

Matriz de dudas de la carga de facturas Daños

Monsaio/Duda

Acción

	Mensaje/Duda	Accion
1	¿Qué hago si al cargar la factura en el servicio el sistema me arroja el siguiente mensaje: "La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que la reserva de pago no coincide con lo establecido"?	 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. Si los montos registrados en el servicio y Datos Financieros no coinciden, deberás acercarte con el <i>owner</i> del siniestro para solicitarle que realice el ajuste de las reservas y puedas continuar con tu proceso de pago. Si el servicio que requieres cobrar se encuentra agrupado en un pago por volumen y las reservas de pago no coinciden con el monto indicado en tu factura, deberás enviar correo a <u>aclaracionespagosiniestrosdanos@axa.com.mx</u> Internet de servicio <u>2762807</u> Monto <u>3258.51</u>
		72360.51 32360.51

- ¿Cuáles son los pasos que debo seguir si al cargar la factura el sistema me indica:
- 2 "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.

Servici	OS
relación con	(1) Asegurado Propiedad - MARIO
Date	os financieros: resumen
Dato ✓ Total	os financieros: resumen del siniestro
Dato V Total	os financieros: resumen del siniestro 1) Asegurado Propiedad - MARIO

¿Qué debo hacer si el sistema me indica:

"La factura no se ha podido

3 pagar automáticamente debido a que el proveedor no tiene una cuenta principal"? Contacta vía correo a tu negociador indicando:

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

¿Qué debo hacer si al cargar

4	la factura el sistema me indica: "La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que el servicio no está programado para pago automático"?	 Envía un correo a <u>aclaracionespagosiniestrosdanos@axa.com.mx</u> indicando: Razón social del proveedor RFC Número de siniestro y servicio
5	¿Qué debo hacer si al cargar la factura el sistema me indica: "La factura no se ha podido aprobar automáticamente debido a que no cuenta con un pago por volumen válido"?	Envía un correo a aclaracionespagosiniestrosdanos@axa.com.mx indicando: • Razón social del proveedor • RFC • Número de siniestro y servicio
6	¿Qué debo hacer si la factura no se ha podido aprobar automáticamente debido a que el siniestro se ha cerrado?	Contacta al <i>owner</i> del siniestro para solicitar la reapertura del siniestro, según aplique.
7	¿Qué debo hacer si el sistema me indica: "La factura ya existe"?	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.
	¿Qué debo hacer si el sistema me arroja el siguiente mensaje: "Error: El sistema tuvo	

un error inesperado, por

10

11

13

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)"?

- 1. Valida que el nombre del archivo de las facturas no contenga:
- Más de 10 caracteres incluyendo espacios.
- Ninguno de los siguientes caracteres especiales (! " # \$ % & / () =?;\'; " + * ~ { [^}] ` _:;,. @ | ° ¬ < >).
- 2. b) Si los archivos coinciden con los puntos anteriores, se deberá efectuar el cambio al nombre de los archivos.

¿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.



¿Qué debo hacer si el sistema me arroja el siguiente mensaje: "ERROR: GW_ERROR-101 El sistema tuvo un error

12 inesperado, por favor, intente más tarde. Si el problema persiste, contacte al administrador con el siguiente código: GW_ERROR-101"?

¿Cómo puedo cancelar mis

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.



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.

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

• Razón social del proveedor

¿Qué hago si necesito 14 eliminar un pago por volumen?

facturas?

- 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 XML y PDF, de lo contrario el sistema no permitirá el registro de las facturas de complemento.