



Matriz de dudas de la carga de facturas Autos

1	La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que la reserva de pago no coincide con lo establecido.	Contacta a tu Claim Owner para validar que la reserva y servicio estén correctos.
2	La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que no se puede determinar una línea de reserva adecuada.	Contacta a tu Claim Owner 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.
3	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.
4	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 Claim Owner para validar la aplicación del deducible .
5	La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que el servicio no está programado para un pago automático.	Contacta vía correo al negociador que atiende tu cuenta. Debes indicar nombre/razón social y RFC y solicitar la confirmación de tú esquema de pago.
6	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 tengan el nombre correspondiente en la columna “ Tipo de documento ”. Documentos obligatorios: • Para talleres (auto y equipo pesado), moto, agencias, cristaleras 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.
7	La factura no se ha podido aprobar automáticamente debido a que el siniestro se ha cerrado.	Contacta a tu Claim Owner para realizar la validación.
8	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.
9	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 Claim Owner .
10	La factura ya existe.	Asegúrate que la factura esté ingresada con el número de servicio asignado, ya que la factura se encuentra en un número de servicio diferente. 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.
11	¿Cómo cancelo mis facturas?	
12	Cotización en espera de aprobación.	Asegúrate que la cotización esté cargada para servicio de reparación de bienes, inmuebles, autos .