



Matriz de dudas de la carga de facturas Daños

Mensaje/Duda	Acción																								
<p>¿Qué hago si al cargar la factura en el servicio el sistema me arroja el siguiente mensaje:</p> <p>1 “La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que la reserva de pago no coincide con lo establecido”?</p>	<p>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.</p> <p>2. 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.</p> <p>3. 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 aclaracionespagosiniestrosdanos@axa.com.mx.</p> <div><div><div>DetallesHistorialActividadesDocumentosNotasFacturasMensajes</div><div>AsignarRegistrar progreso del proveedorCancelar servicio finalizado</div><div>Número de servicio2762807</div><div>Monto\$2588.51</div></div><div><table><tr><th></th><th>Reservas de recuperación abiertas</th><th>Estrategia de reserva</th><th>Reservas disponibles</th><th>Pagos futuros</th><th>Total pagado</th><th>Recuperación</th><th>Total neto incurrido</th></tr><tr><td>(2) Asegurado Lesiones corporales -</td><td></td><td></td><td>\$2588.51</td><td></td><td></td><td></td><td>\$2588.51</td></tr><tr><td>> Costo de siniestro</td><td></td><td></td><td>\$2588.51</td><td></td><td></td><td></td><td>\$2588.51</td></tr></table></div></div>		Reservas de recuperación abiertas	Estrategia de reserva	Reservas disponibles	Pagos futuros	Total pagado	Recuperación	Total neto incurrido	(2) Asegurado Lesiones corporales -			\$2588.51				\$2588.51	> Costo de siniestro			\$2588.51				\$2588.51
	Reservas de recuperación abiertas	Estrategia de reserva	Reservas disponibles	Pagos futuros	Total pagado	Recuperación	Total neto incurrido																		
(2) Asegurado Lesiones corporales -			\$2588.51				\$2588.51																		
> Costo de siniestro			\$2588.51				\$2588.51																		
<p>¿Cuáles son los pasos que debo seguir si al cargar la factura el sistema me indica:</p> <p>2 “La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que no se puede determinar una línea de reserva adecuada”?</p>	<p>1. Asegúrate de que en Claim Center V10, tu servicio se encuentre ligado a la exposición correcta, en el apartado Datos Financieros.</p> <p>2. En caso de que no coincidan, contacta al <i>owner</i> de siniestro para que cancele el servicio y genere un nuevo servicio sobre la exposición donde se ecuentran las reservas.</p> <div><div>Servicios</div><div>En relación con(1) Asegurado Propiedad - MARIO</div></div> <div><div>Datos financieros: resumen</div><div>Total del siniestro</div><div>(1) Asegurado Propiedad - MARIO</div><div>electronico y electrodomestico/cob</div></div>																								
<p>¿Qué debo hacer si el sistema me indica:</p> <p>3 “La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que el proveedor no tiene una cuenta principal”?</p>	<p>Contacta vía correo a tu negociador indicando:</p> <ul style="list-style-type: none">Razón social del proveedorRFCNúmero de siniestro y servicio																								
<p>¿Qué debo hacer si al cargar la factura el sistema me indica:</p> <p>4 “La factura no se ha podido pagar automáticamente debido a que el servicio no está programado para pago automático”?</p>	<p>Envía un correo a aclaracionespagosiniestrosdanos@axa.com.mx indicando:</p> <ul style="list-style-type: none">Razón social del proveedorRFCNúmero de siniestro y servicio																								
<p>¿Qué debo hacer si al cargar la factura el sistema me indica:</p> <p>5 “La factura no se ha podido aprobar automáticamente debido a que no cuenta con un pago por volumen válido”?</p>	<p>Envía un correo a aclaracionespagosiniestrosdanos@axa.com.mx indicando:</p> <ul style="list-style-type: none">Razón social del proveedorRFCNúmero de siniestro y servicio																								
<p>¿Qué debo hacer si la factura no se ha podido aprobar automáticamente debido a que el siniestro se ha cerrado?</p> <p>6</p>	<p>Contacta al <i>owner</i> del siniestro para solicitar la reapertura del siniestro, según aplique.</p>																								
<p>¿Qué debo hacer si el sistema me indica:</p> <p>7 “La factura ya existe”?</p>	<p>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.</p>																								

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”?	<ol style="list-style-type: none">1. Antes de realizar la carga de los documentos, valida que el peso de estos no exceda de 1MB.2. Asegúrate de que los documentos obligatorios estén cargados dentro del servicio, en el apartado Documentos y que hayas elegido correctamente el Tipo de Documento.3. Documentos obligatorios:<ul style="list-style-type: none">• Hospitales: Informe médico.• Reparación de bienes inmuebles: Identificación oficial y Finiquito.4. 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_QSRCNMX33_1_21031364.pdf” no tiene el formato correcto para el campo “Name”: Supera la longitud máxima de 80 caracteres (82)”?	<ol style="list-style-type: none">1. Valida que el nombre del archivo de las facturas no contenga:<ul style="list-style-type: none">• 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.
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-”?	<p>Da clic en el tache y vuelve a iniciar el proceso de carga de factura.</p> <div><div><div><div><div><div></div><div>Error: El sistema tuvo un error inesperado, por favor intente mas tarde.</div><div>Si el problema persiste, contacte al administrador con el siguiente código: GW_ERROR -</div></div></div><div><div></div><div></div><div></div></div></div></div></div>