



Matriz de Dudas y Acciones

Portal de Proveedores

Vendor Engage

No.	Mensaje/Duda	Acción
1	No conozco mi usuario del portal <i>Vendor</i> .	Envía un correo al negociador que atiende tu cuenta, debes indicar nombre/razón social y RFC.
2	¿Qué puedo hacer si olvidé mi contraseña del Portal de Proveedores <i>Vendor Engage</i> ?	- Haz clic aquí (desde Google Chrome). - Selecciona, “Olvide contraseña” y sigue los pasos para restablecerla.
3	ERROR: GW_ERROR- El sistema tuvo un error inesperado, por favor intenta mas tarde. si el problema persiste, contacte al administrador con el siguiente código: GW_ERROR-.	Si al realizar la carga de sus facturas el sistema le arroja el siguiente mensaje, favor de dar clic en el tache y volver a iniciar el proceso de carga de factura.
4	ERROR: GW_ERROR-101 El sistema tuvo un error inesperado, por favor intenta mas tarde. si el problema persiste, contacte al administrador con el siguiente código: GW_ERROR-101.	Asegúrate de haber aceptado realizar el servicio, una vez que el estatus del servicio sea “trabajo completado” , podrás realizar la carga de tus factura y continuar con tu proceso de pago.
5	No aparece el número de siniestro en el portal.	- Lo puedes ubicar en la parte superior derecha. - Si no aparece, contacta a tu inspector de calidad para validar la creación del servicio.
6	El siniestro aparece en la pestaña "Abiertos" en lugar de "Pendientes de pago".	Da clic en "Acordar"/"Completar trabajo" . Aparecerá en la pestaña "Pendientes de pago" .
7	La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que la reserva de pago no coincide con lo establecido	Contacta a tu inspector de calidad para validar que la reserva y servicio estén correctos.
8	La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que no se puede determinar una línea de reserva adecuada.	Contacta a tu inspector de calidad para validar que el servicio esté ligado a la cobertura correcta, además de revisar que el servicio esté ligado a una exposición y no al incidente.
9	La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que el proveedor no tiene una cuenta principal.	Contacta vía correo al negociador que atiende tu cuenta, debes indicar nombre/razón social y RFC , para validar el estatus de tu cuenta bancaria.
10	La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que el servicio no se puede pagar, el siniestro no tiene el pago del deducible o coaseguro.	Contacta a tu inspector de calidad para validar la aplicación del deducible .
11	La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que el servicio no está programado para pago automático.	Contacta vía correo al negociador que atiende tu cuenta, debes indicar nombre/razón social y RFC y solicitar la confirmación de tu esquema de pago.
12	La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que el siniestro no cuenta con los documentos válidos para poder pagar.	Asegúrate de que los documentos obligatorios estén cargados y tienen el nombre correspondiente en la columna "Tipo de documento" . Documentos obligatorios: Para talleres (auto y equipo pesado), moto, agencias, cristalerías y obra civil: identificación oficial, finiquito y comprobante de deducible (deseable). Para hospitales: informe médico. Para refaccionarias (auto y equipo pesado), arrendadoras, soporte tecnológico, localizador, asistencia, defensa legal y salvamentos: no hay documentos obligatorios.



Matriz de Dudas y Acciones

Portal de Proveedores

Vendor Engage

No.	Mensaje/Duda	Acción
13	La factura no se ha podido aprobar automáticamente debido a que el siniestro se ha cerrado.	Contacta a tu inspector de calidad para realizar la validación.
14	La factura no se ha podido aprobar automáticamente debido a que no cuenta con un pago por volumen válido.	Envía un correo a aclaracionesautosqbo@axa.com.mx , con nombre/razón social y RFC e indica número de siniestro y servicio.
15	El servicio tiene reservas pendientes de aprobación.	Espera 72 horas para las aprobaciones correspondientes. En caso de no recibir respuesta en este tiempo, contacta a tu inspector de calidad .
16	La factura ya existe.	Asegúrate que la factura esté ingresada en el número de servicio asignado, ya que la factura se encuentra en un número de servicio diferente.
17	El proveedor tiene complementos pendientes.	1. Recuerda que una vez emitido el pago, deberás cargar el complemento cero de tu factura antes del día 10 del mes siguiente, el cual debe estar timbrado a más tardar el día 5 del mismo mes. 2. Valida que el formato de las facturas de complementos sea XML y PDF, de lo contrario el sistema no permitirá el registro de las facturas de complemento.
18	¿Cómo cancelo mis facturas?	Envía correo a cancelacionesfacturas@axa.com.mx con los siguientes datos: • Asunto: cancelación de CFDI, ramo (autos, daños o salud), número de factura, razón social y RFC. • Anexa la siguiente información en el cuerpo del correo: folio fiscal (UUID) de la factura a cancelar, folio, número de siniestro y/o número de autorización, fecha de emisión de la factura, importe, RFC emisor, fecha de solicitud, aceptación/rechazo, motivo de la cancelación.
19	No se pudo cargar el archivo.	Es posible que no tenga los permisos necesarios o que ya existe un archivo con el mismo nombre. 1. Valida que las facturas de complemento no contengan: • El mismo nombre que la factura de cobro. • Más de 10 caracteres incluyendo espacios. • Ninguno de los siguientes caracteres especiales (! “ # \$ % & / () = ? ; \ ‘ ‘ ’ “ ” + * ~ { [^ }] ` - _ : ; , . @ ° ~ < >). 2. Si después de varios intentos de carga sigue arrojando el mismo mensaje, se deberá efectuar el cambio al nombre del archivo.
20	Pago de siniestros de Claim Center V.6.	1. Los siniestros con terminación J, K y letras anteriores corresponden a Claim Center V.6 y deben gestionarse por BPM, de la M en adelante por medio del nuevo Portal de facturación Vendor. 2. Si presentas errores de BPM diréccionalos al correo bpmprestador@axa.com.mx, indicando el folio PAUT. 3. Cualquier aclaración de pago de los siniestros mencionados, contacta al correo aclaracionesautosqbo@axa.com.mx, este correo aplica para las 2 versiones (V.6 y V.10).
21	Restablecer contraseña de BPM.	Marca a la extensión 1900 para solicitar el reinicio de la contraseña. Nota: ten a la mano tu clave de usuario MXP .
22	Cotización en espera de aprobación.	Asegúrate que la cotización esté cargada para servicio de reparación de bienes inmuebles autos .