



# DHL MYBILL

## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

### GESTÃO DE CONTA

#### Como gerenciar minha conta e as configurações de usuário?

Na tela **Minha conta**, você pode modificar as configurações da sua conta, bem como sua senha e preferências do usuário. Caso o acesso seja restrito, o usuário precisará entrar em contato com o Administrador de Contas responsável na empresa para obter autorização. Vá para a tela **Ajuda** para mais detalhes.

#### Como faço para gerenciar a lista de usuários adicionais na minha conta?

Caso as permissões estejam ativadas, o botão Gerenciar será exibido na parte inferior da tela Minha conta. O botão Gerenciar permite que o usuário adicione e gerencie usuários adicionais para contas específicas. Caso o acesso seja restrito, o usuário precisará entrar em contato com o Administrador de Contas responsável na empresa para obter autorização.

#### Adicionando Novos Usuários:

**1º passo:** Acesse a tela **Minha Conta**, vá para o final da página e Selecione o botão *Gerenciar* localizado próximo à Conta que você deseja relacionar ao novo usuário.

**2º passo:** Clique em *Adicionar Novo Usuário* (caixa verde), digite o Endereço de email e salve.

**3º passo:** Clique em *Gerenciar* novamente e selecione a função Permissões e método de entrega.

#### Gerenciar Usuários Existentes:

**1º passo:** Selecione o botão *Gerenciar* localizado próximo à Conta desejada.

**2º passo:** Adicione/Remova a marca de verificação nas caixas próximas às Funções que deseja liberar acesso ao usuário.

**3º passo:** Selecione o botão salvar para efetivar suas preferências.

Todas as minhas contas DHL estarão disponíveis automaticamente através do DHL MyBill no momento do meu primeiro registro?

• **Para a função Gerenciamento de Contas à Receber:** Sim. Assim que seu registro for aceito, todas as contas relacionadas dentro do grupo de Contas à Receber, estarão disponíveis.

• **Para a função de Administrador:** Não. Você receberá uma notificação informando que precisa entrar em contato com o usuário em sua empresa responsável. Esse usuário deverá conceder seu acesso. Em caso de mais dúvidas entre em contato com: [suporte.br@dhl.com](mailto:suporte.br@dhl.com)

#### Como adiciono contas a um usuário existente?

Para adicionar uma conta a um usuário existente, você pode usar a página de Registro preenchendo as informações como se fosse um novo cadastro. Contas adicionais configuradas com um endereço de e-mail que corresponda a um registro existente serão vinculadas automaticamente no MyBill. Os clientes com duas ou mais contas devem registrar todas elas para garantir visibilidade completa.

**1º passo:** Acesse <https://mybill.dhl.com/login>

**2º passo:** Clique no ícone Registrar-se no MyBill

**3º passo:** Percorra as etapas informadas

Caso seja necessário registrar mais de 5 contas, você pode enviar um email com os números, suas informações de login e endereço de email (por favor, não inclua a senha) para: [suporte.br@dhl.com](mailto:suporte.br@dhl.com).

#### Como alterar a minha senha do MyBill?

Na tela **Minha conta**, você pode modificar sua senha, informações de usuário e preferências da sua conta. Vá para a tela Ajuda para mais detalhes.

**Nota Importante:** Alterar sua senha diretamente pelo MyBill não alterará sua senha atual do MyDHL.

### O que acontece se eu esquecer minha senha?

Caso você saiba o email em que suas contas estão registradas, acesse <https://mybill.dhl.com/login> e clique no botão *Redefinir Senha?*. Caso não seja possível localizar o endereço de email para a conta existente, entre em contato no email: [suporte.br@dhl.com](mailto:suporte.br@dhl.com)

### Como fazer a alteração da minha preferência de recebimento de fatura?

**1º passo:** Acesse a tela **Minha Conta**, vá para o final da página até a sua lista de Contas registradas.

**2º passo:** Selecione o botão Gerenciar localizado próximo à Conta que deseja atualizar.

**3º passo:** Na opção *Preferência de Envio de Email*, um menu suspenso será apresentado. Selecione a opção desejada.

**Passo 4** Selecione o botão salvar para salvar suas mudanças.

## PAGAMENTOS

### Quais são os métodos de pagamento disponíveis através do DHL MyBill?

A DHL aceita as seguintes formas de pagamento:

- Cartão de Crédito (MasterCard®, VISA®).

### Eu recebo uma confirmação de pagamento?

Sim. Um email de confirmação será enviado para o endereço de email cadastrado em seu perfil.

### O pagamento de fatura online é seguro?

Sim. Usamos uma combinação de assinaturas digitais e criptografia padrão atual para proteger todos os detalhes de pagamento com cartão. Ninguém na DHL tem acesso às informações do seu cartão de crédito.

### É necessário instalar um software específico para realizar os pagamentos através do sistema DHL MyBill?

Não. Você só precisa ter acesso a internet utilizando o navegador de sua preferência (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, etc). Caso esteja usando o Internet Explorer (IE) como navegador padrão, somente o IE 11 ou superior pode ser usado.

### Existe um limite no valor total das faturas selecionadas?

Sim. O limite do valor total das faturas selecionadas para pagamento é de R\$ 900.000,00.

### Existem taxas adicionais para o uso do método de pagamento online?

Não. A DHL tem orgulho de oferecer esse serviço sem custos adicionais.

## FATURAS

### Onde posso visualizar minhas faturas em aberto?

Todas as faturas em aberto estão disponíveis no **Meu Painel**:

**Transações em aberto** – Mostra as faturas em aberto

**Faturas em Contestação** – Mostra as faturas que possuem uma contestação registrada.

**Faturas Vencidas** – Mostra todas as faturas que estão vencendo ou próximas do vencimento.

### Quais os formatos disponíveis para o recebimento das faturas?

As faturas podem ser baixadas em diversos formatos, incluindo arquivo CSV (para importação em planilha de Excel), PDF (ideal impressão ou envio como anexo) e XML.

### Todas as minhas faturas possuem documentação adicional?

As faturas que possuem documentação adicional disponível estarão localizadas no MyBill. Caso necessite de assistência, entre em contato:

DHL +551136183333 ou 0800 771 3451

Ou via email [cobranca.br@dhl.com](mailto:cobranca.br@dhl.com)

### Como posso baixar e imprimir uma cópia da fatura?

Para a versão em PDF, passe a seta do mouse nos dados da fatura nas telas **Meu Painel** ou **Arquivo**. O botão *Fatura* aparecerá do lado direito. Um pop-up será apresentado na parte inferior da tela.

Para formatos alternativos, selecione a fatura nas telas **Meu Painel** ou **Arquivo** clicando na caixa de seleção na parte esquerda. Um botão de *Download* aparecerá sobre a lista de faturas. Clique neste botão e selecione o formato desejado. Uma vez selecionado clique no botão de Download na parte direita da Tela. Um pop-up será apresentado na parte inferior da tela. Isso irá criar um arquivo temporário .zip onde você pode abrir os documentos individualmente e imprimi-los.

### Posso identificar os acessos das minhas faturas ou remessas no MyBill?

Sim. Clique diretamente no número de sua fatura. Selecione **Histórico de Faturas**. Aqui, estarão as informações detalhadas.

### O que acontece com minhas faturas após o pagamento?

Após o pagamento, elas não serão mais mostradas no **Meu Painel**. Elas são transferidas para a tela **Arquivo**.

## ADMINISTRADOR DE CONTAS À RECEBER

---

### Qual é o papel do Administrador de Contas à Receber?

Esse é um nível de acesso que permite que o(s) usuário(s) designado(s) atue(m) como administrador(es) de todas as contas vinculadas ao mesmo Grupo de Contas à Receber.

### Como decidir quem será o Administrador de Contas à Receber?

Esta função é automaticamente atribuída ao primeiro usuário que registrar uma conta no Grupo de Contas à Receber. Caso você seja um cliente existente com um registro anterior, o endereço de email de usuário com o registro mais antigo será configurado como Administrador de Contas à Receber.

### Por que Meu Painel mostra contas adicionais?

Se o seu Painel mostrar contas de faturamento adicionais, seu endereço de email do usuário foi atribuído à função Administrador de Contas à Receber para todas as contas vinculadas a um Grupo de Contas a Receber específico.

### Eu tenho um crédito que consigo visualizar no Meu Painel, mas quando eu tento usá-lo para pagar minha fatura, o sistema apresenta esta mensagem: “Este documento não está pronto para ser usado para pagamento...” O que fazer?

Por favor, revise a data de lançamento do crédito. Os créditos não estão disponíveis para o uso 5 dias após a postagem, para evitar a sobreposição com os processos internos da DHL.

## CONTESTAÇÕES

---

### Como posso contestar uma cobrança na minha fatura?

No **Meu Painel**, selecione a fatura clicando na caixa de seleção na parte esquerda. Um botão de Costestar será apresentado. Clique nesse botão. Você será solicitado a Inserir os detalhes de suas dúvidas e enviá-las. Para instruções passo a passo sobre como registrar uma contestação, acesse a **tela AJUDA** e siga os passos descritos.

### Como saber quando uma contestação foi resolvida?

Quando uma fatura é contestada, o status da fatura será alterado para *Em Contestação*. Você também pode selecionar **Histórico de Contestações** e selecionar a opção *Visualizar Contestação* para obter mais detalhes.

### Como visualizar as minhas contestações?

- Selecione a aba de Faturas Contestadas na sua tela **Meu Painel**
- Clique em uma fatura e em seguida na aba de Histórico de Contestações
- Acesse a tela de Relatórios e baixe o Relatório com as suas contestações.

Para mais detalhes sobre como baixar o Relatório De Disputas, acesse a tela de Ajuda e siga os passos de acordo com a descrição na seção Registrando uma Disputa.

## ENVIOS REALIZADOS AGUARDANDO FATURAMENTO

---

### A aba Envios Realizados aguardando Faturamento está visível no painel principal.

Existem dois motivos pelos quais você pode não ver o painel na tela principal:

**Opção 1** – A função pode não ter sido Ativada para a sua conta. Caso você deseje acessar, envie um email para [suporte.br@dhl.com](mailto:suporte.br@dhl.com) solicitando a ativação.

**Opção 2** – Talvez não existam remessas para serem visualizadas. Somente quando houver uma ou mais remessas disponíveis, o painel estará disponível para consulta.

### Os valores apresentados são fixos e finais?

Não. Embora nosso objetivo seja apresentar os valores mais próximos possível, você deve ter em mente que nenhuma cobrança na funcionalidade **Envio Realizado mas não Faturado** é final até a fatura ser efetivamente gerada.

## OUTROS

---

### Como cancelar meu acesso ao DHL MyBill?

Caso queira cancelar sua conta DHL MyBill entre em contato com a DHL por telefone +551136183333 / 0800 771 3281 ou email em [cobranca.br@dhl.com](mailto:cobranca.br@dhl.com)