



Programa de Asistencia para el Pago de Rentas de Texas: Guía de Pagos

Revisado el 9 de agosto del 2021

- Los pagos de asistencia para rentas del Programa de Asistencia para el Pago de Rentas de Texas (TRRP, por sus siglas en inglés) se harán directamente al propietario de la unidad que habita el inquilino, salvo que el propietario decida no participar en el programa o no ha respondido después de repetidos intentos de comunicación del programa.
- La política actual es que el programa intentará contactar al propietario por lo menos tres veces en un período de cinco días, ya sea por correo electrónico, teléfono, o mensaje de texto (o siete días si es por correo postal). Si el programa no logra contactar al propietario, el pago mediante cheque será enviado directamente al inquilino por correo postal. El Programa de Asistencia para el Pago de Rentas de Texas requiere que los pagos de asistencia para el pago de rentas hechos a los inquilinos se usen para pagarle a los propietarios. Sin embargo, como esto es difícil de hacerse cumplir, le recomendamos enfáticamente a los propietarios que participen.

Acerca de Bill.com

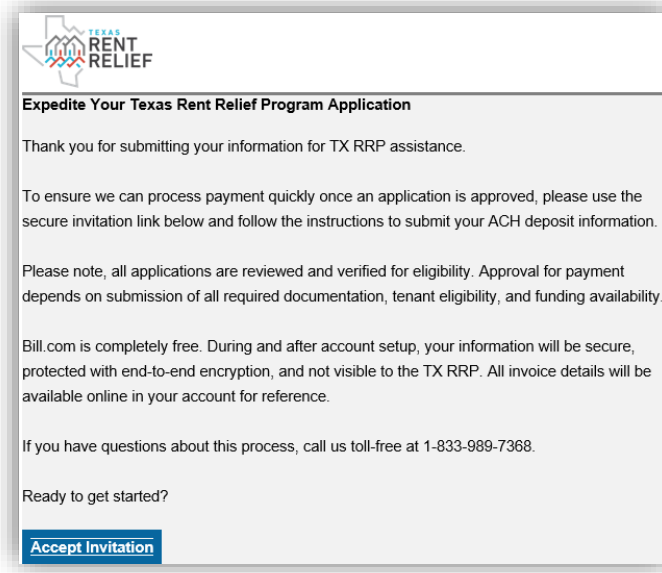
Para garantizar el rápido procesamiento de pagos para las aplicaciones aprobadas, los propietarios pueden presentar su información para depósitos ACH anticipadamente usando nuestro sistema externo de pagos, Bill.com.

- Bill.com es completamente gratis para usted.
- Al crear su cuenta y después de terminar, su información será segura, estará protegida con encriptación de punto a punto, y no será visible para el Programa de Asistencia para el Pago de Rentas de Texas.
- Todos los detalles de las facturas estarán disponibles en línea en su cuenta para referencia.

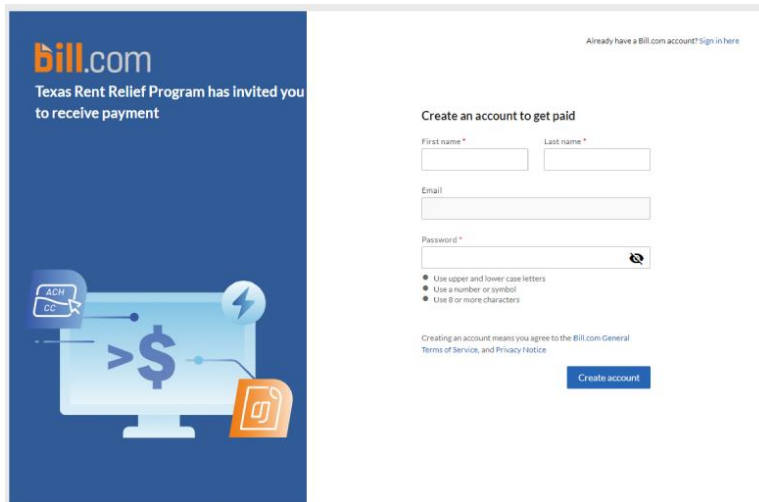
Si usted tiene preguntas sobre este proceso, por favor llame gratis al 1-833-989-7368.

Instrucciones para aceptar pagos por Bill.com

Los propietarios de unidades que hayan presentado su aplicación a través de la aplicación en línea del Programa de Asistencia para el Pago de Rentas de Texas recibirán un correo electrónico de parte de invites@hq.bill.com con la siguiente información en la línea de asunto: “*Texas Rent Relief Program – Submit Your Payment Information*” (Programa de Asistencia para el Pago de Rentas de Texas – Envíe su información de pago). El correo electrónico se ve así, e incluye un enlace con una invitación en la parte inferior:



Quando usted reciba la invitación, haga clic en el enlace para aceptar la invitación. Usted será dirigido a Bill.com, donde usted tendrá que crear una cuenta y seguir los pasos para presentar su información para depósitos ACH. Los propietarios únicamente tendrán que hacer esto una vez para cada perfil de propietario en el sistema *Neighborly*, y no tienen necesidad de cargar esta información para cada aplicación de inquilino aprobada.



Debido a que su proveedor de correo electrónico podría no reconocer la dirección de correo electrónico Bill.com, le recomendamos agregar invites@hq.bill.com a su libreta de direcciones y revisar frecuentemente sus archivos de correo no deseado y basura si usted no ha recibido la invitación.

NOTA: Crear una cuenta en Bill.com no significa que su aplicación ha sido aprobada. Todas las aplicaciones son revisadas y verificadas para su elegibilidad antes de ser aprobadas. La aprobación de pago depende de que se haya recibido toda la información necesaria, la elegibilidad del inquilino, y la



disponibilidad de fondos. El inquilino y el propietario de la unidad asociados con la aplicación recibirán una notificación por correo electrónico de la aprobación de su aplicación antes de que se envíe el pago.

Si usted ve pago en proceso bajo su cuenta en Bill.com, **NO** haga clic en el botón de “Mark as Paid” (Marcado como Pagado) ya que esto paralizará su pago.

¿Qué sucede si yo no he recibido la invitación de Bill.com?

Revise frecuentemente el estado de su aplicación en el sistema en línea. Una vez que el estado aparezca como “Payment in Process” (Pago en Proceso), asegúrese que su información de pagos ha sido establecida. Si usted ha revisado sus archivos de correo no deseado y basura y aún no ha recibido una invitación de Bill.com, por favor contacte a support@texasrentrelief.com para recibir ayuda.

¿Qué sucede si no veo la aplicación de mi inquilino?

Las aplicaciones de inquilinos deben estar asociadas con la aplicación del propietario para que se le pague la asistencia para el pago de rentas al propietario. Si usted [ingresa en su aplicación de propietario](#) y no ve a los inquilinos que solicitaron asistencia como inquilinos suyos enlistados en su aplicación, por favor llame al teléfono 1-833-989-7368 para pedir ayuda enlazando las aplicaciones. Tenga los números de identificación de las aplicaciones del propietario e inquilino listos para proporcionárselos al representante de servicio al cliente.

¿Cómo seré notificado de un pago?

Cuando se apruebe una aplicación, el inquilino y el propietario (si el propietario está participando en el programa) primero recibirán un correo electrónico de aprobación de un analista de TRRP, proporcionándoles un desglose de cuáles meses y costos fueron aprobados y un estimado de tiempo de 7 a 14 días para recibir el pago después de su aprobación.

Después, el procesador de pagos (Bill.com) enviará las siguientes notificaciones por correo electrónico:

- Si el pago es por ACH/depósito directo, usted recibirá un correo electrónico cuando:
 - El pago ha sido procesado y esté en camino, con la fecha en la que los fondos serán depositados en su cuenta bancaria, y
 - El pago ha sido depositado en su cuenta bancaria.
- Si el pago es por cheque, usted recibirá un correo electrónico cuando:
 - El pago ha sido procesado y esté en camino, con una fecha estimada de llegada.

¿Cómo saben los propietarios para qué inquilino es el pago?

El número de la factura aparece en el ACH/depósito directo o cheque de papel. El número de identificación de caso del inquilino aparece después de la letra:

- “L” cuando el propietario (*landlord*) recibe el pago
- “T” cuando el inquilino (*tenant*) recibe el pago
- “U” cuando el proveedor de servicios públicos (*utility*) recibe el pago




¿Cómo aplican los propietarios el pago a la cuenta del inquilino?

Siga los siguientes 3 pasos para verificar qué costos cubren los pagos de TRRP y aplicar correctamente la asistencia a la cuenta del inquilino.

1. Ingrese a la página de inicio de su cuenta de propietario aquí: <https://hornellp-tx.neighborlysoftware.com/texasrentrelief/Participant>.

Desde su número de identificación de caso del propietario, elija “View” (Ver).

Good Morning, Laura!



WELCOME TO THE TEXAS RENT RELIEF PROGRAM.

The State of Texas is committed to accessibility for all applicants. If you require this material in an alternate format or have questions about the program, please contact us at 1-833-989-7368.

ERAP Awards

ID	NAME	PROGRAM	YEAR	APPROVED	DISBURSED	REMAINING	
671208	Landlord Demo Case	Landlord: Rental Assistance	2021	\$5,500.00	\$0.00	\$5,500.00	View

2. Elija la pestaña de “Draws” (Disposiciones).

Tenant(s)

Tenant(s) [Draws](#) Select Draws tab [Invite a Tenant](#)

ID	NAME	PROGRAM	STATUS	ADDRESS	BUDGETED	DISBURSED	
640241	Tenant Demo Case	Tenant: Rental & Utility Assistance	Test Application	123 Ranch St, Apt 200, Austin, TX 78701	\$0.00	\$0.00	↗
926204	Demo Case, Tenant	Tenant: Rental & Utility Assistance	Application in Progress	3423 Piedmont Road NE, Atlanta, GA 30305	\$0.00	\$0.00	↗



3. La columna de “*Description*” (Descripción) detallará los meses aprobados y la cantidad para cada mes, cualquier cargo por pagos atrasados, y la cantidad total de meses de asistencia por pagos vencidos o futuros a los que se le aplicará el pago.

Tenant(s) Draws Invite a Tenant

Breakout of approved months, amounts, fees (if any) and total months of assistance

DRAW ID	CASE ID	TENANT(S)	STATUS	DESCRIPTION	REQUESTED DATE	REQUESTED AMOUNT	CHECK NUMBER	CHECK DATE	OFFSET INVOICE NUM
230737	640241	Tenant Demo Case	Submitted	April 2020 (Arrears) - \$500.00 May 2020 (Arrears) - \$500.00 June 2020 (Arrears) - \$500.00 July 2020 (Prospective) - \$500.00 August 2020 (Prospective) - \$500.00 September 2020 (Prospective) - \$500.00 October 2020 (Prospective) - \$500.00 November 2020 (Prospective) - \$500.00 December 2020 (Prospective) - \$500.00 January 2021 (Prospective) - \$500.00 February 2021 (Prospective) - \$500.00 Months of Arrears Assistance - 3 Months of Prospective Assistance - 8	7/16/2021	\$5,500.00			

Si usted tiene preguntas acerca de los pagos recibidos, por favor llame gratis al 1-833-989-7368.

¡Gracias por participar para ayudar a los inquilinos a permanecer en sus hogares!