



**MyBill**

Guia do Usuário



## Índice

### **CADASTRO**

Registro via MyBill

### **TELAS**

Meu Painel

Arquivo, Relatórios, Downloads e Ajuda

Tela Minha Conta

Tela Busca

### **PASSO A PASSO**

Visualizando uma Fatura

Configuração dos Relatórios

Conhecimentos de Embarque e demais Documentos

Contestar Fatura

Atualização de Faturas Contestadas

Realizando o Pagamento

Envios realizados aguardando Faturamento

Rastreamento

### **DETALHES DE CONTATO**

Departamento de Cobrança

Suporte Técnico à ferramenta MyBill

## CADASTRO – Registro via MyBill

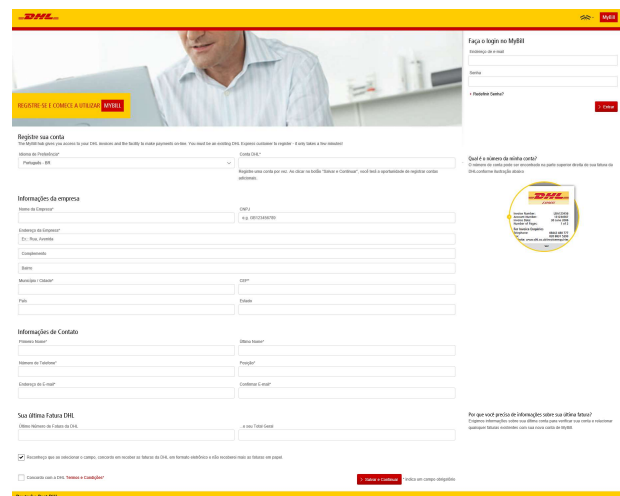


Para acessar o DHL MyBill, entre no link <https://mybill.dhl.com/login/>. No canto superior direito você encontrará a opção de linguagem.

Caso você não possua usuário e senha, clique em Registrar-se no MyBill e selecione DHL BR (Brasil). Preencha o formulário de inscrição lembrando que os campos com asterisco são obrigatórios e devem ser preenchidos. Após a conclusão, em até 24 horas você receberá um e-mail de notificação com sua senha temporária para acessar o site MyBill.

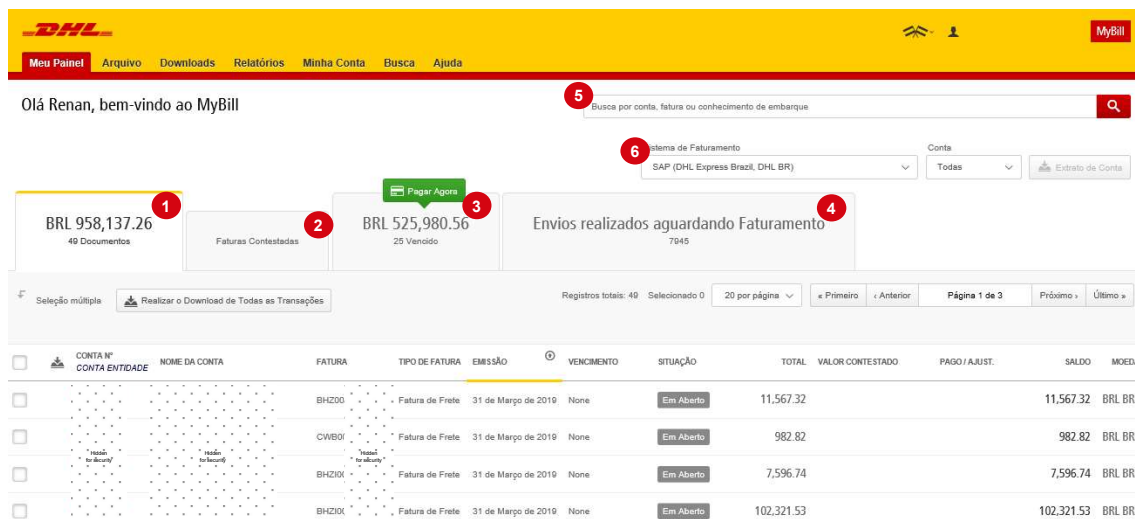
O primeiro usuário a registrar uma conta para o DHL MyBill é, por padrão, o administrador do sistema. Um novo administrador pode ser designado a qualquer momento após a conclusão do registro e o recebimento da senha.

Quando o processo de registro estiver concluído, o administrador da conta poderá registrar quantos usuários forem necessários para gerenciar adequadamente as contas da empresa. Todos os usuários cadastrados receberão uma notificação de registro por e-mail.



# TELAS – Meu Painei

Ao fazer o login no MyBill, você será direcionado à tela do Painei principal. A partir desta tela, você pode navegar através de diversas páginas: Arquivo, Downloads, Relatórios, Minha Conta, Busca e Ajuda.



No Painei principal, suas faturas são divididas nas seguintes categorias:

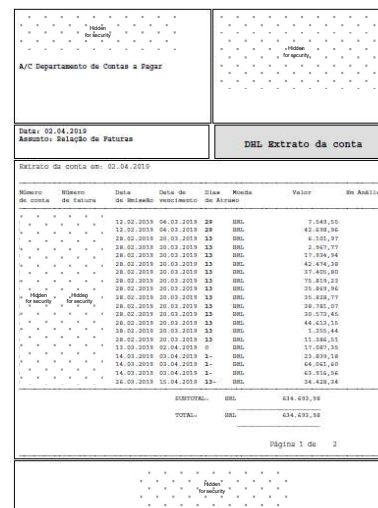
- 1 **Faturas com saldos em aberto** – Visão geral das faturas em aberto, sejam elas vencidas ou a vencer;
- 2 **Faturas Contestadas** – Faturas em análise e informações relacionadas à elas;
- 3 **Faturas Vencidas**
- 4 **Envios realizados aguardando Faturamento**

Todas essas versões de visualização podem ser baixadas em planilhas de Excel. Selecione o botão **Baixar todas as Transações em Aberto** na parte superior ou inferior de cada visão geral.

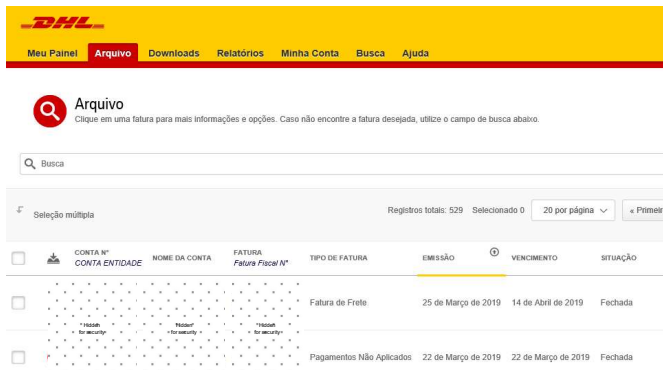


- 5 **Busca rápida** – Localizador de fatura pela conta, WB ou código de identificação;

- 6 **Extrato da conta** – Extrato completo das faturas vencidas e a vencer, em formato .pdf



# TELAS – Arquivo, Relatórios, Downloads e Ajuda



## Tela de Arquivo

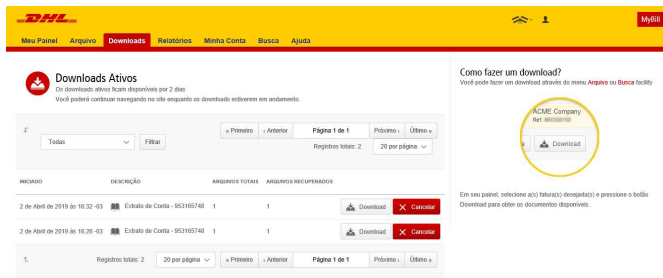
Após a efetivação do pagamento e conciliação dos valores, a fatura será removida do Painel principal e automaticamente enviada para a aba de Visão geral do **Arquivo**.

Nenhuma outra ação é necessária para essas faturas, porém elas continuarão disponíveis para sua consultas futuras.



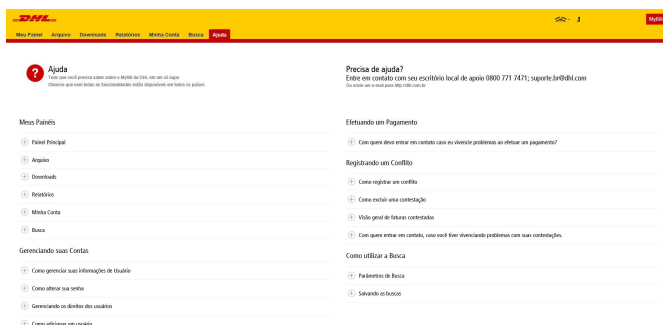
## Tela de Relatórios

A tela **Relatório** oferece a possibilidade de baixar as informações de faturas contestadas. Para mais informações acesse o tópico **Contestar Faturas**.



## Página de Downloads

Na tela de downloads, você encontrará todas as solicitações recentemente criadas. Os arquivos estarão disponíveis por 48 horas antes de serem removidos.



## Página de Ajuda

A tela de Ajuda tem o propósito de facilitar seu uso do MyBill oferecendo instruções simplificadas passo a passo. Caso não encontre a resposta que estava procurando, você também pode consultar o documento de Perguntas Frequentes.



## TELAS – Minha Conta

Na tela **Minha conta**, você encontrará uma visão geral dos detalhes da sua conta. A partir desta tela, você pode atualizar os usuário, alterar sua senha, visualizar o resumo das faturas em aberto e gerenciar suas contas.

**Minhas Informações de Usuário**  
Lembre-se de manter suas informações atualizadas.

Endereço de e-mail  
 Primeiro Nome  
 Último Nome  
 Posição  
 Grupo Inicial  
 DHL BR  
 Fuso Horário  
 America/Sao\_Paulo

**Alterar senha**  
Sua senha deve cumprir a política de senha.  
A alteração da Senha diretamente pelo MyBill não irá alterar sua senha atual da DHL.com para envio online.

Sua senha atual\*

**Abrir Resumo da Fatura**

SALDO TOTAL	TOTAL VENCIDO
BRL 1,081,217.51	BRL 763,558.30
<b>ATUAL</b>	
BRL 569,999.25	

**Minhas Contas**  
Você pode ter uma ou mais contas da empresa associadas com seu perfil de usuário. Você poderá também convidar outros usuários para suas Contas. Para modificar sua preferência de entrega em papel, envie o número de conta e solicite por e-mail para <http://dhl.com.br>  
[Carregar novas usuários](#)

Seleção múltipla  
Registros totais: 18 20 por página Primeiro Anterior

CONTA	CONTA DE CONTAS A RECEBER	NOME DA EMPRESA	GERENCIAR
<input type="checkbox"/>			Gerenciar Eu
<input type="checkbox"/>			Gerenciar Eu
<input type="checkbox"/>			Gerenciar Eu

### Meu Usuário

Painel para atualização do seu endereço de email, detalhes do nome, número de telefone, preferência de idioma e etc.

### Alterar senha

Nessa seção você pode alterar sua senha, caso seja necessário. **Note que essa atualização não será alinhada com sua senha MyDHL.**

### Resumo de Faturas em aberto

Resumo do saldo pendente, bem como o status das faturas em aberto.

### Minhas Contas

Visão geral de todas as contas a que você tem acesso incluindo suas preferências.

Seleção múltipla  
Registros totais: 18 20 por página Primeiro Anterior

CONTA	CONTA DE CONTAS A RECEBER	NOME DA EMPRESA	GERENCIAR
<input type="checkbox"/>			Gerenciar Eu
<input type="checkbox"/>			Gerenciar Eu
<input type="checkbox"/>			Gerenciar Eu

Se o botão **Gerenciar** aparecer significa que você tem acesso de administrador. Clicando no botão, aparecerá uma lista de tipos de acesso que você tem para essa conta, que incluem: **Gerenciar usuários**, **Disputas** e **Gerenciar Pagamento automático**.

Na mesma janela, você também pode escolher o método pelo qual você receberá **faturas por email**. Clique no menu suspenso para ver e selecionar as opções disponíveis.

## TELAS – Busca

MyBill Busca oferece possibilidades dinâmicas para buscar de maneira fácil e rápida as suas faturas, além de armazenar as configurações para necessidades futuras

A busca pode ser realizada através dos seguintes parâmetros:

- Conta;
- Número da Fatura;
- Conhecimento de Embarque;
- Tipo de Fatura;
- Situação;
- Data emissão da fatura: Início e fim.

Para agilizar suas buscas futuras, utilize a opção “Busca Personalizada” onde seus parâmetros serão gravados no Portal. Ao definir os critérios, estabeleça um nome no campo “Salvar como Busca Personalizada” e pressione o botão “Busca”.

Salvar como "Busca Personalizada"?

Inserir um nome

Pesquisas Salvas

Inicie com uma busca personalizada e posteriormente salve os critérios utilizados.





# PASSO A PASSO

Nas próximas páginas explicaremos como usar as funcionalidades do MyBill



## PASSO A PASSO – VISUALIZANDO UMA FATURA

The screenshot shows the DHL MyBill dashboard. At the top, there's a navigation bar with 'Meu Painel', 'Arquivo', 'Downloads', 'Relatórios', 'Minha Conta', 'Busca', and 'Ajuda'. Below this, a search bar and filters for 'Sistema de Faturamento' and 'Conta' are visible. The main area displays summary cards for 'BRL 1,081,217.51' (64 Documentos), 'BRL 763,558.30' (35 Vencido), and 'Envios realizados aguardando Faturamento' (8212). Below these is a table of invoices with columns: CONTA Nº, NOME DA CONTA, FATURA, TIPO DE FATURA, EMISSÃO, VENCIMENTO, SITUAÇÃO, TOTAL, VALOR CONTESTADO, PAGO / AJUST., SALDO, and MOEDA. The first row is highlighted, and a red box around the 'Fatura' icon in the action column indicates the next step.

### Faturas Únicas

#### Opção 1:

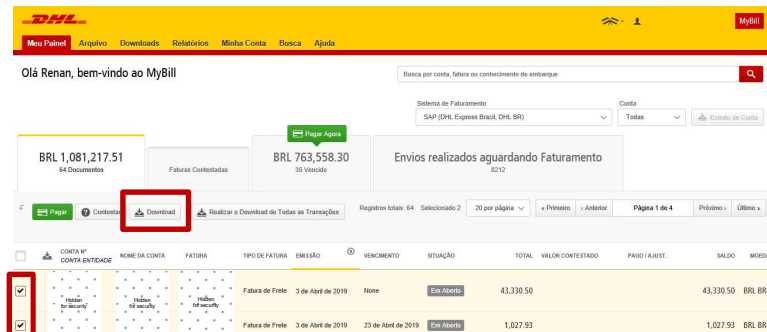
Para visualizar uma única fatura, basta passar o mouse sobre sua linha e selecionar o ícone laranja “Fatura” do lado direito da tela.

The screenshot shows the 'Fatura de Frete' page. It displays the invoice number 'BSB0003295881' and account number '654065567'. There are buttons for 'Download de PDF' and 'Pagar'. A dropdown menu is open under 'Download de PDF', listing options: 'Download de PDF', 'Download de Xml', 'Download de CSV Padrão', 'Download NFSe PDF', and 'Download Boleto PDF'. There is also a 'Histórico da Fatura' button.

#### Opção 2:

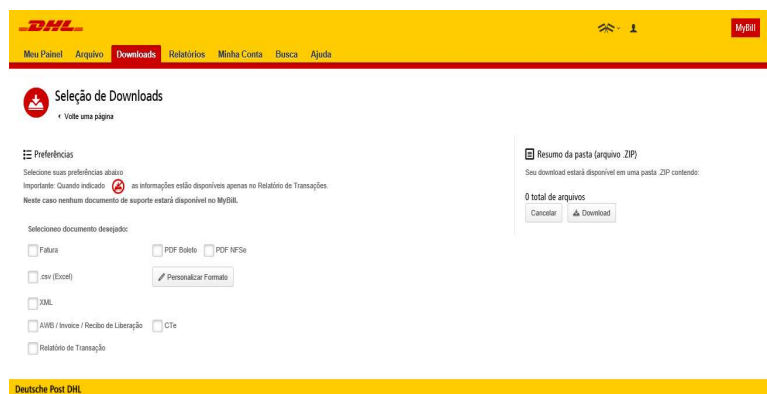
Clicar na linha para ser redirecionado para a página da fatura. Em seguida, escolha a opção **Download de PDF**.

# PASSO A PASSO – VISUALIZANDO UMA FATURA

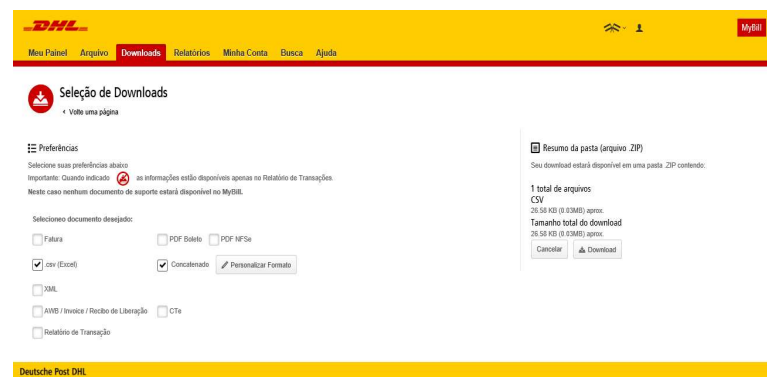


## Múltiplas Faturas

Para fazer múltiplos downloads, selecione as faturas desejadas marcando as caixas ao lado delas e, em seguida, pressione o botão **Download**.



Você será redirecionado para a tela de **Seleção de Downloads**, onde poderá escolher sua preferência.



Caso tenha escolhido o formato CSV(excel) ou XML, existe a possibilidade de personalizar o formato. Selecione o botão **Personalizar Formato**, caso contrário pressione o botão **Download** para continuar com o formato padrão. Você receberá uma notificação e o download iniciará automaticamente.

# CONFIGURAÇÃO DOS RELATÓRIOS

Caso queira personalizar o formato do seu arquivo CSV, você será redirecionado para a tela **Configuração de CSV**.

O sistema oferece a possibilidade de personalizar o arquivo, reduzindo assim o extrato de acordo com as suas especificações, além de apresentá-lo em uma ordem pré estabelecida. Para personalizar a ordem, selecione o cabeçalho da coluna no campo **Colunas Selecionadas** e arraste para o campo **Colunas Disponíveis**; coloque as colunas na ordem que melhor atenda as suas necessidades.

Além disso, há a opção de concatenar (consolidar) os arquivos, facilitando a importação para o sistema contábil. Marque a caixa **Concatenado** e selecione o botão **Concluído, aplicar configurações**.

Se deseja simplesmente alterar a ordem de classificação do arquivo CSV, selecione uma das opções disponíveis no menu suspenso **Ordenar**.

Se você deseja salvar suas configurações, insira o nome pelo qual queira salvar esses critérios no campo **"Salvar todas as configurações para mais tarde?"**.

Essas configurações salvas podem ser encontradas novamente no menu suspenso **Configurações pré-salvas**.

Ao concluir a personalização do seu arquivo CSV e selecionar o botão **Concluído, aplicar configurações**, você será direcionado de volta para a tela Downloads, onde é possível baixar o arquivo.

# CONHECIMENTO DE EMBARQUE E DEMAIS DOCUMENTOS

Existem diferentes maneiras pelas quais você pode visualizar os Conhecimentos de Embarque e/ ou os demais documentos suporte.

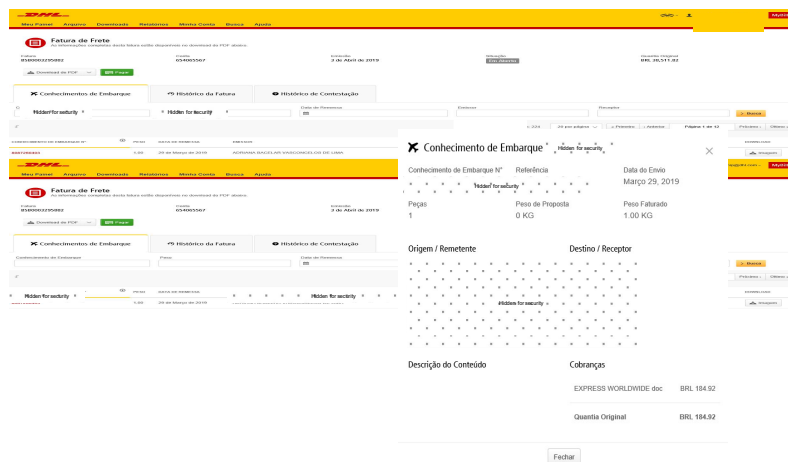
## Faturas Únicas

### Opção 1

Clique na linha da fatura e você será direcionado para a tela da fatura. Clique no número do Conhecimento de Embarque e seus detalhes aparecerão em uma nova janela.

### Opção 2

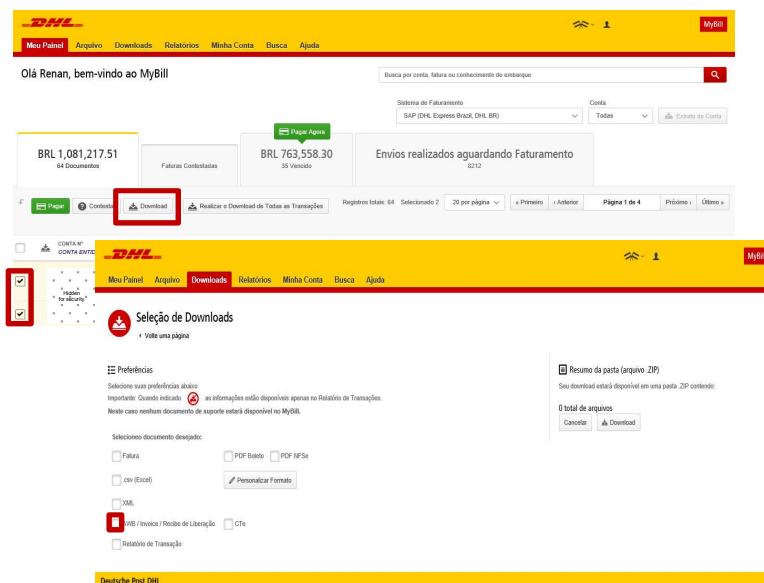
Clique no botão **Imagem** na coluna **Download**. Uma nova janela listará a documentação disponível. Selecione a opção que você deseja visualizar ou baixar.



## Múltiplas Faturas

Marque as caixas ao lado das faturas desejadas e selecione o botão **Download**. Você será direcionado para a tela de Download onde poderá selecionar a opção **AWB / Invoice / Recibo de Liberação Alfandegária / CTe / NFSe**, em seguida, clique no botão Download.

Você será redirecionado para a tela **Download**, onde poderá baixar os arquivos para seu computador.



# CONTESTAR FATURA

Você será direcionado para a tela Contestação, na qual poderá inserir os detalhes do seu requerimento selecionando um motivo no menu suspenso e inserindo uma descrição no campo de comentários. Em seguida pressione o botão Enviar.

**Contestar faturas**  
 Caso você acredite que tenha sido cobrado de forma errônea ou deseja contestar uma fatura, siga as instruções abaixo.

← Voltar para o Meu Painel

FATURA	CONTA	EMISSÃO	SITUAÇÃO	QUANTIA ORIGINAL
[Redacted]	[Redacted]	3 de Abril de 2019	Em Aberto	BRL 1.730,74
[Redacted]	[Redacted]	3 de Abril de 2019	Em Aberto	BRL 3.383,37

**Adicionar um Comentário**  
 Conte-nos o motivo de sua contestação e quaisquer comentários adicionais abaixo.  
 Todos os campos com \* são obrigatórios

Selecionar um motivo da contestação\*

Adicionar um Comentário \*

Enviar contestação



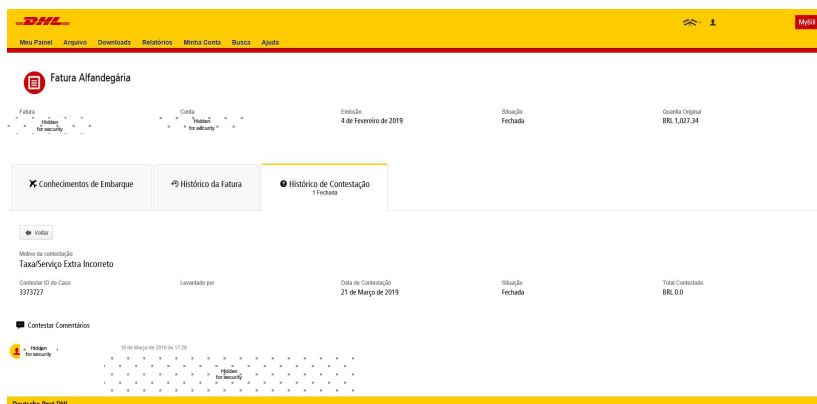
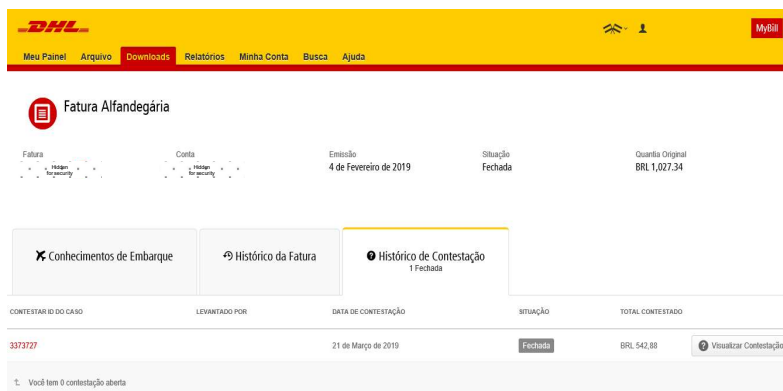
**Nota: Apenas uma contestação pode ser registrada por fatura.**

# ATUALIZAÇÃO DE FATURAS CONTESTADAS

Ao abrir uma contestação ela não poderá ser cancelada dentro do MyBill. Caso seja necessário alterar ou cancelar, atualize a solicitação em aberto com as informações e nosso Analista Financeiro realizará as devidas correções.

Acesse o Painel de **Faturas Contestadas** e selecione a fatura que deseja atualizar. Selecione a aba **Histórico de Contestação** e em seguida o botão **Visualizar Contestação**.

**Deseja ter uma Visão Geral de todas as Contestações? Acesse a página de Relatórios e baixe o Relatório de Contestações.**



Aqui você encontrará os detalhes, bem como a opção de adicionar um novo comentário. Caso queira cancelar sua contestação, mencione isso no campo comentários e nosso Analista responsável tomará as ações necessárias; Se você deseja simplesmente adicionar notas à sua contestação, isso também pode ser feito aqui.

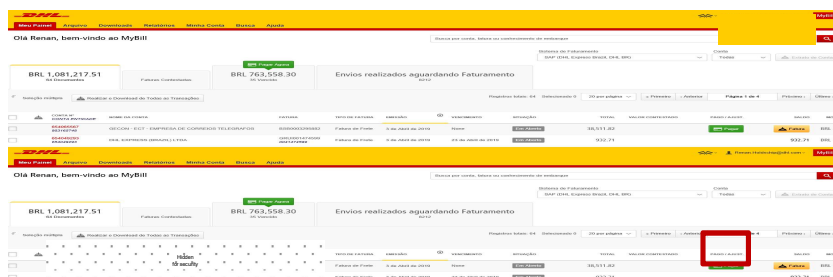
Observe que será necessário um período de 24 horas para que as alterações estejam visíveis no MyBill.

## REALIZANDO O PAGAMENTO

As faturas podem ser pagas clicando no botão *Pagar Agora* no seu **Painel “Vencidos”**.



Ou passe o mouse sobre a linha da fatura e clique no botão **Pagar** quando aparecer.



Ou selecione as faturas que deseja pagar e clique no botão **Pagar**.



Ambas opções levarão você para a tela a seguir, na qual é necessário confirmar as faturas e o valor total da transação. Após confirmação dos detalhes, pressione **Confirmar**.



## REALIZANDO O PAGAMENTO



**Resumo da ordem de encomenda**  
**Referência do pagamento:** 266934  
**Descrição:** Pagamento no MyBill da   
**Montante (BRL):** R\$38.511,82

---

**Dados do pagamento**  
\* Indica um campo obrigatório

**Número do cartão \***  **Nome do titular do cartão \***

**Prazo de validade \*** MM / AA   **Código de segurança**

3 dígitos da parte de trás do cartão ou 4 dígitos da parte da frente do cartão

Nesta etapa você deve inserir os detalhes de cartão de crédito e selecionar o botão **Pagamento**.

Após o processamento, uma mensagem de confirmação será exibida. Você receberá também um e-mail através do endereço cadastrado em seu perfil.

© Worldpay 2013-2019. All rights reserved.

Search by account, invoice or waybill

Billing System: SAP | ESP Account: 999999999 | [Statement of Account](#)

\$ 47.43 1 Open Transactions | Disputed Invoices | \$ 47.43 1 Due Now

Select for more options | Download All Open Transactions | Total records: 17 | 20 per page | < First | Previous | Page 1 of 1 | Next | Last >

ACCOUNT NO. Account Reference No.	ACCOUNT NAME	INVOICE NO.	INVOICE TYPE	INVOICE DATE	DUE DATE	STATUS	TOTAL	EMITTED	PAYABLE	BALANCE	CURRENCY
999999999	First and First Account	12312345	Invoice	Oct 30, 2015	Nov 29, 2015	Pagamento em progresso	15,00	0,00	15,00	0,00	\$ MD

Seu **Painel** apresentará os **pagamentos em andamento** até confirmação bancária. Assim que confirmado, a fatura será movida para o menu **Arquivo**.



**Preocupado com relação aos pagamentos on-line? Não se preocupe!** Usamos uma combinação de assinaturas digitais e criptografias padrão para proteger todos os detalhes de pagamento com cartão. Ninguém na DHL tem acesso às informações do seu cartão de crédito.





# ENVIOS REALIZADOS AGUARDANDO FATURAMENTO

A funcionalidade de Envios realizados mas não Faturados fornece uma visão geral das remessas que foram postadas mas ainda não estão prontas para faturamento.

Nesta tela você poderá visualizar as remessas enviadas, pendentes de faturamento.

Tal funcionalidade não apenas fornece uma visão geral de todas as remessas postadas, mas também auxilia no redirecionamento do faturamento para os seus clientes, caso necessário.

Os detalhes de remessa disponíveis incluem:

- Conhecimento de Embarque
- Produto
- Origem e destino
- Peso (informado no AWB)
- Seguro
- Entre outros

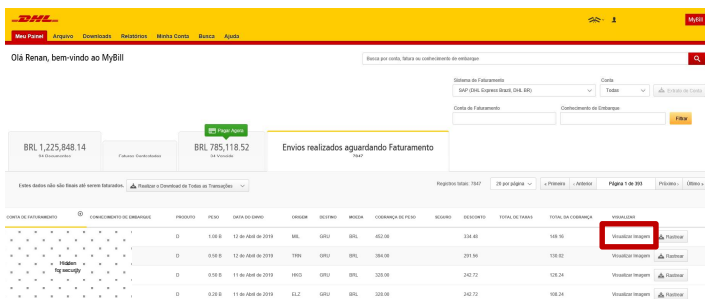
Ordene seus dados clicando em um determinado cabeçalho das colunas. A seta ao lado do cabeçalho indicará a direção da ordem de classificação.

ID	PRODUTO	PESO	DATA DO ENVIO	ORIGEM	DESTINO	AEREA	CODIGO DO CÉDULO	AEROPORTO	DEPARTAMENTO	TOTAL DO TAREFO	TOTAL DA CARGA	STATUS
0	3.03.0	12.00	12.09.2019	MAI	GRU	99L	482.00		324.48		149.16	Visualizar Detalhes
0	6.03.0	12.00	12.09.2019	796	GRU	99L	394.00		291.68		139.02	Visualizar Detalhes
0	6.03.0	11.00	10.09.2019	990	GRU	99L	323.00		242.72		122.24	Visualizar Detalhes
0	6.23.0	11.00	10.09.2019	522	GRU	99L	323.00		242.72		122.24	Visualizar Detalhes
0	6.03.0	0.00	10.09.2019	294	GRU	99L	323.00		242.72		122.24	Visualizar Detalhes
0	6.03.0	11.00	10.09.2019	1271	GRU	99L	394.00		291.68		139.02	Visualizar Detalhes
0	6.03.0	0.00	10.09.2019	525	GRU	99L	323.00		242.72		122.24	Visualizar Detalhes
0	6.43.0	12.00	10.09.2019	105	GRU	99L	323.00		242.72		122.24	Visualizar Detalhes
0	6.03.0	10.00	10.09.2019	920	GRU	99L	482.00		324.48		149.16	Visualizar Detalhes
0	6.03.0	0.00	10.09.2019	140	GRU	99L	323.00		242.72		122.24	Visualizar Detalhes
0	1.03.0	1.00	1.09.2019	MTY	GRU	99L	416.00		307.84		151.28	Visualizar Detalhes
0	6.03.0	11.00	10.09.2019	082	GRU	99L	394.00		291.68		139.02	Visualizar Detalhes
0	6.03.0	10.00	10.09.2019	920	GRU	99L	482.00		324.48		149.16	Visualizar Detalhes
0	3.03.0	12.00	10.09.2019	100	GRU	99L	693.00		487.92		217.20	Visualizar Detalhes
0	6.03.0	12.00	10.09.2019	148	GRU	99L	394.00		291.68		139.02	Visualizar Detalhes
0	6.03.0	12.00	10.09.2019	1271	GRU	99L	394.00		291.68		139.02	Visualizar Detalhes
0	6.43.0	12.00	10.09.2019	105	GRU	99L	323.00		242.72		122.24	Visualizar Detalhes
0	6.03.0	10.00	10.09.2019	294	GRU	99L	323.00		242.72		122.24	Visualizar Detalhes
0	6.03.0	10.00	10.09.2019	192	GRU	99L	323.00		242.72		122.24	Visualizar Detalhes
0	6.03.0	11.00	10.09.2019	800	GRU	99L	394.00		291.68		139.02	Visualizar Detalhes

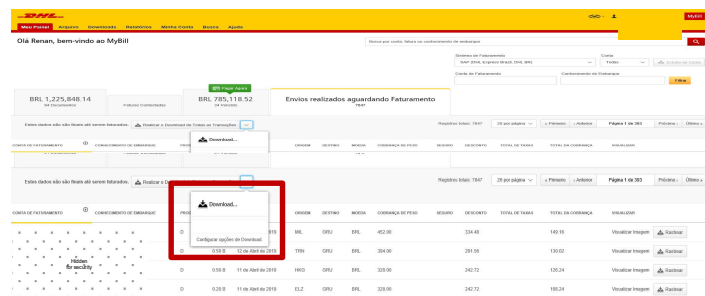
**Observação:** os dados encontrados nesta tela não são finais até que os envios sejam faturados efetivamente. Os embarques estão sujeitos a alterações quando/ se necessário, principalmente devido ao processo de repesagem.



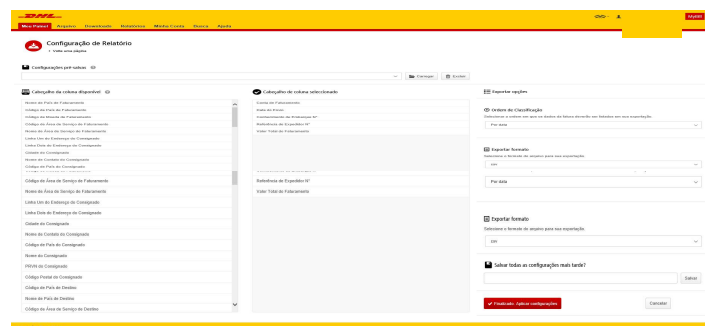
# ENVIOS REALIZADOS AGUARDANDO FATURAMENTO



No Painel você pode visualizar facilmente as imagens da remessa clicando no botão **Visualizar Imagem** presente em cada uma das linhas. A imagem da remessa aparecerá em uma nova janela.



A funcionalidade também permite que você baixe os dados no formato CSV (excel). Basta selecionar o botão **Baixar todas as transações em aberto** localizado nas partes superior ou inferior da aba de visão geral.



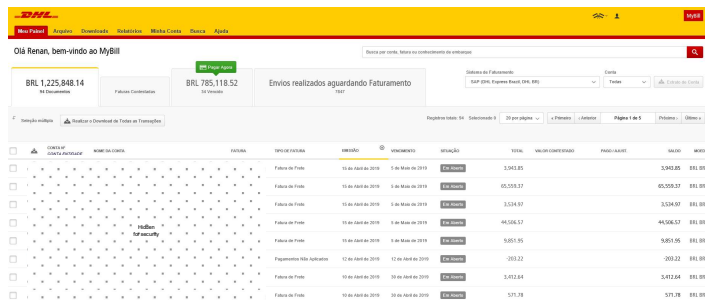
É possível personalizar o formato do download, selecione o menu suspenso em **Baixar todas as transações em aberto** e selecione **Configurar opções de download**.

Você será direcionado para a tela **Configuração do Relatório**, onde poderá personalizar o formato do arquivo, salvar suas configurações ou usar um formato salvo anteriormente.

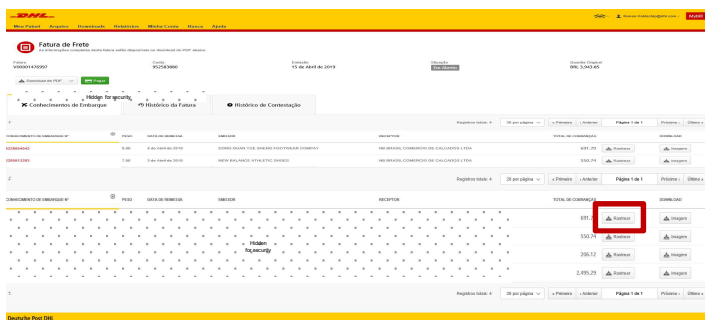
[A tela Configuração do Relatório é semelhante à tela Configuração do Relatório de Faturas - consulte esta seção para obter instruções adicionais.](#)

# RASTREAMENTO

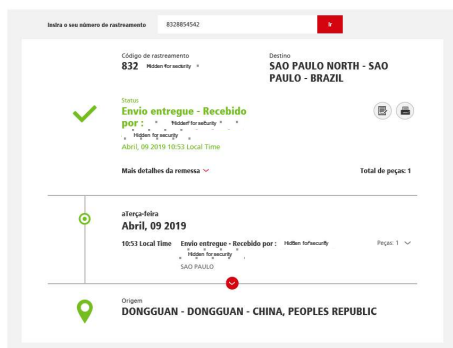
A função Rastreamento permite que você visualize o status atual de suas remessas de maneira fácil sem precisar sair do site MyBill.



Caso você decida visualizar os detalhes de Rastreamento de uma remessa, abra a fatura selecionando-a pela linha.



Após ser direcionado para a tela de fatura, o detalhamento completo de todas as remessas estará na aba **Conhecimento de Embarque**. Cada linha é composta por um botão **Rastrear**. Selecione o botão **Rastrear** referente a remessa que deseja visualizar.



Uma nova janela será apresentada com os detalhes de Rastreamento. Nesta mesma tela também existe a opção de visualizar o Comprovante de Entrega.





### Detalhes de Contato (Brasil)

Para consultas de fatura:

**Telefone São Paulo:** 11 3618 3333

**Demais Localidades:** 0800 771 3281

**Email:** [cobranca.br@dhl.com](mailto:cobranca.br@dhl.com)

Para problemas e consultas técnicas sobre a ferramenta MyBill:

**Telefone:** 0800 771 7471

**Email:** [suporte.br@dhl.com](mailto:suporte.br@dhl.com)