

**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 2021-08-23	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 CléGC.	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 CléGC que vous avez créée - 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 CESH.	Version 2
Les gestionnaires de comptes d'entreprises tiers (GCET) et les gestionnaires de comptes de programmes tiers (GCPT) qui rencontrent des problèmes pour passer d'une entreprise à une autre et, dans certains cas, d'un compte de programme RM à un autre au sein d'une même entreprise.	Cette correction a été appliquée pour résoudre ce problème. Si vous continuez à rencontrer cette erreur, veuillez contacter le CESH pour obtenir de l'aide	le 21 août, 2021
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.	Une solution à long terme est à l'étude. Si vous rencontrez ce problème, réduisez la période de temps (par exemple, une période d'un mois) et réessayez. 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.	à déterminer

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