



## GUIA DE USO TRAMITES@PROVEEDORES

ALLIANZ MÉXICO CIA SEGUROS

---

### Contenido

<i>1. REQUISITOS FISCALES DEL TRAMITE.....</i>	<i>2</i>
<i>2. ACCESO AL PORTAL .....</i>	<i>3</i>
<i>3. PRIMERA VEZ QUE INGRESA AL PORTAL .....</i>	<i>3</i>
<i>4. OLVIDASTE CONTRASEÑA.....</i>	<i>7</i>
<i>5. ACTUALIZACIÓN DE DATOS.....</i>	<i>9</i>
<i>6. REGISTRO DE TRÁMITES.....</i>	<i>9</i>
<i>6.1 ADJUNTAR ARCHIVO.....</i>	<i>10</i>
<i>7. CONFIRMACIÓN DE TRÁMITES.....</i>	<i>12</i>
<i>8. CONSULTA DE TRÁMITES.....</i>	<i>14</i>

## 1. REQUISITOS FISCALES DEL TRAMITE

Las facturas deberán ser emitidas a:

**Allianz México, S.A. Compañía de Seguros** con RFC AMS950419EG4  
Domicilio Fiscal Blvd. Manuel Ávila Camacho 164 Col. Lomas de Barrilaco CP11010  
Delegación Miguel Hidalgo Ciudad de México.

**Régimen fiscal del receipto: 601 Régimen General del Ley Personas Morales**

Conforme a la facturación **3.3** y **4.0** Allianz anexa sus datos de facturación, así como la especificación de **Método de Pago, Forma de Pago y Uso del CFDI**.

CAMPO	CLAVE DE CATÁLOGO	DESCRIPCIÓN
Método de Pago	PPD	Pago en parcialidades o diferido
Forma de Pago	99	Por definir
Uso del CFDI	G03	Gastos en general

**Clave de exportación: 01 No aplica (Sólo aplica Ver. 4.0)**

**Señalar para cada concepto si es objeto o no de impuestos (Sólo aplica Ver. 4.0)**

Datos de cuenta bancaria ALLIANZ.

CUENTA PAGADORA	
BANCO	BANAMEX
CUENTA	4005
CUENTA CLABE	012180002300040055 NO ES PARA DEPOSITOS
MONEDA	NACIONAL

Los archivos que ingresará al portal deberán:

**Honorarios médicos:** Deberán ingresar factura en formato PDF y el archivo XML por disposición del SAT estos archivos son indispensable para pago, así como la carta (s) de autorización y sí cambio de régimen a Simplificado de confianza (RESICO) deberá ingresar constancia del SAT donde se indique el cambio de régimen.

**Hospitales:** Deberán ingresar factura en formato PDF y el archivo XML por disposición del SAT estos archivos son indispensable para pago, así como la carta (s) de autorización y estado de cuenta de los insumos hospitalarios.

Si requiere Constancia de situación fiscal de Allianz México deberá enviar correo a:  
jazmin.martinez@allianz.com.mx  
selene.salaza@allianz.com.mx  
david.sanchez@allianz.com.mx  
jorge.romero@allianz.com.mx

## 2. ACCESO AL PORTAL

Se sugiere utilizar el buscador de Google Chrome.  
Ingrese a la página de Allianz México dirección [www.allianz.com.mx](http://www.allianz.com.mx).  
Buscar el siguiente enlace---Trámites---Continuar

## 3. PRIMERA VEZ QUE INGRESA AL PORTAL

Le sugerimos descargar la guía de Uso.

## Bienvenido a la sección dirigida a nuestros proveedores (médicos, hospitales y servicios auxiliares)

Aquí podrás registrar la solicitud de pago de facturas y consultar el estado de atención de cada solicitud y su tipo de respuestas en línea.

A partir del 28 de octubre de 2014 no podrán tramitarse pagos vía cheque, ÚNICAMENTE vía transferencia electrónica por lo que le agradeceremos presentar los documentos correspondientes: Formato de Solicitud por Transferencia (Obligatorio), Imagen del Estado de Cuenta (Obligatorio).

Favor de considerar que se atenderá una factura por cada trámite que se envíe.

A partir del 1 de septiembre de 2018 entrará en vigor la obligatoriedad para emisión de CFDI Complemento de Pago, el cual se deberán expedir cuando los pagos se realizan posterior a la emisión de la factura.

Se contará con 10 días naturales del mes siguiente al que se realizó el pago para emitir el CFDI con Complemento de Pago.

Allianz México pone a su disposición el correo [facture.recepcion@allianz.com.mx](mailto:facture.recepcion@allianz.com.mx) para que nos hagan llegar dicho(s) complemento(s) en archivo PDF y XML.

Favor de consultar el archivo anexo para validar los datos para el complemento de pago.



### Requerimientos técnicos

## Requerimientos Técnicos

Para el uso del sitio es necesario utilizar alguno de los siguientes navegadores web: Internet Explorer versión 8 o superior y Google Chrome. Favor de Omitir Mozilla Firefox y versiones anteriores a Internet Explorer 8.

Antes de iniciar su registro, su cambio de contraseña o el ingreso de un trámite se solicita revisar la compatibilidad del Explorador que está utilizando en su equipo para que nuestro portal le presente y proporcione las secciones y respuestas ágilmente.

Si administra más de un médico, se recomienda registrar un único usuario para el ingreso de trámites de todos sus médicos.

Se recomienda revisar que la respuesta que envía el Sitio por correo electrónico no se encuentre bloqueado o en su bandeja de correos no deseados (revisar seguridad).

Es indispensable verifique que en su registro se carguen correctamente sus datos bancarios, de lo contrario tendrá problemas en su registro.

El portal tiene predeterminadas la mayúsculas, aún con esta condición favor de verificar que estén activadas en su teclado.


Al realizar un trámite debe recibir forzosamente dos correos:

- a) Al primer correo se le debe dar clic en ACEPTAR
- b) En el segundo correo recibirá el número de folio que es la garantía que su trámite ingreso al Sistema.

En caso de no confirmar el primer correo antes de 24 hrs, deberá realizar nuevamente el registro de trámite.

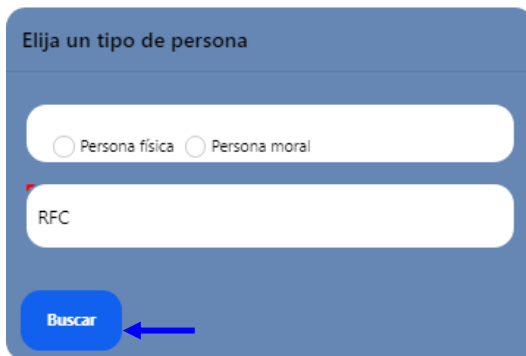


En el recuadro REGISTRAME dar un clic



The image shows a dark blue login and registration interface. At the top, there is an 'Email' input field. Below it is a 'Contraseña' (password) input field. A blue button labeled 'Ingresar' (Log in) is positioned below the password field. At the bottom of the form, there is a white button labeled 'Registrarme' (Register) with a white arrow pointing to it from the right. Below the 'Registrarme' button is a link that says '¿Olvidaste tu contraseña?' (Forgot your password?).

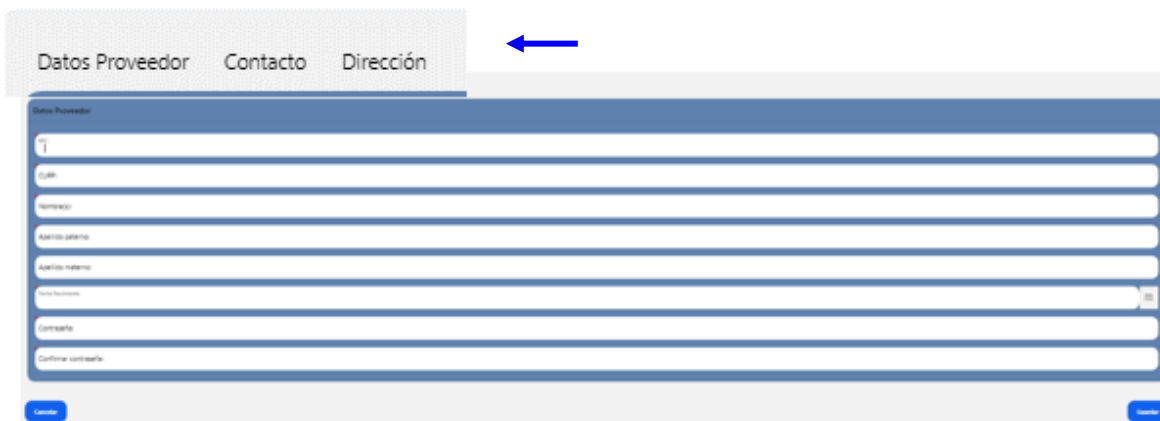
En la siguiente pantalla capturar **tipo de persona**, **RFC**, dar clic en **BUSCAR**



The image shows a light blue form titled 'Elija un tipo de persona' (Choose a type of person). It contains two radio buttons: 'Persona física' (Physical person) and 'Persona moral' (Moral person). Below these is an input field for 'RFC'. At the bottom left of the form is a blue button labeled 'Buscar' (Search) with a blue arrow pointing to it from the right.

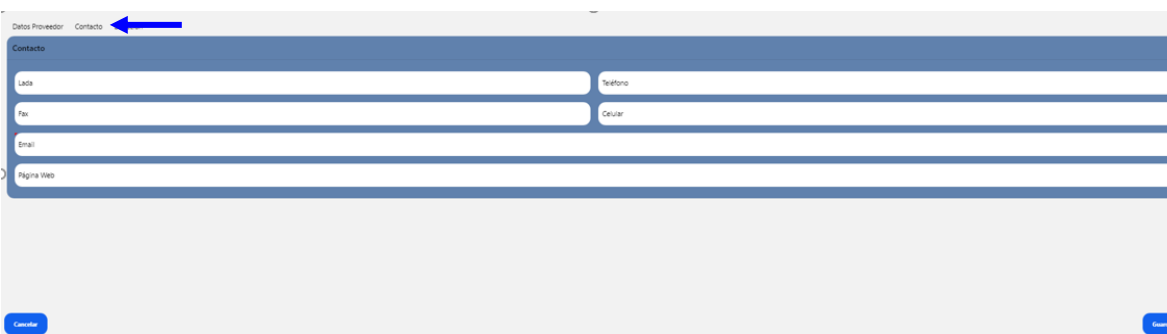
Actualice la información si lo requiere, en caso contrario deberá llenar los campos obligatorios.

Indique una contraseña con letras y números (fácil de recordar), le dará acceso para seguir registrándose



El sistema le permite navegar en las páginas para hacer alguna modificación a sus datos (nombre RFC, CURP, domicilio, correo, etc.) en cuanto finalice el llenado de toda la información favor de GUARDAR.

**Estas modificaciones no están autorizadas al prestador que pertenezca a la RED médica, en caso de requerir alguna modificación favor de comunicarse a proveedores extensiones: 3165, 3124, 4014, 4033 y 3580**  
**El correo electrónico solo se podrá asociar a un RFC.**






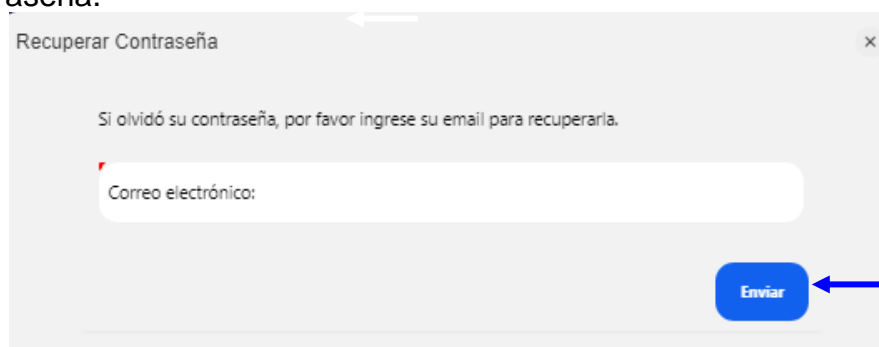
**En el caso de los prestadores de RED deberán comunicarse al área de Redes Médicas si existe actualización de su cuenta bancaria a las extensiones:4036, 4169 o 3154 ya que al firmar su convenio con Allianz dio una cuenta bancaria, ésta ya se encuentra registrada para pago**

#### 4. OLVIDASTE CONTRASEÑA

En caso de no recordar la contraseña, da Clic en ¿Olvidaste tu contraseña?



Favor de ingresar el correo electrónico (El mail es el que indicaron en el registro) El sistema indicara que. En breve recibirá un correo para realizar el cambio de contraseña.



Favor de dar Clic en CAMBIAR CONTRASEÑA “Este correo solo será valido para un único cambio de contraseña.

Fwd: Cambio de contraseña Tramites@Proveedores

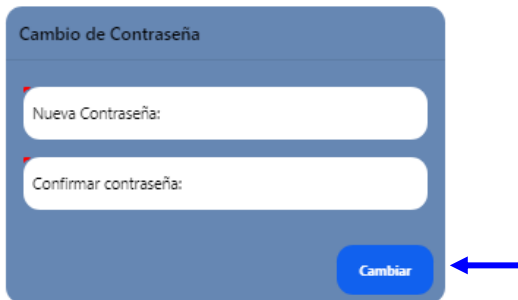
□

----- Forwarded message -----  
De: <tramites@allianz.com.mx>  
Date: mar., 17 de agosto de 2021 1:35 p. m.  
Subject: Cambio de contraseña Tramites@Proveedores  
To: <

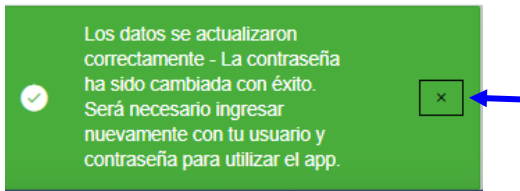
Para realizar el cambio de contraseña presione el siguiente enlace:

[CAMBIAR CONTRASEÑA](#) ←

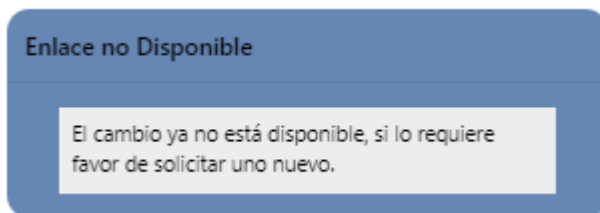
Ingresar una nueva contraseña “favor de evitar caracteres extraños” y dar clic en CAMBIAR.



The screenshot shows a form titled "Cambio de Contraseña". It contains two input fields: "Nueva Contraseña:" and "Confirmar contraseña:". Below the fields is a blue button labeled "Cambiar". A blue arrow points to the "Cambiar" button.



En caso de requerir nuevamente cambio de contraseña deberá realizar el procedimiento 4.1



Favor de ingresar con la nueva contraseña y los datos obligatorios para ingresar a la sesión de nuestro proveedor y dar Clic en Ingresar





The image shows a login form with two input fields: 'Email' and 'Contraseña'. Below the fields is a blue button labeled 'Ingresar'. At the bottom of the form, there are two links: 'Registrarme' and '¿Olvidaste tu contraseña?'. A blue arrow points to the 'Ingresar' button.

**Requerimientos**

Favor de considerar que para iniciar la atención de su trámite es necesario que ingrese los siguientes documentos:

- Si el trámite corresponde a un Honorario Médico.
  1. Archivo PDF y XML de la factura.
  2. Carta(s) de autorización.

En caso de ser la primera vez que ingresa a nuestro portal también se requiere:

  - a. Formato de transferencia bancario.
  - b. Estado de cuenta bancario no mayor a 3 meses donde sea legible en número de cuenta y cuenta ciabe.
  - c. Copia de identificación.
- Si el trámite corresponde a Hospitalización u Otros servicios
  1. Archivo PDF y XML de la factura.
  2. Carta(s) de autorización.
  3. Copia de identificación del paciente y/o asegurado.
  4. Estado de cuenta Hospitalario.
  5. Otros.

[Cerrar](#)

## 5. ACTUALIZACIÓN DE DATOS

En caso de requerir modificaciones a su registro, ingresará nuevamente al portal capturando su RFC y contraseña generada anteriormente, le desglosará la siguiente pantalla con la opción de Modificar mis datos (**únicamente para proveedores que no pertenezcan a la red médica**)



The image shows the top navigation bar of the Allianz portal. On the right side, there is a user profile dropdown menu. The menu is open, showing three options: 'Cambiar contraseña', 'Modificar mis datos', and 'Salir'. A blue arrow points to the dropdown menu, and another blue arrow points to the 'Modificar mis datos' option.

## 6. REGISTRO DE TRÁMITES

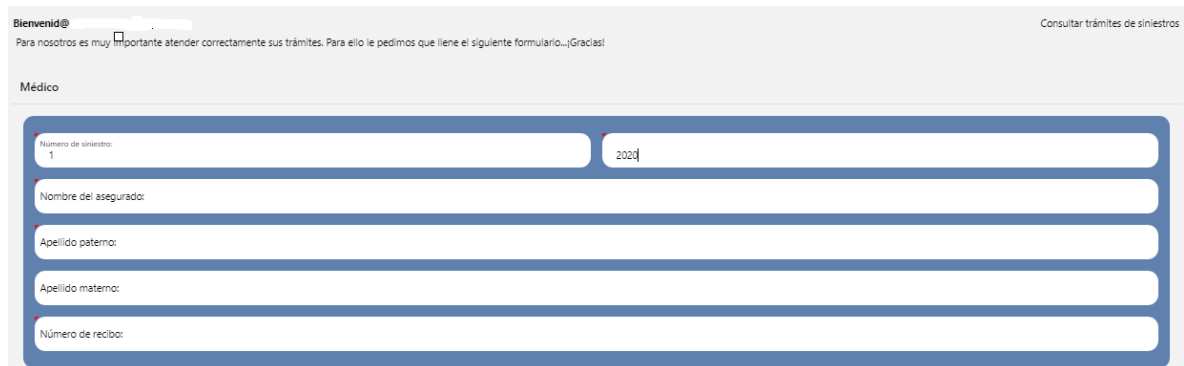
Para registrar un trámite deberá capturar el siguiente formulario, considerando los puntos:

**Número de siniestro**, este dato lo tomará de la carta pase previamente otorgada por la aseguradora, en la primera casilla va el número y en la segunda casilla va el año.



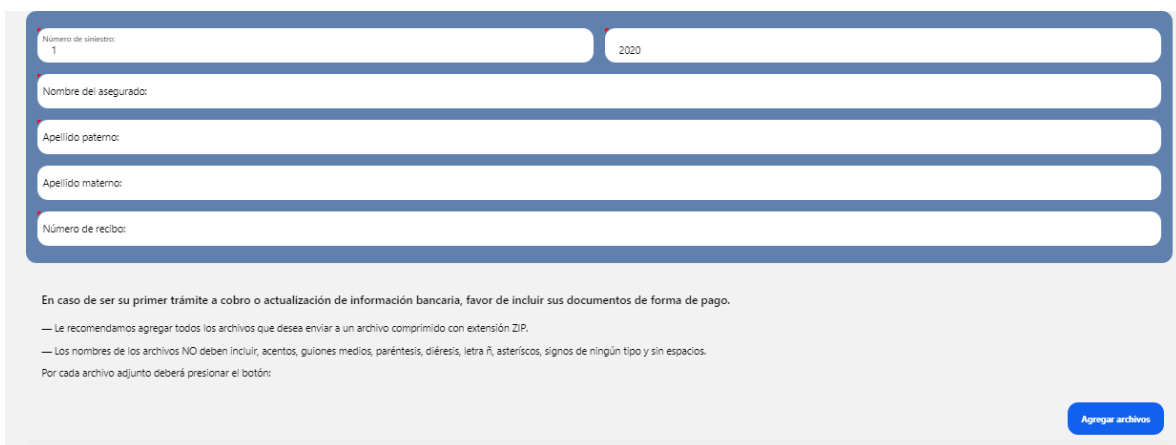
**Nombre del paciente** en el orden en el que aparece en la pantalla.  
**Número de recibo y/o factura**

**Nota Importante al registrar los datos favor de tener cuidado de no capturar puntos, comas, signos, debido a que no se descargará el trámite aún cuando le indique que subió exitosamente.**



### 6.1 ADJUNTAR ARCHIVO


Por cada archivo adjunto deberá presionar el botón agregar archivos, deberá indicar el tipo de documento y posteriormente dar clic en examinar (como máximo puede adjuntar 5 archivos no mayores a 10 megabyte) o bien le recomendamos cargar 1 archivo ZIP.



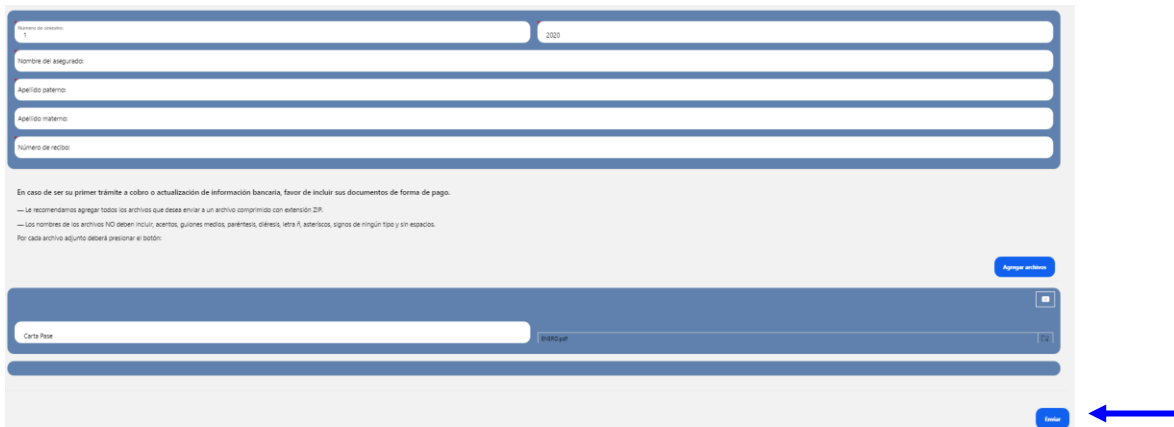
En caso de ser su primer trámite a cobro o actualización de información bancaria, favor de incluir sus documentos de forma de pago.

- Le recomendamos agregar todos los archivos que desea enviar a un archivo comprimido con extensión ZIP.
- Los nombres de los archivos NO deben incluir, acentos, guiones medios, paréntesis, diéresis, letra ñ, asteriscos, signos de ningún tipo y sin espacios.

Por cada archivo adjunto deberá presionar el botón:

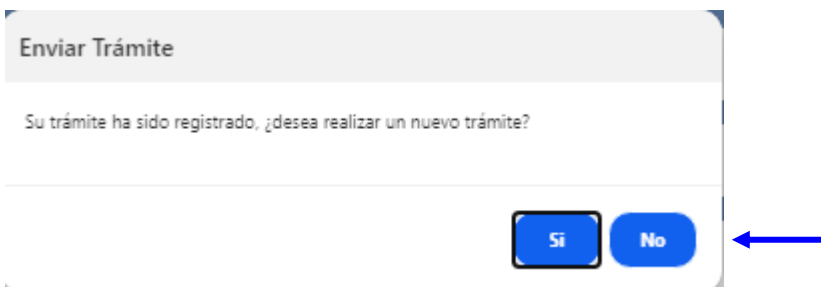


Cuando termine el registro del trámite, deberá capturar la imagen de las letras, dar clic en el botón ENVIAR el sistema registrará y enviará la solicitud.



**DATOS BANCARIOS:** Es indispensable que escanee un estado de cuenta (no mayor a tres meses) y el formato de pago por transferencia, la liga para obtenerlo es: <https://www.allianz.com.mx/legales/legales-mexico/proveedores.html> (llenado con letra de molde), ya que será necesario para ingresarlo al sistema

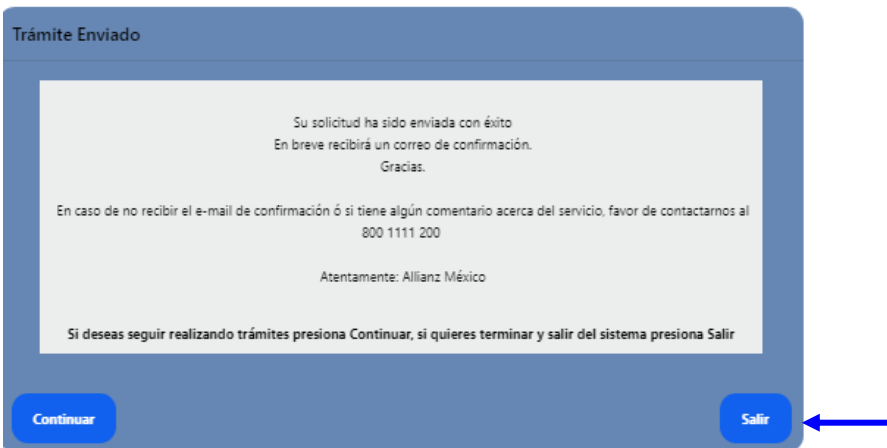
Inmediatamente después, el sistema preguntará si requiere continuar con la captura de más trámites como sigue:



Dar clic en el botón **Si**, el sistema presentará nuevamente la pantalla para la captura de la información del trámite y deberá seguir el procedimiento anterior.



Dar clic en el botón **NO**. El sistema le presentará la siguiente pantalla, favor de seleccionar Salir.



Al oprimir el botón Salir el sistema volverá a la siguiente pantalla:



## 7. CONFIRMACIÓN DE TRÁMITES

Una vez concluido el ingreso del trámite, el sistema notificará vía correo electrónico.

**Deberá recibir 2 correos como se muestra a continuación los cuales llegan como remitente de [tramites@allianz.com.mx](mailto:tramites@allianz.com.mx)**

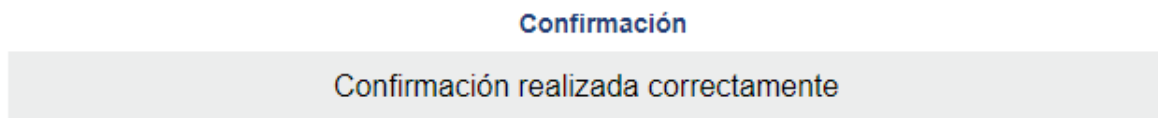
El primero es para confirmar el trámite ingresado el título del asunto: **“Confirmación Trámites@Proveedores”**

Deberá dar un clic en la palabra ACEPTAR dentro de las 24 hrs. para que el trámite ingrese al portal de lo contrario se perderá y tendrá que iniciar nuevamente el trámite.

Por cada uno de los trámites que ingresó, el correo mostrará la opción de confirmar de forma individual o de forma colectiva.



Posteriormente aparece la siguiente pantalla.



El sistema envía un segundo correo tiene como asunto: **“Recepción@proveedores”** por cada trámite confirmado y le notificará con un número de folio otorgado como sigue:

Fwd: Recepción Tramites@Proveedores

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.  
 Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

----- Forwarded message -----

De: <tramites@allianz.com.mx>  
 Date: mar., 17 de agosto de 2021 2:11 p. m.  
 Subject: Recepción Tramites@Proveedores  
 To: <

Estimado Prestador de Servicio:

Ha iniciado el proceso para el análisis del trámite folio 1374695, factura y/o recibo 1, siniestro 1/2020, el cual deberá concluir en 31/08/2021 14:00:00  
 Con esta referencia usted podrá revisar el estatus de su trámite en esta misma página.

En caso de no recibir su respuesta en la fecha indicada ó si tiene algún comentario acerca del servicio favor de contactarnos al 01 800 1111 400 y 52013181  
 Atentamente: Allianz México

Puede consultar el estatus de su trámite dando clic en la siguiente liga: [Consulta Estatus](#)

<https://www.allianz.com.mx/app>

Estimado Prestador de Servicio:

Ha iniciado el proceso para el análisis del trámite folio 1374695, factura y/o recibo 1, siniestro 1/2020, el cual deberá concluir en 31/08/2021 14:00:00  
 Con esta referencia usted podrá revisar el estatus de su trámite en esta misma página.

En caso de no recibir su respuesta en la fecha indicada ó si tiene algún comentario acerca del servicio favor de contactarnos al 01 800 1111 400 y 52013181  
 Atentamente: Allianz México

Folio Trámite

Folio factura

Siniestro

## 8. CONSULTA DE TRÁMITES

Puede dar seguimiento a los trámites registrados con la opción de Consultar Trámites de Siniestros y dar clic

Se presenta la siguiente pantalla, deberá capturar los criterios de búsqueda de trámites que se tienen registrados.

Cuenta con la opción de Seleccionar todo ó marcar sólo algunas opciones para la búsqueda:

Una vez que haya capturado todos los parámetros de búsqueda deberá dar clic en el botón Buscar informe para iniciar:

El sistema presentará la lista de trámites como se muestra:

ID	Fecha Inicio	Fecha Fin	Fecha Compromiso	Tiempo de Respuesta	Tipo Solicitud	Estatus	Nombre Asegurado	Ap Paterno Asegurado	Ap Materno Asegurado
1372769	13/08/2021 09:00:00 AM	16/08/2021 12:00:00 AM	26/08/2021 02:00:00 PM	2 dias con 15 horas	TRAMITE PROVEEDORES	Cerrado			
1371228	11/08/2021 09:00:00 AM	11/08/2021 12:00:00 AM	24/08/2021 02:00:00 PM	0 dias con -9 horas	TRAMITE PROVEEDORES	Cerrado			
1370583	10/08/2021 09:00:00 AM	10/08/2021 12:00:00 AM	23/08/2021 02:00:00 PM	0 dias con -9 horas	TRAMITE PROVEEDORES	Cerrado			
1370582	10/08/2021 09:00:00 AM	10/08/2021 12:00:00 AM	23/08/2021 02:00:00 PM	0 dias con -9 horas	TRAMITE PROVEEDORES	Cerrado			
1369450	06/08/2021 09:00:00 AM	09/08/2021 12:00:00 AM	19/08/2021 02:00:00 PM	2 dias con 15 horas	TRAMITE PROVEEDORES	Cerrado			
1369134	06/08/2021 09:00:00 AM	05/08/2021 12:00:00 AM	19/08/2021 02:00:00 PM	-1 dias con -9 horas	TRAMITE PROVEEDORES	Cerrado			