



Preguntas frecuentes del servicio **Medios de pago**

Servicio disponible en
el Portal Empresarial

1. ¿Puedo pagar mi ficha de pago el día siguiente de su generación?

No, las fichas se tienen que pagar el mismo día que se generan. Si no la pagas ese mismo día, tienes que ingresar nuevamente al Portal Empresarial para generar una nueva ficha de pago.

2. ¿En cuánto tiempo se ve reflejado mi pago?

- a) Si pagaste en efectivo en ventanilla, tu pago se verá reflejado en 48 horas después de efectuarlo.
- b) Si pagaste en cheque en ventanilla, tu pago se verá reflejado 72 horas después de efectuarlo.
- c) Si pagaste por SPEI, tu pago se verá reflejado en 48 horas después de efectuarlo.

Si después de este periodo no ves reflejado tu pago, envíanos tu caso a través del Centro de Atención Empresarial (CAE) disponible en el Portal Empresarial, o bien, comunícate a Infonatel al 800 008 3900, opción 2 de Patrones y un asesor te apoyará con tu consulta.

3. ¿Tengo que generar un archivo SUA para realizar mi pago?

No, de manera automática Medios de pago genera tu ficha con los conceptos que seleccionaste en el servicio.

4. ¿En qué instituciones bancarias puedo realizar el pago de mi ficha en efectivo o en cheque?

Contamos con convenios con instituciones para recibir los pagos de las fichas generadas en Medios de Pago, puedes acudir a una de las siguientes sucursales bancarias que aceptan los pagos del Infonavit:

- HSBC
- Santander
- Banco Azteca
- BanCoppel

5. ¿Por qué no puedo descargar el archivo de detalle de trabajadores?

Sólo podrás descargar los archivos de detalle de trabajadores cuando presentes adeudo por aportaciones y amortizaciones, si no puedes descargarlo, verifica si sólo cuentas con adeudo por accesorios.

6. Además de pago en ventanilla bancario y pago por internet, ¿tengo otra opción para realizar mi pago?

Sí, revisa las opciones y los bancos en los que puedes hacerlo. La ficha generada te mostrará todas las opciones que tienes para realizar tu pago.

- Cajero automático: HSBC, Santander.
- Cajero depositador: HSBC, Santander, BBVA.
- Pagos App Móvil: Banco Azteca, Citibanamex