



## Tu reembolso, más ágil y sin contratiempos

### Preguntas frecuentes

A partir del 19 de marzo de 2026, será obligatorio adjuntar el archivo fiscal XML de tu factura para registrar nuevos reembolsos en nuestros canales.

#### 1 ¿Qué es y para qué sirve el XML?

Es el archivo fiscal de tu factura. Con él validamos tu información ante el SAT. Es requisito para procesar tu solicitud de reembolso y generar folio.

#### 2 ¿Desde cuándo es obligatorio y por qué?

A partir del 19 de marzo de 2026 el XML es indispensable en tu trámite. Esto nos permite ofrecer un proceso de validación seguro, confiable y sin contratiempos.

#### 3 ¿Qué otros documentos debo subir al tramitar un reembolso?

Depende de tu siniestro; la **documentación básica** incluye [Informe médico](#) y [Solicitud de siniestros GMM](#), identificación oficial, estudios con interpretación, receta (con dosis y duración), facturas en PDF y XML, comprobantes de pago y CLABE del beneficiario del pago.

#### 4 Al cargar el archivo me marca error, ¿qué hago?

- “Tu XML no es vigente ante el SAT”: solicita al proveedor una factura válida y vuelve a intentar.
- “Falta adjuntar XML”: carga el archivo fiscal de esa factura.

#### 5 ¿Y si el sistema sigue marcando error?

Valida el archivo con tu proveedor.

- Si persiste el problema desde My AXA, llámanos al **800 822 7237** o [llena el formulario de contacto](#).
- Si persiste el problema en [axa.mx](#), llámanos al **800 001 8700**.

#### 6 ¿Puedo cargar un solo archivo XML para varias facturas?

No, cada factura tiene su propio archivo fiscal. Sube los archivos PDF y XML de cada factura.

#### 7 Mi proveedor es extranjero y no emite CFDI, ¿qué hago?

Para gastos en el extranjero, este requisito no aplica (los sistemas de facturación son distintos).

#### 8 Si inicié mi trámite antes del 19/03, ¿debo subir XML?

No aplica a trámites iniciados antes del 19 de marzo de 2026.

Si es reconsideración o entrega de información adicional, sí deberás adjuntarlo.

#### 9 Solo tengo la factura en PDF, ¿eso es suficiente?

No, solicita el archivo fiscal al emisor o descárgalo en el portal del SAT.

#### 10 ¿Qué pasa si no adjunto el archivo fiscal XML?

El sistema no podrá concluir el registro ni generar tu folio. Agrégalo en tu documentación para avanzar con tu reembolso.

#### 11 ¿Cómo sé si el archivo corresponde a mi factura?

Verifica que los datos de facturación coincidan con los tuyos. En caso de duda, contacta a tu proveedor.

Completa tu trámite sin fricciones:  
agrega el XML de tu factura.