

Preguntas Frecuentes en Registro Bienestar Azteca

Etapa 1: Registro

1



Ingresa a
www.bienestarazteca.com.mx

2



Leer y aceptar los Avisos de Privacidad y de Términos y Condiciones.

3



Ingresa CURP (18 caracteres alfanuméricos).
Completar Datos Personales.

4



Toma de **fotografía** para que los siguientes cobros sean más seguros.

5



Ingresa los datos que se solicitan y **generar una contraseña**.
Se envía código de verificación.

6



Registrar el código de verificación que llegó por correo electrónico o celular.

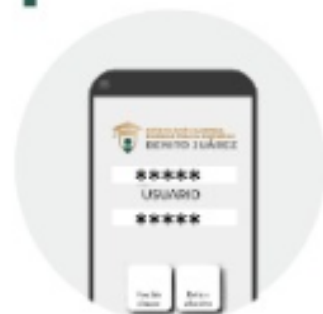
7



Recibirá usuario y contraseña a correo o celular. Continúa con los pasos para **concluir el proceso de apertura de cuenta bancaria**.

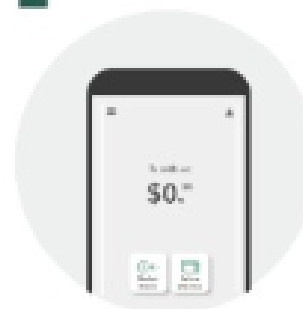
Etapa 2: Retiro de la Beca

1



Ingresa a
www.bienestarezteca.com.mx con
usuario y contraseña.

2



Dar click en “**Recibir Dinero**”

3



Ingresa contraseña.

**De esta manera se abona la beca a la cuenta bancaria.*

Etapa 2: Retiro de la Beca

1



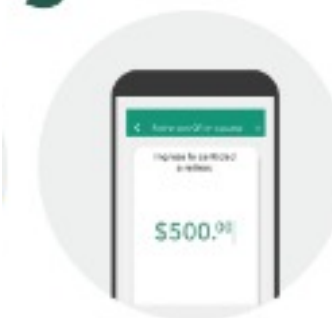
Elegir la opción de “**Retirar Efectivo**”

2



Seleccionar el lugar en donde quiere retirarse la Beca.

3



Ingresar la cantidad a retirar y confirmar.

4



Descargar QR o Código de Barras.

5



Presentar el QR o Código de Barras en el **establecimiento o sucursal bancaria.***

*Puede ser desde el **celular** (máximo de brillo en pantalla de celular) o **impreso**. (revisar la calidad de impresión)

Preguntas Frecuentes: Etapa 1



Mensajes de Error:

“Los datos son incorrectos, por favor verifica e inténtalo más tarde”.

“Los datos no coinciden con la información proporcionada por el plantel”.

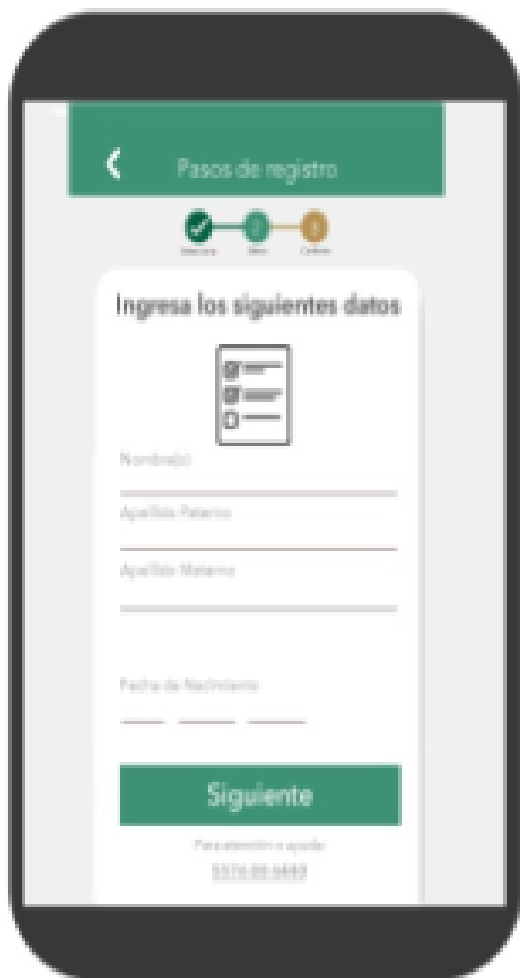
“Recibimos tu información, en unos días te confirmaremos cuándo puedes registrarte”.

Solución:

El becario deberá ponerse en contacto con su Escuela para actualizar su información.

No intentar más de 3 ocasiones en un día.

Preguntas Frecuentes: Etapa 1



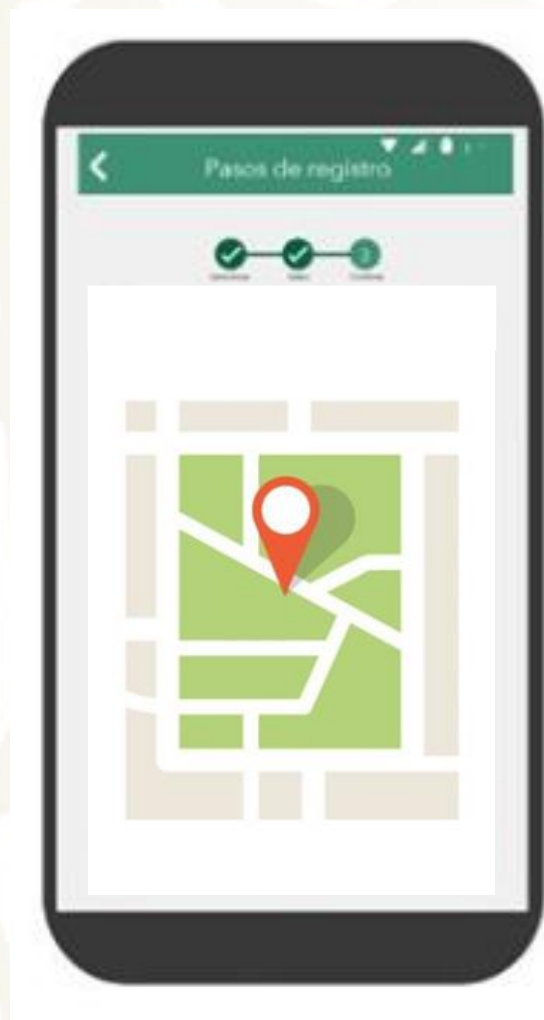
Problemática:

Solo cuento con un apellido.

Solución:

Sí se puede realizar el registro con un apellido, dar click a siguiente.

Preguntas Frecuentes: Etapa 1



Problemática:

No se encuentra el código postal de la colonia en la que vive el becario.

Solución:

Colocar el código postal y/o colonia más cercana a su domicilio.

Esta información no interfiere en el registro exitoso ni en el pago de la beca.

Preguntas Frecuentes: Etapa 1



Problemática:

No se habilita/no funciona la cámara del dispositivo.

No me solicitó la toma de fotografía.

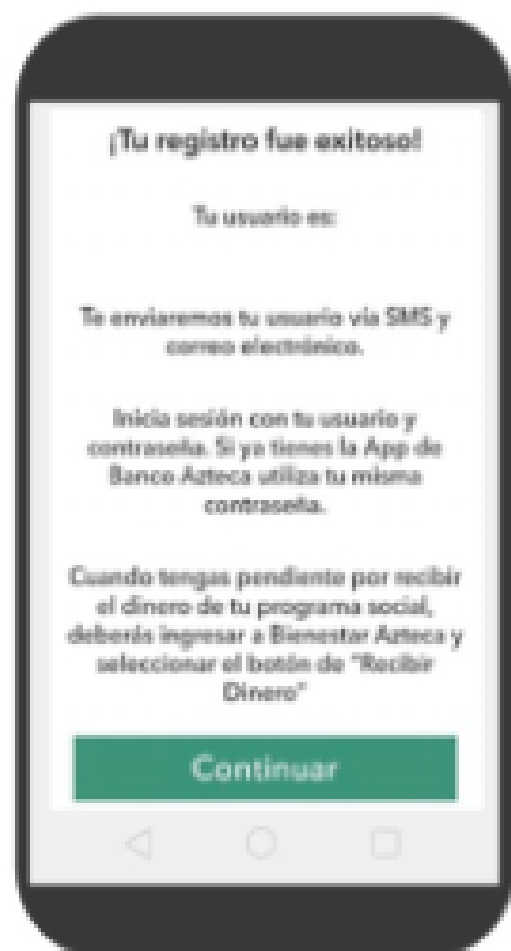
Solución:

El registro puede concluirse sin haberse tomado la fotografía.

No interfiere en el registro exitoso ni en la entrega de la beca.

Sin embargo es un paso importante para validar la identidad.

Preguntas Frecuentes: Etapa 1



Error:

No me llegó el código de confirmación al correo o teléfono celular.

Solución:

Esperar 5 minutos, seleccionar la opción de volver a recibirlo.

Preguntas Frecuentes: Etapa 1



Mensaje de Error:

El código de confirmación es incorrecto.

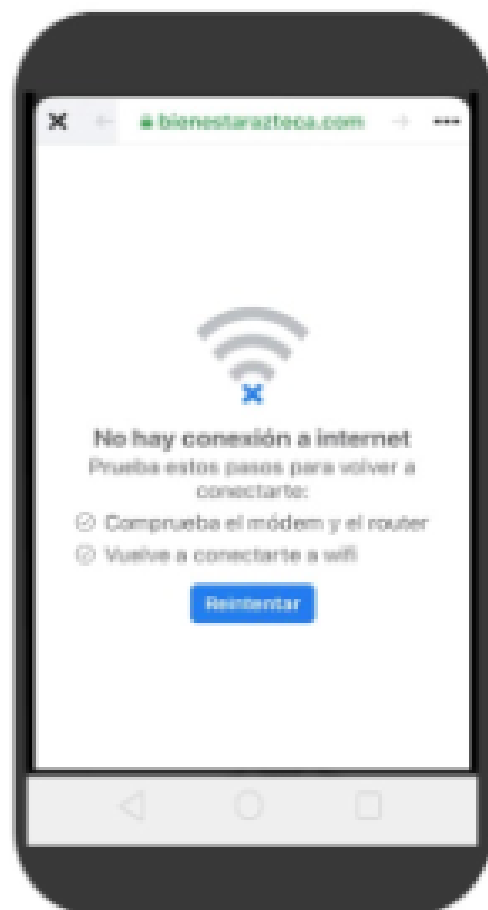
Solución:

Revisar que el código esté correcto, no agregar espacios o algún carácter adicional.

Corroborar información que se recibió en correo electrónico o por mensaje de texto.

Esperar los 5 minutos que muestra la plataforma por seguridad y solicitarlo nuevamente.

Preguntas Frecuentes: Etapa 1



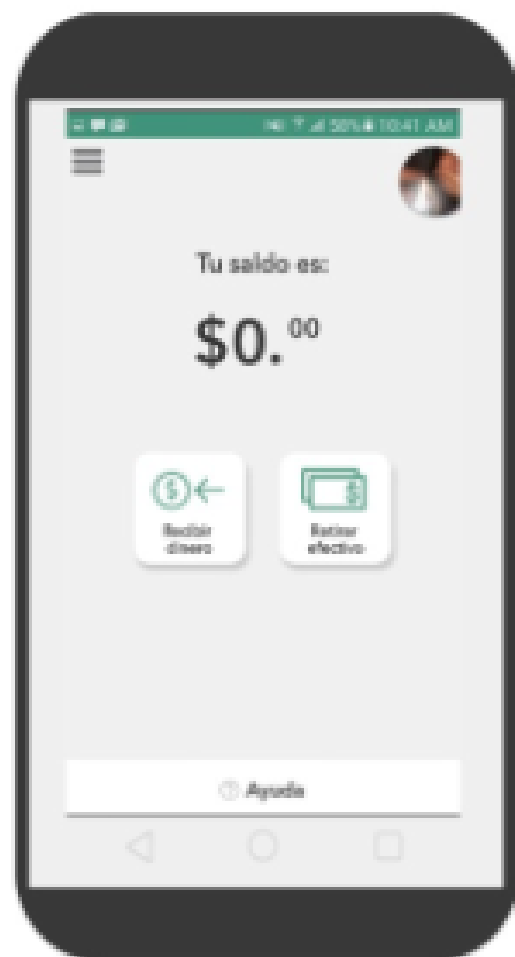
Error:

El servicio de Internet falló durante el registró.

Solución:

Puede ingresar para iniciar nuevamente.

Preguntas Frecuentes: Etapa 2



Mensaje de Error:

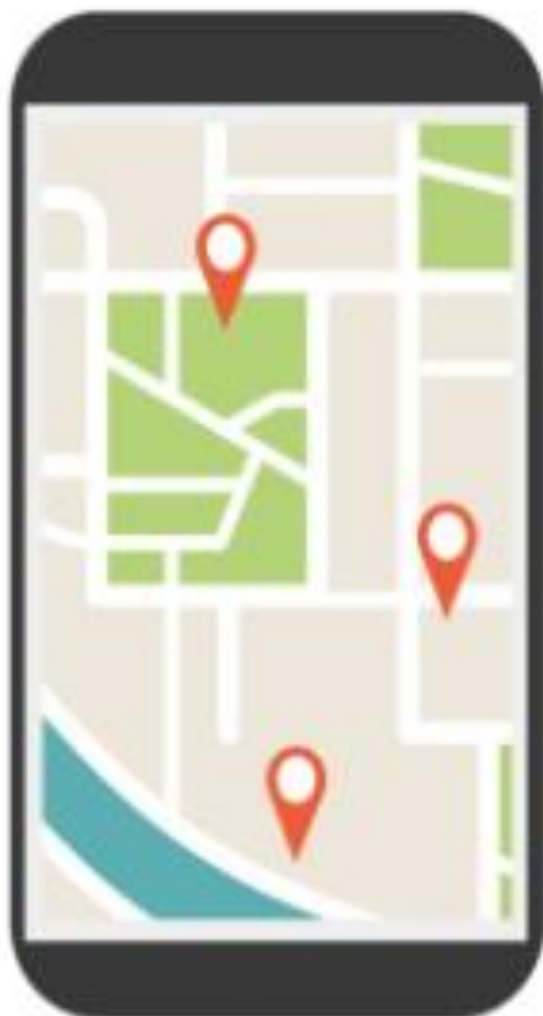
“Por el momento no tienes ninguna beca pendiente”.

Solución:

Esperar a que el monto de la beca se vea reflejado, ya que el depósito no es inmediato.

Este mensaje permanecerá hasta el siguiente ciclo escolar, una vez que ya se haya cobrado la beca.

Preguntas Frecuentes: Etapa 2



Problemática:

No aparecen sucursales de mi entidad federativa.

Solución:

Las sucursales se muestran de acuerdo con la ubicación en donde se encuentran.

Activar GPS o autoriza que el aplicativo acceda a tu ubicación para ver las más cercanas.

Preguntas Frecuentes: Etapa 2

• Sucursal Banco
Azteca: Código QR



• Establecimiento
autorizado: Código de barras



Problemática:

No se puede retirar la beca en el establecimiento o sucursal.

Solución:

Al dar click en “Recibir beca” debes especificar a dónde acudirán a realizar el retiro.

Preguntas Frecuentes: Etapa 2

Vigencia:

- Código QR: 1 día
- Código de barras: 2 días

Problemática:

Perdí mi código QR o Código de Barras.



Solución:

Los códigos tienen una vigencia, en caso de no haber cobrado la beca, se podrá generar uno nuevo.

VIGENCIA:

QR: 1 día

Código de Barras: 2 días

Preguntas Frecuentes: Etapa 2



Duda:

¿Necesito contar con una identificación oficial para retirar mi beca?

Solución:

En el caso de mayores de edad es indispensable presentar una identificación oficial (INE) en los **establecimientos** autorizados.

En caso de no contar con ella, puede asistir a **Banco Azteca** donde sólo le solicitarán su NIP.

Preguntas Frecuentes: Etapa 2



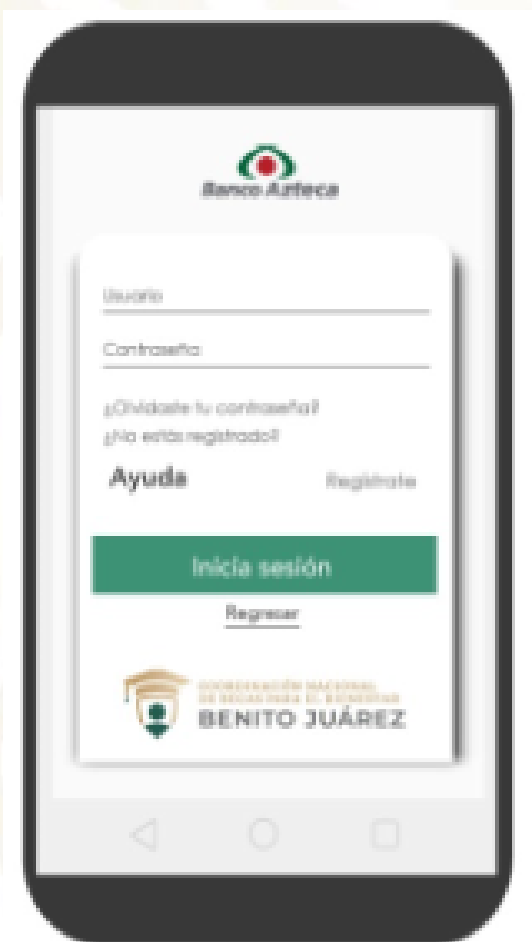
Duda:

¿Cuál es el NIP que me piden al acudir a retirar mi beca?

Solución:

El NIP es el mismo con el que el becario ha recibido su beca anteriormente. DDMM

Preguntas Frecuentes



Problemática:

Olvidé usuario y/o contraseña.

Solución:

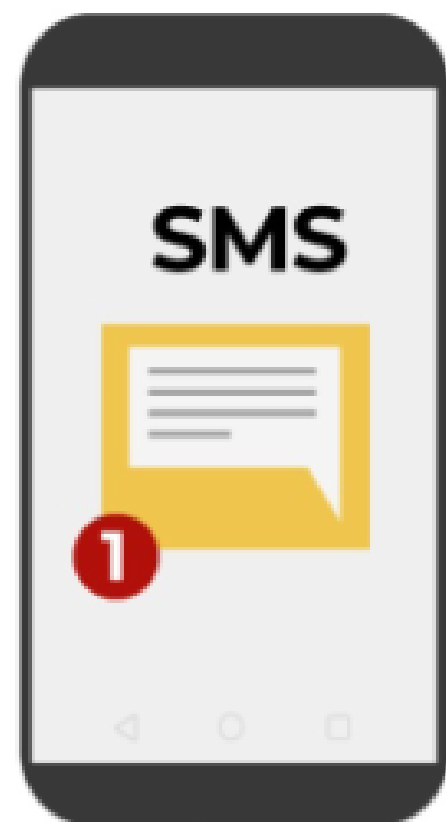
Si olvidaste contraseña:

1. Dar click en Inicia Sesión.
2. Seleccionar ¿Olvidaste la Contraseña?
3. Ingresar usuario y fecha de nacimiento, continuar las indicaciones.

Si olvidaste usuario:

1. Ingresar a mensajes de SMS y/o correo electrónico buscar mensaje de cuando se realizó el registro.

Preguntas Frecuentes



Duda:

No he realizado mi registro y recibí un mensaje de beca pendiente por cobrar.

Solución:

Revisar si el mensaje es de una fuente confiable, puede ser un fraude.

Preguntas Frecuentes



Error:

“Por el momento no es posible realizar la operación, inténtalo más tarde”.

Solución:

Se presentó una intermitencia en la conexión del servicio.

Intentar el ingreso más tarde.

Reportes de Fallas en Aplicativo



Centro de Atención de Bienestar Azteca: 55 76 00 6440

Correo electrónico: programassociales@bancoazteca.com