

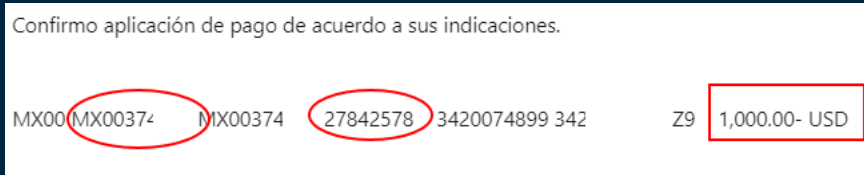
Preguntas Frecuentes - Rembolsos

Junio, 2024
Irving Tiro



1. ¿Bajo que código de cliente se encuentra mi garantía?

Esta se encontrará en el código y usuario del consignee, verificala en la confirmación de pago.
Codigo de cliente, Número de BI y Monto (resaltados en rojo)



2. ¿Quién puede solicitar el reembolso?

Únicamente el consignatario del bl.

3. ¿Qué pasa si no puedo redireccionar a MyFinance y me pide iniciar sesión al crear cuenta de banco?

Por favor solicita a través de LiveChat en www.maersk.com el acceso a MyFinance, con el fin de crear tu reembolso.

4. ¿Puedo solicitar un reembolso y que sea devuelto a mi Agente Aduanal?

Sí, por favor considera la sección Reembolso a terceros; Solicitale su número de cliente, que el sistema te brindará sus cuentas de banco, creadas previamente.

Sí el Sistema no Brinda cuenta de banco, el consignee deberá solicitar alta de cuenta a reintegros@maersk.com adjuntando el estado de cuenta en usd del beneficiario final.

5. ¿Cuanto tiempo tarda en verse reflejada una cuenta de banco?

Considera 24 a 48 horas.

6. ¿Cuánto tiempo tarda un reembolso para ser procesado?

El tiempo estimado es de 7 días laborales.

7. ¿Puedo solicitar un reembolso en pesos?

Solicitalo por correo a reintegros@maersk.com ya que, en la web unicamente son reembolsos en usd.

Menciona BL, Beneficiario, Monto, Nombre del banco, Nombre del titular de la cuenta, Clabe interbancaria (18 dígitos), Moneda de la cuenta. Sí el reembolso es a terceros deberá adjuntar formato NOC.

8. Una vez tenga confirmación de pago ¿Cuándo se emitirá el pago?

Se efectuara, el primer Miércoles o Viernes más cercano a la recepción de la carta aceptación de reembolso.

9. ¿Cómo obtengo un comprobante del reembolso?

Solicitalo por favor a Reintegros@maersk.com

10. Tipos de rechazo.

- Facturas pendientes de pago
- No se ha generado corte de demoras
- Falta de formato NOC
- No coincide cuenta de banco y/o monto en el formato NOC vs seleccionado
- Error de sistema, (El formato NOC debe ser guardado con el número de bi)

¡Gracias por embarcar con Maersk!

