

Acción Mensaje/Duda 1. Valida en Claim Center dentro de tu servicio, que el monto registrado coincida con el monto reflejado en Datos Financieros y asegúrate de que tus facturas de cobro también coincidan con estos montos. 2. Si los montos registrados en el servicio y Datos Financieros no coinciden, deberás acercarte con el *owner* del siniestro para solicitarle que realice el ajuste de las reservas y puedas continuar con tu proceso de pago. ¿Qué hago si al cargar la factura en el servicio 3. Si el servicio que requieres cobrar se encuentra agrupado en un pago por el sistema me arroja el volumen y las reservas de pago no coinciden con el monto indicado en tu siguiente mensaje: factura, deberás enviar correo a <u>aclaracionespagosiniestrosdanos@axa.</u> "La factura no se ha podido com.mx pagar automáticamente debido a que la reserva de Actividades Mensajes Historial Documentos Notas Facturas Detalles pago no coincide con lo Registrar progreso del proveedor Cancelar servicio finalizado establecido"? Número de servicio 2762807 \$2588.51 Monto Reservas de Reservas Total neto recuperación Pagos Total Estrategia de reserva disponibles futuros pagado Recuperación incurrido (2) Asegurado Lesiones corporales -\$2588.51 \$2588.51 Costo de siniestro \$2588.51 \$2588.51

¿Cuáles son los pasos que debo seguir si al cargar la factura el sistema me indica:

"La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que no se puede determinar una línea de reserva adecuada"?

- 1. Asegúrate de que en Claim Center V10, tu servicio se encuentre ligado a la exposición correcta, en el apartado Datos Financieros.
- 2. En caso de que no coincidan, contacta al *owner* de siniestro para que cancele el servicio y genere un nuevo servicio sobre la exposición donde se ecuentran las reservas.

Servicios En relación con Asegurado Propiedad - MARIO

Datos financieros: resumen Total del siniestro (1) Asegurado Propiedad - MARIO electronico y electrodomestico/cob

¿Qué debo hacer si el sistema me indica:

"La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que el proveedor no tiene una cuenta

principal"?

indica:

Contacta vía correo a tu negociador indicando:

- Razón social del proveedor
- RFC
- Número de siniestro y servicio

¿Qué debo hacer si al cargar la factura el sistema me indica:

Envía un correo a <u>aclaracionespagosiniestrosdanos@axa.com.mx</u> indicando:

- Razón social del proveedor RFC

Número de siniestro y servicio

"La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que el servicio no está programado para pago automático"?

¿Qué debo hacer si al cargar la factura el sistema me

Envía un correo a aclaracionespagosiniestrosdanos@axa.com.mx indicando:

- "La factura no se ha podido aprobar automáticamente debido a que no cuenta con un pago por volumen válido"?
- Razón social del proveedor
- RFC
- Número de siniestro y servicio

¿Qué debo hacer si la factura no se ha podido aprobar automáticamente debido a que el siniestro se

Contacta al *owner* del siniestro para solicitar la reapertura del siniestro, según aplique.

¿Qué debo hacer si el sistema me indica: "La factura ya existe"?

ha cerrado?

Asegúrate de que la factura esté ingresada en el número de servicio y siniestro correcto, de lo contrario, deberás buscar entre las facturas futuras que se encuentren cargadas erróneamente y retirarlas. Hecho ello, carga las facturas en el servicio y siniestro correcto.

	Mensaje/Duda	Acción
8	¿Qué debo hacer si el sistema me indica: "El servicio tiene reservas pendientes de aprobación"?	Ve a la pestaña de Plan de trabajo y verifica que no se encuentren actividades pendientes. De ser así, deberás esperar a que el usuario apruebe dichas actividades.
9	¿Qué pasos debo seguir si el sistema me indica: "La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que el siniestro no cuenta con los documentos válidos para poder pagar"?	 Antes de realizar la carga de los documentos, valida que el peso de estos no exceda de 1MB. Asegúrate de que los documentos obligatorios estén cargados dentro del servicio, en el apartado Documentos y que hayas elegido correctamente el Tipo de Documento. Documentos obligatorios: Hospitales: Informe médico. Reparación de bienes inmuebles: Identificación oficial y Finiquito. Recuerda que para los servicios que requieren cotización es obligatorio que se encuentre cargada en el apartado de documentos.
10	¿Qué debo hacer si el sistema me arroja el siguiente mensaje: "Error: El sistema tuvo un error inesperado, por favor, intente más tarde. Si el problema persiste, contacte al administrador con el siguiente código: GW_ERROR - ErrorCode: -32603-INTERNAL_ERROR ErrorMessage: El valor "CF1CC_3764_62AD79A7-344E-4159-8521-2AC0DCD9EE14_alopezca_QRSRCNMX33_1_21031364. pdf" no tiene el formato correcto para el campo "Name": Supera la longitud máxima de 80 caracteres (82)"?	 Valida que el nombre del archivo de las facturas no contenga: Más de 10 caracteres incluyendo espacios. Ninguno de los siguientes caracteres especiales (! " # \$ % & / () =?¡\' ¿ " + * ~ { [^ }] `:;,.@ ° ¬ < >). b) Si los archivos coinciden con los puntos anteriores, se deberá efectuar el cambio al nombre de los archivos.
11	¿Qué debo hacer si el sistema me arroja el siguiente mensaje: "ERROR: GW_ERROR El sistema tuvo un error inesperado, por favor, intente más tarde. Si el problema persiste, contacte al administrador con el siguiente código: GW_ERROR-"?	Da clic en el tache y vuelve a iniciar el proceso de carga de factura. () Error: El sistema tuvo un error
12	¿Qué debo hacer si el sistema me arroja el siguiente mensaje: "ERROR: GW_ERROR-101 El sistema tuvo un error inesperado, por favor, intente más 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 facturas y continuar con tu proceso de pago. © Error inesperado © Error inesperado © i sustama tuvo un error inesperado, por favor intende mas tardo. Si el problema persida, cortacte al administrador con el siguiente código: dire, ERROR - 101
13	¿Cómo puedo cancelar mis facturas?	 Envía un correo a comprobantedepago@axa.com.mx indicando: 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 y 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.
14	¿Qué hago si necesito eliminar un pago por volumen?	 Envía un correo a aclaracionespagosiniestrosdanos@axa.com.mx indicando: Razón social del proveedor RFC Número de pago por volumen Motivo por el cual se requiere la eliminación del pago por volumen
15	¿Qué hago si necesito eliminar un siniestro agrupado en un pago por volumen?	 Valida que no hayan sido cargada las facturas de cobro en el siniestro maestro. Envía un correo a aclaracionespagosiniestrosdanos@axa.com.mx indicando: Razón social del proveedor RFC Número del pago por volumen y siniestro que se requiere sea eliminado Motivo por el cual se solicita la eliminación de dicho siniestro Si las facturas de cobro ya fueron cargadas, solicita la eliminación del pago por volumen siguiendo los pasos del punto anterior.
16	¿Qué debo hacer si mi cotización se encuentra en espera de aprobación?	 Asegúrate de que la cotización esté cargada y aprobada para el servicio de reparación de bienes inmuebles. Si tu cotización aún no se encuentra aprobada contacta al <i>owner</i> del siniestro.
 17	Facturas de Complementos	 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. Adicionalmente valida que el formato de las facturas de complementos sea

 Adicionalmente 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.