

## Facturación Electrónica: Preguntas frecuentes

### 1. ¿Dónde puedo consultar mis facturas electrónicas?

En nuestro portal de facturación, al cual puedes ingresar a través de tu Portal de Asegurado o desde nuestra página web: [https://www.planseguro.com.mx/factura\\_electronica.php](https://www.planseguro.com.mx/factura_electronica.php)

### 2. ¿En qué momento puedo ver mi factura global en el portal de Plan Seguro?

Puedes consultar tu factura global 3 días hábiles después de la emisión de tu póliza.

### 3. ¿En qué momento puedo ver mi factura Complemento de Pago en el portal de Plan Seguro?

Podrás consultar la factura referente a tu pago, 5 días hábiles posteriores a tu depósito si lo realizaste con cheque y 3 días hábiles después con cualquier otra forma de pago.

### 4. ¿Qué hacer en caso de que no se vea la factura en el portal?

Repórtalo a tu agente de seguros, él podrá apoyarte. Si tienes alguna duda, comunícate con Atención a Clientes **55 9595 0000**, donde podremos orientarte.

### 5. Mi factura se emitió con un RFC genérico, ¿por qué?

Cuando no se tiene un RFC registrado o es incorrecto, se emite una factura para público en general (a través de un RFC genérico XAXX010101000). Para evitar que tu factura contenga información genérica, es importante que te asegures de que los datos para facturar sean correctos. Para ello, puedes acercarte con tu agente para generar un trámite de cambio de datos en tu póliza.

### 6. ¿Qué debo hacer para que mi factura salga con mi RFC correcto?

Debes realizar el trámite de solicitud de RFC con homoclave ante el SAT. Una vez que cuentes con el RFC, acércate con tu agente para que ingrese el trámite de modificación de datos anexando la documentación.

### 7. ¿Puedo imprimir mi factura electrónica más de una vez?

Sí, una factura electrónica se puede imprimir las veces que necesites desde la comodidad de tu hogar u oficina, ya que es un documento electrónico. Una vez publicadas en nuestro portal de facturación, puedes descargar las facturas que desees, las veces que lo requieras.

### 8. Para cada factura se genera un PDF y un XML. ¿Para qué sirve el archivo XML?

El XML es tu factura original legal, la cual puedes hacer deducible. Recuerda que el PDF sólo es la representación impresa de la factura.

## 9. ¿Cómo puedo realizar mi pago?

Recuerda que puedes pagar tu póliza a través de los siguientes medios:

- Portal: **Paga tu póliza**, vía Tarjeta de crédito o Tarjeta de débito (WEB).
- Ventanilla bancaria.
- Trámite CAT - Cargo Automático.
- Transferencia electrónica (CIE interbancario vía el portal Paga tu Póliza).
- Transferencia electrónica (SPEI Utilizando CTA CLABE HSBC de tu recibo de pago).
- Pago referenciado vía el Portal de tu Banco (BBVA, HSBC y Santander).

Nota: Para Pagos Referenciados revisa tu referencia en tu recibo de pago y para Transferencia electrónica CIE Interbancario genera tu referencia en el portal Paga tu Póliza de **Plan Seguro**. Si tienes dudas, consulta:

[https://blog.planseguro.com.mx/Marketing/Documentos/Guia\\_Formas\\_Pago.pdf?t=20250826132149](https://blog.planseguro.com.mx/Marketing/Documentos/Guia_Formas_Pago.pdf?t=20250826132149)

## 10. ¿Qué debo hacer si la forma de pago que aparece en mi factura es incorrecta?

Debes realizar el trámite de solicitud, acércate con tu agente para que ingrese el trámite de **modificación en facturación** anexando la documentación (comprobante de pago).

## 11. ¿Por qué el método de pago que aparece en mi factura es PPD?

PPD son las siglas para **Pago en Parcialidades o Diferido** y se debe utilizar este método de pago para todas las facturas de Ingresos, Egresos y Complementos de Pago de acuerdo con lo establecido en el artículo 29-A del Código fiscal de la Federación.

## 12. ¿Qué uso de CFDI debe tener mi factura?

- Para personas físicas debe ser D07 Primas por seguros de gastos médicos.
- Para personas morales debe ser G03 Gastos en general.

## 13. ¿Qué datos se utilizan para emitir una factura?

De acuerdo al artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación, los únicos datos obligatorios para el receptor son: RFC, uso del CFDI, método de pago, forma de pago y moneda.

## 14. ¿Por qué en mi factura no aparecen los 4 dígitos finales de mi tarjeta con la cual realicé el pago?

Esta no es una obligación fiscal establecida por el SAT, es decir, si tu factura no contiene estos dígitos, es 100% correcta y válida. No se reexpedirán facturas para incluir la terminación de la tarjeta.

## 15. Mi dirección no se ve reflejada en mi factura, ¿qué debo hacer?

No te preocupes, el domicilio fiscal ya no es un campo obligatorio para el SAT, por lo que éste ya no se incluye en tu factura.

## 16. ¿Qué debo hacer para realizar un cambio de contratante?

Acércate a tu agente para que realice el trámite correspondiente. Solicita más información en Atención a Clientes **55 9595 0000**.

### 17. ¿Cuándo se realice el cambio de contratante se podrán modificar las facturas ya existentes?

No, sólo cambiarán de RFC las facturas subsecuentes a la modificación de datos realizados y quedarán con los datos del contratante vigente.

### 18. ¿Por qué no veo desglosados los impuestos en el complemento de pago?

Esto es debido a que, por regla del SAT (RMF 2.7.1.35), únicamente se debe registrar el monto total del pago, ya que este mismo se distribuye de forma proporcional entre los conceptos de la factura global.

### 19. ¿Cómo identificar el tipo de facturas en el portal?

- Global: es la factura que se realiza al momento de la emisión de tu póliza y siempre debe ser por el monto total de la emisión de acuerdo con las reglas establecidas en el SAT, en el artículo 29-A de Código Fiscal de la Federación.
- Egreso: es un tipo de factura que se genera por bajas o movimientos que afectan la prima contratada, disminuyéndola.
- Ingreso: es un tipo de factura que se genera por altas o movimientos que afectan la prima contratada, incrementándola.
- Pago: es una factura que se emite por cada uno de tus pagos realizados y que va ligada a tu factura global y en el portal estarán identificadas con el “tipo” Pago.

| <input type="checkbox"/> Selección para descarga | Póliza   | RFC          | Razon Social                                 | UUID                                 | Fecha      | Importe    | Tipo   | Estatus   | XML / PDF   | Email   | Refacturación                             |
|--|----------|--------------|--|--------------------------------------|------------|------------|--------|-----------|---|---|---|
| <input type="checkbox"/>                         | PG000519 | PSS970203F16 | PLAN SEGURO S.A. DE C.V. COMPAÑIA DE SEGUROS | E1DCD3FF-1565-410B-963F-4DA285749013 | 05/10/2021 | 43464.12   | EGRESO | FACTURADO |   |  |   |
| <input type="checkbox"/>                         | PG000519 | PSS970203F16 | PLAN SEGURO S.A. DE C.V. COMPAÑIA DE SEGUROS | 477BEC09-016D-40A6-8219-5B0AA4747369 | 05/10/2021 | 2481573.55 | GLOBAL | FACTURADO |   |  |   |
| <input type="checkbox"/>                         | PG000519 | PSS970203F16 | PLAN SEGURO S.A. DE C.V. COMPAÑIA DE SEGUROS | 6CF8B41A-3E35-4FDB-9E29-816C699562BE | 27/09/2021 | 6791.34    | EGRESO | FACTURADO |   |  |   |
| <input type="checkbox"/>                         | PG000519 | PSS970203F16 | PLAN SEGURO S.A. DE C.V. COMPAÑIA DE SEGUROS | CF93C5EE-3CD9-4BF9-8FF7-9439032F0DFD | 08/10/2021 | 10077.34   | PAGO   | FACTURADO |   |  | <input type="button" value="Refacturar"/> |

### 20. ¿Cómo identificar si mi factura fue sustituida?

El método de sustitución es un proceso establecido por el SAT con fundamento en el Anexo 20 de la Resolución Miscelánea Fiscal, mediante el cual se cancela una factura que contiene algún error y se sustituye con una nueva con los datos correctos. Esto permite deducir el nuevo comprobante en el ejercicio en que se emitió tu factura original.

En nuestras facturas podrás ver un cuadro llamado CFDI relacionados con tipo 04 (sustitución) y el UUID de tu factura original.

PAGO A 903971203  
 Certificado Digital: 00001000000506132954  
 UUID: DBF4486F-8058-49B3-88E4-779C00D59F35



**PLAN SEGURO, S.A. DE C.V. COMPAÑIA DE SEGUROS**

RFC: PSS970203F16 Régimen: 601 - General de Ley Personas Morales  
 Lugar de Expedición: 01900 Tipo de Comprobante: P - pago  
 Uso de CFDI: P01 - Por definir.

**Cliente:**

|                        |                     |                |  |         |  |
|------------------------|---------------------|----------------|--|---------|--|
| Fecha de Emisión:      | 08/11/2021 12:54:25 | Fecha de Pago: | 25/06/2021                             | R.F.C.: |  |
| Nombre o Razón Social: |                     |                |  |         |  |
| No. de Poliza:         | GS1022252           | No. Control:   | OHIGS102225208112021CP                 |         |  |
| Método de Pago:        |                     | Forma de Pago: | 03 Transferencia electrónica de fondos |         |  |
| Moneda:                | MXN                 |                |  |         |  |

**Complemento de pago:**

| Cantidad | Cve. Pdo. Ser. | Unidad        | Descripción                   |
|----------|----------------|---------------|-------------------------------|
| 1        | 84111506       | ACT Actividad | Servicios de facturación Pago |

| Fecha Pago          | Forma Pago | Monto    | Moneda | Precio Unitario | Importe | Total CFDI |
|---------------------|------------|----------|--------|-----------------|---------|------------|
| 2021-06-25T12:00:00 | 03         | 8,025.28 | MXN    | 0.00            | 0.00    | 0.00       |

| Documento relacionado al pago        | Número Factura | Método pago | Parcialidad | Saldo anterior | Pago     | Saldo insoluto | Moneda | Tipo de Cambio |
|--------------------------------------|----------------|-------------|-------------|----------------|----------|----------------|--------|----------------|
| E01635CE-05B3-43D6-8DEC-A8798E02F947 |                | PPD         | 1           | 81,629.29      | 8,025.28 | 73,604.01      | MXN    |                |

Cantidad con letra:  
 (OCHO MIL VEINTICINCO PESOS 28/100 M.N.)

Observaciones:  
 Pago correspondiente a la cuota 1

**Tipo de Relación CFDI:**

04

**CFDI Relacionados:**

2F571CAD-6985-4177-97F0-6B5B7F11548C

Información del Timbre Fiscal Digital

## Anexo 1: Cómo identificar una Factura (CFDI) Global

De acuerdo con el artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación se realizará la factura global una vez que haya sido emitida la póliza correspondiente, **ésta se emitirá por el total del contrato**, con Método de pago “PPD Pago en Parcialidades o Diferido”, Forma de pago “99 por definir” y con la separación por conceptos según corresponda:

- Uso de CFDI: Para personas físicas “D07 Primas por seguros de gastos médicos” y para personas morales “G03 Gastos en general”.
- Clave de producto: 84131602 Prima por seguro de gastos médicos (de salud).
- Clave de producto: 84131602 Derechos de primas por seguro de gastos médicos (de salud).
- Clave de producto: 84131602 Recargos de primas por seguro de gastos médicos (de salud)
- IVA y Total.

| <b>FACTURA</b>  |   | <b>A 903464748</b>   |  |                |          |           |
|---|---|----------------------|--|----------------|----------|-----------|
| Certificado Digital:  | 0000100000506132954                         |                      |  |                |          |           |
| UUID:   | E01635CE-05B3-43D6-8DEC-A8798E02F947        |                      |  |                |          |           |
| <b>PLAN SEGURO, S.A. DE C.V. COMPAÑIA DE SEGUROS</b>                                    |   |                      |  |                |          |           |
| RFC:  | PSS970203F16                                | Régimen:             | 601 - General de Ley Personas Morales            |                |          |           |
| Lugar de Expedición:  | 01900                                       | Tipo de Comprobante: | I - Ingreso                                      |                |          |           |
| Uso de CFDI:  | D07 - Primas por seguros de gastos médicos. |                      |  |                |          |           |
|      |   |                      |  |                |          |           |
| <b>Cliente:</b>   |   |                      |  |                |          |           |
| Fecha de Emisión:   | 03/06/2021 21:01:25                         | Fecha de Pago:       | R.F.C.: BUMO5812165H8                            |                |          |           |
| Nombre o Razón Social:  | OSWALDO DE JESUS BUITRAGO MORENO            |                      |  |                |          |           |
| No. de Póliza:  | GS1022252                                   | No. Control:         | OHIGS102225203062021G                            |                |          |           |
| Método de Pago:   | PPD   | Forma de Pago:       | 99 Por definir                                   |                |          |           |
| Moneda:   | NACIONAL                                    |                      |  |                |          |           |
| <b>Conceptos:</b>   |   |                      |  |                |          |           |
| Clave del Producto/servicio   | Cantidad                                    | Clave Unidad         | Descripción                                      | Valor Unitario | Tasa     | Importe   |
| 84131602 Seguros de asistencia médica y hospitalización                                 | 1   | IP                   | PRIMAS POR SEGUROS DE GASTOS MEDICOS             | 54,719.44      | 0.16     | 54,719.44 |
|   |   |                      | Base   | 54719.44       |          |           |
|   |   |                      | Cve. Impuesto                                    | 002 IVA        |          |           |
|   |   |                      | Tipo Factor                                      | Tasa           | 0.160003 | 8,755.11  |
| 84131602 Seguros de asistencia médica y hospitalización                                 | 1   | IP                   | RECARGOS DE PRIMAS POR SEGUROS DE GASTOS MEDICOS | 8,207.92       | 0.16     | 8,207.92  |
|   |   |                      | Base   | 8207.92        |          |           |
|   |   |                      | Cve. Impuesto                                    | 002 IVA        |          |           |
|   |   |                      | Tipo Factor                                      | Tasa           | 0.160003 | 1,313.27  |
| 84131602 Seguros de asistencia médica y hospitalización                                 | 1   | IP                   | DERECHOS DE PRIMAS POR SEGUROS DE GASTOS MEDICOS | 1,150.00       | 0.16     | 1,150.00  |
|   |   |                      | Base   | 1150.00        |          |           |
|   |   |                      | Cve. Impuesto                                    | 002 IVA        |          |           |
|   |   |                      | Tipo Factor                                      | Tasa           | 0.160003 | 184.00    |
| Cantidad con letra:<br>(SETENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS VEINTINUEVE PESOS 74/100 M.N.) | SubTotal                                    | 64,077.36            |  |                |          |           |
| Observaciones:<br>CFDI GLOBAL   | Descuento                                   |                      |  |                |          |           |
|   | SubTotal Base                               | 64,077.36            |  |                |          |           |
|   | Total IVA Retenido                          |                      |  |                |          |           |
|   | Total IVA trasladado                        | 10,252.38            |  |                |          |           |
|   | <b>Total</b>                                | <b>74,329.74</b>     |  |                |          |           |

## Anexo 2: Cómo identificar una Factura (CFDI) de Complemento de Pago

De acuerdo con el artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación, cuando la póliza se pague en parcialidades o de forma diferida, se emitirán complementos de pago por cada abono recibido. Estos serán tipo "Pago", tendrán método de pago "PPD", la forma de pago correspondiente ejemplo: "03 Transferencia electrónica de fondos", y no contendrán el desglose de impuestos de acuerdo a la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021 2.7.1.35. Los complementos de pago deberán tener relacionada la factura global correspondiente a la póliza contratada.

En el apartado "Total" siempre será 0 (cero), ya que así lo dictan las reglas del Anexo 20 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021.

PAGO A 903971203  
 Certificado Digital: 00001000000506132954  
 UUID: DBF4488F-8058-49B3-88E4-779C00D59F35

PLAN SEGURO, S.A. DE C.V. COMPAÑIA DE SEGUROS

RFC: PSS970203FI6 Régimen: 601 - General de Ley Personas Morales  
 Lugar de Expedición: 01900 Tipo de Comprobante: P - pago  
 Uso de CFDI: P01 - Por definir.



**Ciente:**

|                        |                     |                |  |         |  |
|------------------------|---------------------|----------------|--|---------|--|
| Fecha de Emisión:      | 08/11/2021 12:54:25 | Fecha de Pago: | 25/06/2021                             | R.F.C.: |  |
| Nombre o Razón Social: |                     |                |  |         |  |
| No. de Póliza:         |                     | No. Control:   | OHIGS102225208112021CP                 |         |  |
| Método de Pago:        |                     | Forma de Pago: | 03 Transferencia electrónica de fondos |         |  |
| Moneda:                | MXN                 |                |  |         |  |

**Complemento de pago:**

| Cantidad | Cve. Pdo. Ser. | Unidad        | Descripción                   |
|----------|----------------|---------------|-------------------------------|
| 1        | 84111506       | ACT Actividad | Servicios de facturación Pago |

| Fecha Pago          | Forma Pago | Monto    | Moneda | Precio Unitario | Importe | Total CFDI |
|---------------------|------------|----------|--------|-----------------|---------|------------|
| 2021-06-25T12:00:00 | 03         | 8,025.28 | MXN    | 0.00            | 0.00    | 0.00       |

| Documento relacionado al pago        | Número Factura | Método pago | Parcialidad | Saldo anterior | Pago     | Saldo insoluto | Moneda | Tipo de Cambio |
|--------------------------------------|----------------|-------------|-------------|----------------|----------|----------------|--------|----------------|
| E01635CE-0583-43D6-8DEC-A8798E02F947 |                | PPD         | 1           | 81,829.29      | 8,025.28 | 73,804.01      | MXN    |                |

Cantidad con letra:  
 (OCHO MIL VEINTICINCO PESOS 28/100 M.N.)

Observaciones:  
 Pago correspondiente a la cuota 1