intégration.</p> <p>Pour le moment, un message apprêtera sur le portail client de la GCRA qu'une erreur est présent et que le client ne serait pas capable de compléter le processus d'intégration</p> <p>Si cela se produit, veuillez contacter le CSCG pour obtenir de l'aide.</p>	à déterminer
Le compte d'un utilisateur est supprimé d'un ancien employeur, mais il ne peut pas accéder à un nouvel employeur.	<p>Une erreur existait lorsqu'un client ne pouvait pas obtenir l'accès à un nouvel employeur dans le portail client de la GCRA après avoir été retiré du compte d'un ancien employeur.</p> <p>Un correctif a été mis en place et a permis de résoudre ce problème.</p> <p>Si la situation persiste, veuillez contacter le CSCG pour obtenir de l'aide.</p>	2 octobre 2021

**COMMENT CONTACTER LE CENTRE DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE DE LA GCRA**

<b>Heures de service</b>	du lundi au vendredi, de 7 h à 20 h (heure de l'Est)
<b>Formulaire Web</b>	<a href="https://www.cbsa-asfc.gc.ca/contact/csform-formulairesc-fra.html">https://www.cbsa-asfc.gc.ca/contact/csform-formulairesc-fra.html</a>
<b>Téléphone</b>	1-800-461-9999 option 2 pour obtenir la GCRA
<b>Astuces en cas de problème dans le PCG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - Essayez d'effacer l'historique du navigateur</li> <li>• - Déconnectez-vous du PCG et reconnectez-vous</li> </ul>
<b>En contactant le CSCG...</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - Identifiez le navigateur Web que vous utilisez</li> <li>• - Enregistrez le message reçu</li> </ul>