



Equipo de Finanzas – Guía Rápida para Clientes

Presentando una guía rápida con información general de nuestro proceso, el cual sirve de guía en todo lo que necesita saber de nuestro Departamento de Finanzas, y le servirá como ayuda para tener una comunicación más fluida con nosotros, saber la manera correcta de manejar cada situación, consejos y métodos que le apoyaran a saber que acción tomar para tener resultados más rápidos, y por ultimo detallamos todo lo que ofrecemos a nuestros clientes como Departamento de Finanzas para su empresa.

1. Documentación e Información enviada Diaria y Semanalmente.

- Nuestras facturas son enviadas por correo electrónico automáticamente el mismo día de emisión de la factura, por favor asegurarse de informar a nuestro Equipo de Finanzas los correos correctos y activos que deben ser actualizados para recibir las mismas (se pueden actualizar un máximo de 2 correos electrónicos).
- Nuestras facturas también pueden ser descargadas de nuestra página web (MyFinance). De no tener usuario activo recomendamos registrarse en la misma con su código de cliente para visibilidad de estas las 24 horas.
- Su estado de cuenta es enviado automáticamente cada semana, este contendrá todos los documentos (positivos y negativos) que se encuentran abiertos hasta el día del envío de este (no hay un máximo de correos electrónicos al cual puede ser enviado).
- Proceso de Cartas de Adeudo: Este es un proceso de cobranza automatizado el cual contiene 4 Cartas de Adeudo las cuales aumentan su nivel de Consecuencia en cada una, las mismas son enviadas tomando en cuenta el vencimiento de las facturas, dichas cartas de adeudo solo aplican para facturas no disputadas y facturas con disputas rechazadas.
 - Carta de Adeudo 1: este es el primero recordatorio de deuda abierta pendiente de pago.
 - Carta de Adeudo 2: este es el segundo recordatorio si la deuda aún está pendiente de pago.
 - Carta de Adeudo 3: Advertencia de Suspensión de Credito para Clientes con términos de crédito, y advertencia de Bloqueo financiero en la creación de embarques/reservas para clientes de contado.
 - Carta de Adeudo 4: Notificación de Suspensión de Credito para Clientes con términos de crédito, y notificación de Bloqueo financiero el cual no permitirá la creación de embarques/reservas para clientes de contado con todo el Grupo Maersk.

2. Términos y Acuerdos de Credito

- Los términos de crédito son discutidos y acordados con nuestro Equipo Comercial.
- Los términos de Credito acordados (días de Credito) son mencionados en el acuerdo/contrato y tienen la siguiente lógica:



- Cargos de Exportación: Los términos de crédito inician después del ETD (Fecha estimada de zarpe) del embarque.
- Cargos de Importación: Los términos de crédito inician después del ETA (Fecha estimada de arribo) del embarque.
- Cargos de Demoras: Los términos de Crédito inician después de la fecha de emisión de la primera factura generada (en caso de una refacturación, dispute, cancelación y/o otros, los términos de Crédito no se tomarán en cuenta nuevamente en su totalidad).
- Refacturaciones provenientes de Correcciones por Disputas, facturación tardía o cambios de pagador pueden no leer los términos de Crédito en su totalidad pues seguirán la misma lógica mencionada en el punto anterior. Los términos de Crédito completos no pueden ser considerados si no están alineados con la fecha de vencimiento de la factura.
- Al momento de Renovación de su Contrato/Acuerdo de Crédito dependiendo de la fecha de expiración de su contrato, los requerimientos necesarios del área financiera para la aprobación del mismo son los siguientes:
 - Estado de cuenta deber tener <10% de monto vencido del monto total facturado.
 - Deuda con vencimiento mayor a 90 días debe ser menos de mil dólares.
- Los términos de Crédito pueden ser revocados como Consecuencia del Proceso de Cartas de Adeudo (como resultado de deuda pendiente por pago) en cualquier momento sin tomar en cuenta la fecha de expiración del Acuerdo/Contrato de Crédito.
- Una vez los términos de crédito son revocados, toda la facturación vencida deber ser pagada para que los mismos puedan ser reactivados. En caso de aprobarse dicha reactivación, nuestro sistema toma entre 24-48 horas en ser actualizado, y todos los embarques que ya están en proceso previo a esta actualización no leerán crédito (ya que los términos no son retroactivos).

3. Discusión de Disputas y Discrepancias.

- Facturas con alguna discrepancia (Error en tarifas, Cargos adicionales, error en el contrato, tiempo libre incorrecto, fechas de retorno de contenedor erróneas, cargos por mantenimiento de equipo o danos de equipo, Falla de servicio, etc.) debe ser disputada a tiempo en un máximo de 7 días posterior a la fecha de emisión de la factura.
- Las disputas pueden ser alzadas enviando un correo electrónico directamente a nuestro equipo de Disputas: disputes.amr@sealandmaersk.com con los detalles de la discrepancia y la documentación / evidencia necesaria para la investigación del caso. Una disputa también puede ser alzada en nuestra página web (My Finance) con todos los detalles y documentación mencionada anteriormente.
- Nuestro equipo de disputas podría requerir información adicional si los detalles de la disputa no son claras o de tener que realizar alguna investigación adicional, por favor proveer la misma de ser necesario.
- Nuestro equipo de disputas aceptara o rechazara el caso y la notificación de la misma será enviada a el correo electrónico que fue utilizado para alzar el caso de disputa. El tiempo de



resolución del caso es de un mínimo de 7 días hábiles o más (dependiendo del tipo de investigación de cada caso).

- Para casos de Cambio de Pagador, el mismo debe ser enviado por medio de correo electrónico únicamente a nuestro equipo de Servicio al cliente: customerservice@sealandmaersk.com
Por favor asegurarse de enviar todos los detalles de la solicitud (nuevo pagador, razón del cambio, aceptación del nuevo pagador, etc.)
- Facturas con disputa rechazada son consideradas pagaderas y deben ser pagadas al momento del rechazo, en caso de re-disputa se debe presentar documentación adicional que lo soporte.
- Facturas con disputa aceptada y cuentan con una corrección parcial, el balance debe ser pago una vez la disputa es aceptada.

4. Análisis de Estados de cuenta / Detalles de Pago

- Estados de cuenta deben ser analizados de acuerdo a la siguiente priorización:
 - Deuda vencida: Facturas vencidas (no disputadas) deben ser pagas inmediatamente.
 - Facturas con Pago Parcial: No deben realizarse pagos parciales a una factura a menos que haya una disputa en proceso. Si una factura es pagada parcialmente por el uso de créditos abiertos en su estado de cuenta, esto debe ser confirmado previamente con su ejecutivo financiero.
 - Disputas Rechazadas: Facturas son consideradas pagaderas y deben ser pagas lo antes posible, a menos que se haya alzado una re-disputa.
 - Saldo negativos: Deben ser discutidos y validados con su ejecutivo de finanzas previamente antes del uso de los mismos.
 - Facturas próximas a vencer: Deben ser pagas en la fecha de vencimiento y el pago debe ser programado acordemente, también es importante comunicarlo a su agente de finanzas.
 - Se debe solicitar cualquier factura que no haya sido recibida por su empresa a tiempo. También se pueden descargar dichas facturas en nuestra página web (MyFinance) en cualquier momento, este es el método recomendado ya que está disponible las 24 horas.
 - Los pagos deben realizarse de acuerdo a la fecha de vencimiento de las facturas, y los detalles de pago deben ser enviados con sus detalles (número de Factura o número de BL) para evitar retrasos en la conciliación de su estado de cuenta. Los correos electrónicos a ser utilizados para dichos detalles son los siguientes:
 - Clientes de Contado: customerservice@sealandmaersk.com
 - Clientes Credito:
 - Países de Latín America: credito.lam@sealandmaersk.com
 - Países de Norte America: namfinance@sealandmaersk.com



5. Información Adicional Importante.

- La comunicación fluida con su Agente de Finanzas es fundamental, ya que le permitirá entender el estatus de su cuenta y las acciones necesarias para mantener la misma al día.
- Prestar atención a las Cartas de Adeudo enviadas y tomar acciones acordemente, ya que estas están directamente relacionadas con cualquier Consecuencia futura en su cuenta con el Grupo Maersk.
- Informar a su Agente de Finanzas de algún cambio organizacional en su empresa, esto asegurara la actualización de nuestra base de datos de ser necesario para que los contactos correctos reciban la información a tiempo.
- Facturación de Exportación pendiente de pago a más de 7 días para clientes de Contado tiene como consecuencia la adición de cargos adicionales (Cargo por pago Tardío).
- Toda la información bancaria para el pago de sus facturas se encuentra al final de todas nuestras facturas (para información adicional por favor contactar a su agente financiero).
- Nuestras líneas telefónicas están activas en las horas laborables de cada país, para que nuestros clientes puedan contactar a nuestro Equipo Financiero diariamente (a excepción de fines de semana y feriados).