



Matriz de dudas proveedores daños



Mensaje/Duda

Acción

1 No conozco mi usuario del Portal Vendor.



- a) Envía un correo a tu negociador indicando:
- Razón social del proveedor
 - RFC

2 ¿Qué puedo hacer si olvidé mi contraseña del Portal de Proveedores Vendor Engage?



- a) Ingresa al portal de proveedores desde tu navegador de *Google Chrome*.
b) Selecciona "Olvide contraseña" y sigue los pasos para restablecerla. Se adjunta el manual Reestablecimiento de contraseña para el Portal de Proveedores.

3 ¿Cómo reestablecer mi contraseña de BPM?



- a) Marca a la extensión 1900 para solicitar el reinicio de la contraseña.

Nota:

Ten a la mano tu clave de usuario MXP.

4 ¿Cómo se gestionan los pagos de los siniestros de *Claim Center V.6?*



- a) Si presentas errores de BPM diréccionalos al correo **bmprestador@axa.com.mx** indicando el folio PAUT.
b) Para cualquier aclaración de pago de los siniestros mencionados, contacta al correo **aclaracionespagosiniestrosdanos@axa.com.mx** Este correo aplica para las 2 versiones, V.6 y V.10.

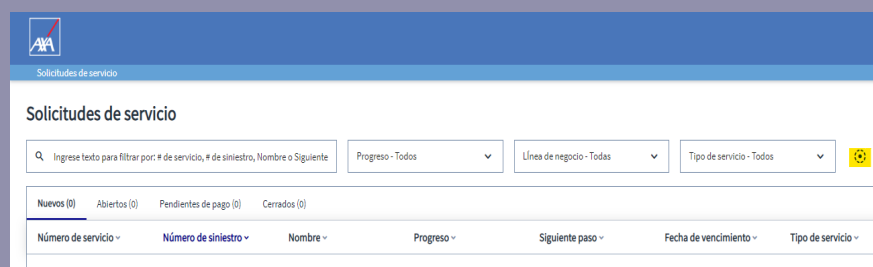
Nota:

En caso de que el siniestro ya haya sido migrado a la V.10 deberás efectuar el proceso de pago por medio del Portal de Proveedores.

5 ¿Qué pasos debo seguir en caso de que no aparezca el número de siniestro en el Portal de Proveedores?



- a) Busca el siniestro dando clic en el engrane que se encuentra en la parte superior derecha marcado en color amarillo en la imagen. Para mayor detalle consulta el manual adjunto Búsqueda de siniestros en el Portal de Proveedores.



- b) En caso de no localizar el siniestro, envía un correo a **gestion_sistemas@axa.com.mx** indicando:
- Razón social del proveedor
 - RFC
 - Correo electrónico con el que ingresas al Portal de Proveedores
 - Número de siniestro y servicio

- 6 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 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 *owner* 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 **aclaracionespagosiniestrosdanos@axa.com.mx**

Detalles

Historial

Actividades

Documentos

Notas

Facturas

Mensajes

Asignar

Registrar progreso del proveedor

Cancelar servicio finalizado

Número de servicio

2762807

Monto

\$2588.51

	Reservas de recuperación abiertas	Estrategia de reserva	Reservas disponibles	Pagos futuros	Total pagado	Recuperación	Total neto incurrido
(2) Asegurado Lesiones corporales - ARIANNA SHARON JIMENEZ MAGAA - Gastos Médicos Ocupantes			\$2588.51				\$2588.51
> Costo de siniestro			\$2588.51				\$2588.51

- 7 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.



- Asegúrate que en *Claim Center* tu servicio se encuentre ligado a la exposición correcta en el apartado Datos Financieros.
- 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 encuentran las reservas.

Servicios

En relación con (1) Asegurado Propiedad - MARIO CESAR TREVIDO JIMENEZ

Datos financieros: resumen

▼ Total del siniestro
(1) Asegurado Propiedad - MARIO CESAR TREVIDO JIMENEZ - Eq electrónico y electrodomestico/cob

- 8 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.



- Contacta vía correo a tu negociador, indicando:
 - Razón social del proveedor
 - RFC
 - Número de siniestro y servicio

9 Qué debo hacer si al cargar 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.



a) Contacta vía correo a tu negociador, indicando:

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

10 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.



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

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

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



a) Contacta al **owner** el siniestro para solicitar la reapertura del siniestro según aplique.

12 Qué debo hacer si el sistema me indica:
La factura ya existe.



a) Asegúrate que la factura esté ingresada en el número de servicio y siniestro correcto, de lo contrario deberás realizar la búsqueda de las futuras que se encuentren cargadas erróneamente y retirarlas. Posteriormente, realiza la carga de las facturas en el servicio y siniestro correcto.

13 Qué debo hacer si el sistema me indica:
El servicio tiene reservas pendientes de aprobación.



a) 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.

14 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.



- a) Antes de realizar la carga de los documentos, valida que el peso de estos no exceda de 1MB.
- b) Asegúrate de que los documentos obligatorios estén cargados dentro del servicio en el apartado Documentos y que sea correcto el Tipo de Documento.
- c) Documentos obligatorios:
 - Hospitales: Informe médico.
 - Reparación de bienes inmuebles: Identificación oficial y Finiquito.
- d) Recuerda que para los servicios que requieren cotización es obligatorio que se encuentre cargada en el apartado de documentos.

15 Qué debo hacer si el sistema me arroja el siguiente mensaje:
Error: El sistema tuvo un error inesperado, por favor intente mas 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)

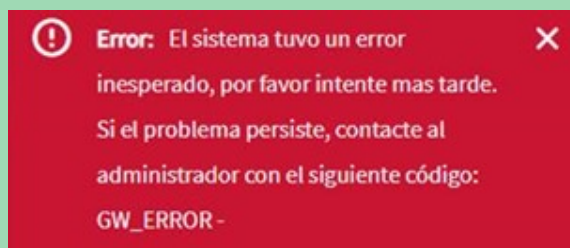


- a) Valida que el nombre del archivo de las facturas no contenga:
- Más de 10 caracteres incluyendo espacios.
 - Ninguno de los siguientes caracteres especiales (! " # \$ % & / () = ? \ ' ` + \* ~ { [ ^ } ` - _ : ; , . @ | ° ¬ < >).
- b) Si los archivos coinciden con los puntos anteriores se deberá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

16 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-.



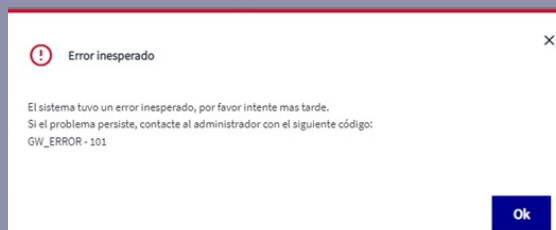
- a) Da clic en el tache y vuelve a iniciar el proceso de carga de factura.



17 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.



- a) 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.



18 ¿Cómo puedo cancelar mis facturas?



- a) Envía 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.

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



- a) 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

20 ¿Qué hago si necesito eliminar un siniestro agrupado en un pago por volumen?



- a) Valida que no hayan sido cargada las facturas de cobro en el siniestro maestro.
- b) 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
- c) Si las facturas de cobro ya fueron cargadas, solicita la eliminación del pago por volumen siguiendo los pasos del punto anterior.

21 ¿Qué debo hacer si mi cotización se encuentra en espera de aprobación?



- a) Asegúrate que la cotización esté cargada y aprobada para servicio de reparación de bienes inmuebles.
- b) Si tu cotización aun no se encuentra aprobada contacta al *owner* del siniestro.

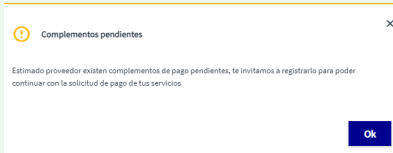
22 ¿Qué hago si el sistema me indica que existen complementos pendientes?



- a) Envía un correo a aclaracionespagosiniestrosdanos@axa.com.mx indicando:
- Razón social del proveedor
 - RFC

Nota:

1. 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.
2. 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.





Llámanos sin costo
800 900 1292
axa.mx