Matriz de Dudas y Acciones

Portal de Proveedores *Vendor Engage*

No.	Mensaje/Duda	Acción
1	No conozco mi usuario del portal *Vendor*.	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 *Vendor Engage*?	1. Haz clic **aquí** (desde Google Chrome). 2. 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.	1. Lo puedes ubicar en la parte superior derecha. 2. 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, 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.

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.	**Envía un correo a aclaracionesautosqbo@axa.com.mx** con nombre/razón social y RFC, solicitando la lista de complementos pendientes.
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** direcciónalos 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.**