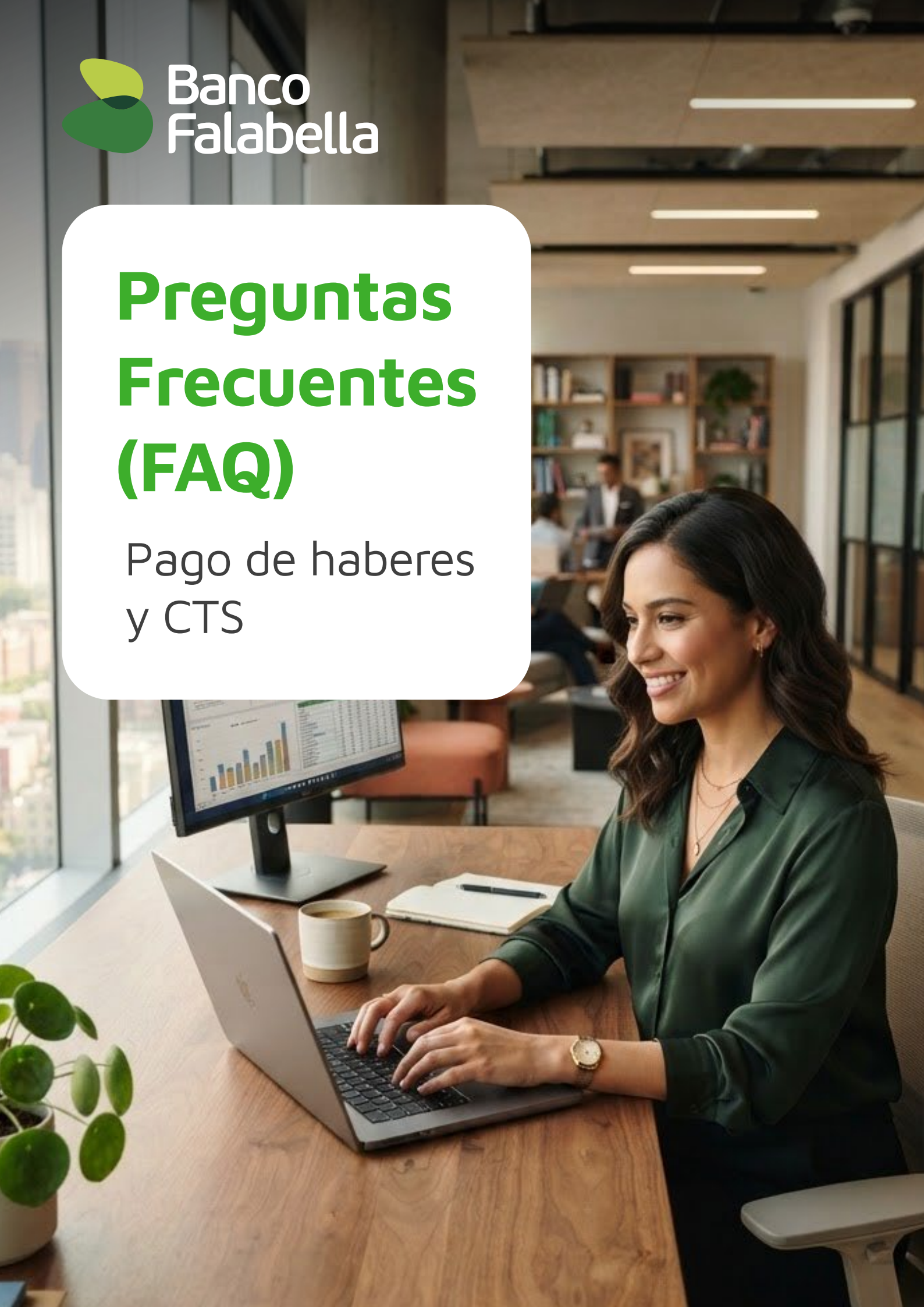


Preguntas Frecuentes (FAQ)

Pago de haberes
y CTS



Nuevo flujo de pago de haberes y CTS tras el apagado de Extranet

1. ¿Desde cuándo aplica este nuevo flujo?

A partir de agosto, todos los abonos de haberes que se procesen deberán enviarse mediante el nuevo flujo de pago. A partir de esa fecha, ya no se utilizará Extranet para este proceso.

2. ¿Qué ocurre si se envía la información incompleta?

Si la información enviada está incompleta o presenta errores, no será posible procesar la operación de abono de haberes/CTS. Por ello, es importante revisar que todos los campos requeridos hayan sido completados correctamente antes de realizar el envío.

3. ¿Qué plantilla debo utilizar?

Debe utilizar la plantilla oficial proporcionada por el Banco, la cual contiene todos los campos necesarios para el procesamiento de la nómina. Esta plantilla estará disponible en www.bancofalabella.pe/informacion-traslado-sueldo-empresas para su descarga.

4. ¿Cuánto demora el procesamiento?

El procesamiento de los abonos se realiza de acuerdo con el horario en que la empresa envía la nómina:

Turno	Horario de envío de nómina empresa	Procesamiento de abono
1	9:00 a.m. a 11:59 a.m.	2:00 p.m.
2	12:00 p.m. a 2:59 p.m.	4:00 p.m.
3	3:00 p.m. a 5:30 p.m.	7:30 p.m.

Importante:

El procesamiento se ejecuta únicamente en días hábiles (no fines de semana ni feriados).

Las solicitudes registradas después de las **5:30 p.m.** serán consideradas en el primer turno del siguiente día hábil.

5. ¿Dónde solicito soporte?

Para consultas, incidencias o asistencia relacionada con el envío de nóminas, comuníquese de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. con:



Soporte Empresas

(01) 615-4305

6. ¿Qué sucede si tengo problemas con el envío?

Si presenta inconvenientes durante el envío de la información, debe comunicarse con **Soporte Empresas al (01) 615-4305**. El equipo de soporte realizará las validaciones correspondientes y coordinará con el equipo encargado del procesamiento para gestionar y resolver la incidencia.