

# Preguntas Frecuentes en Registro Bienestar Azteca

---

## Etapa 1: Registro

1



Ingresar a  
[www.bienestarazteca.com.mx](http://www.bienestarazteca.com.mx)

2



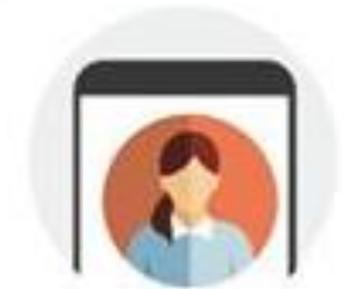
**Leer y aceptar** los Avisos de Privacidad y de Términos y Condiciones.

3



**Ingresar CURP** (18 caracteres alfanuméricos).  
Completar Datos Personales.

4



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

5



**Ingresar 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**.

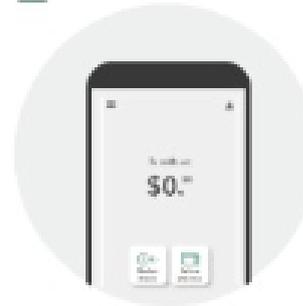
## Etapa 2: Retiro de la Beca

1



Ingresar a  
[www.bienestرازteca.com.mx](http://www.bienestرازteca.com.mx) con  
usuario y contraseña.

2



Dar click en “**Recibir Dinero**”

3



**Ingresar contraseña.**

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

## Etapa 2: Retiro de la Beca

1



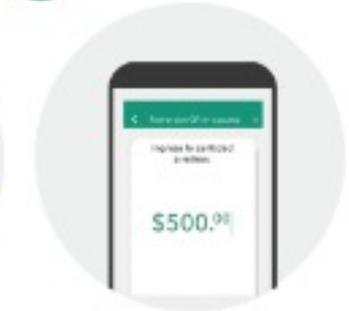
Elegir la opción de **“Retirar Efectivo”**

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”.*

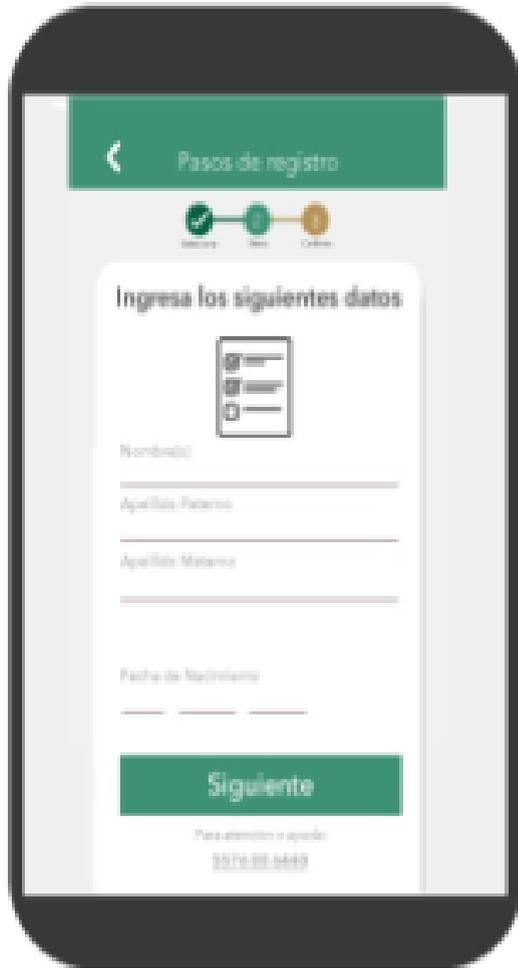
*“Recibimos tu información, en unos días te confirmaremos cuándo puedes registrarte”.*

### 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



The screenshot shows a mobile application interface for a registration process. At the top, there is a green header with a back arrow and the text 'Pasos de registro'. Below the header, there are three circular icons representing steps: 'Inicio' (green), 'Inicio' (green), and 'Inicio' (orange). The main content area is titled 'Ingresa los siguientes datos' and contains several input fields: 'Nombre(s)', 'Apellido Paterno', 'Apellido Materno', and 'Fecha de Nacimiento'. At the bottom, there is a green button labeled 'Siguiete' and a small text 'Para asistencia o ayuda: 8876-88-6669'.

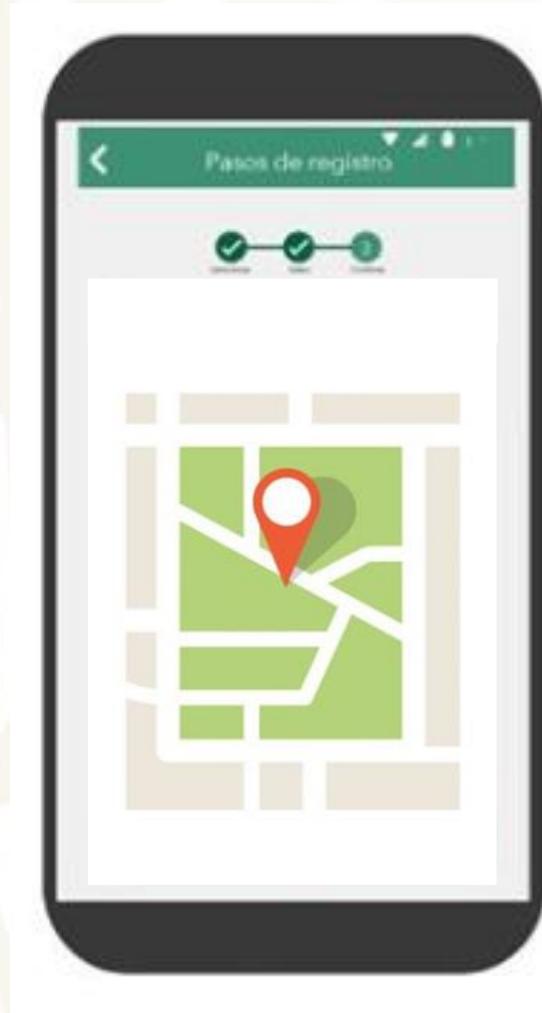
### Problemática:

*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.*

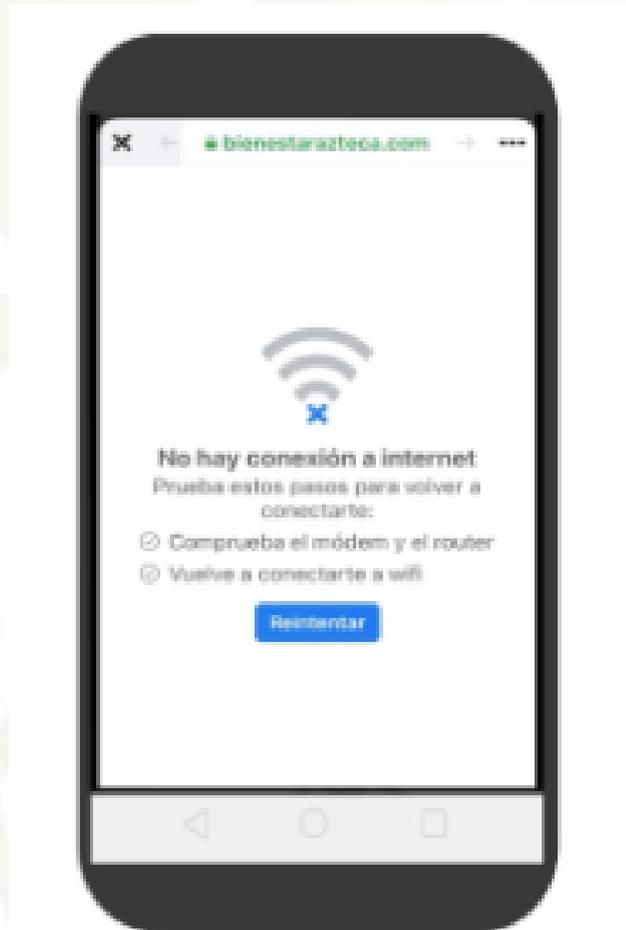
### Solución:

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



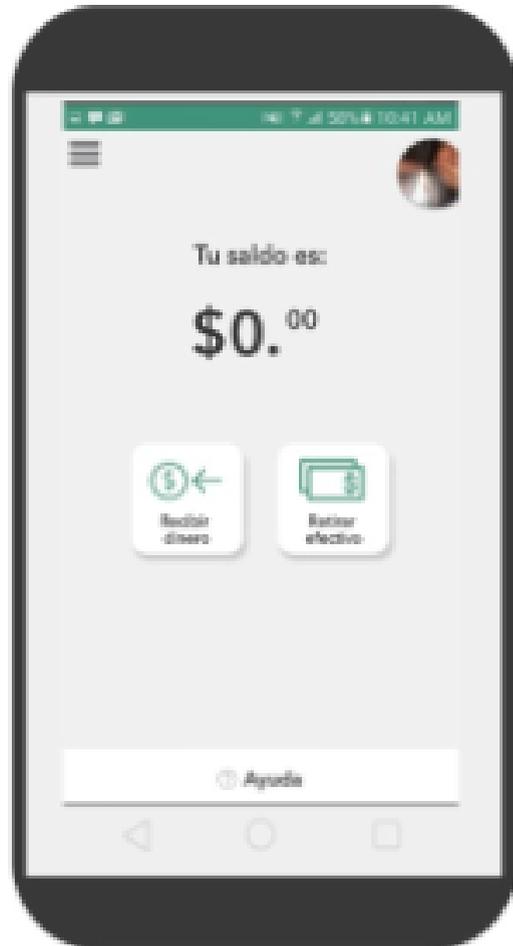
### Error:

*El servicio de Internet falló durante el registró.*

### Solución:

**Puede ingresar para iniciar nuevamente.**

## Preguntas Frecuentes: Etapa 2



### Mensaje de Error:

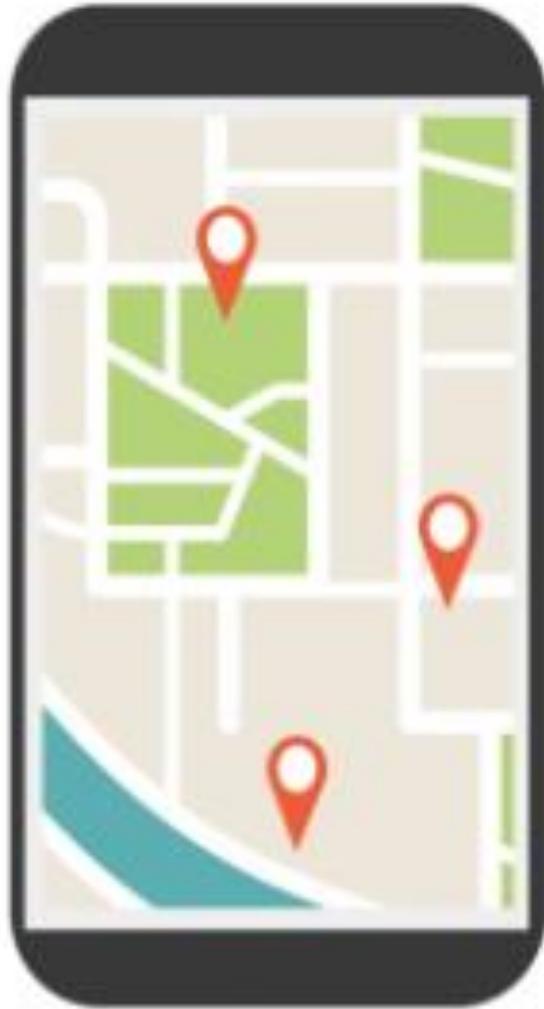
*“Por el momento no tienes ninguna beca pendiente”.*

### 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



394055900570080007

### **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:

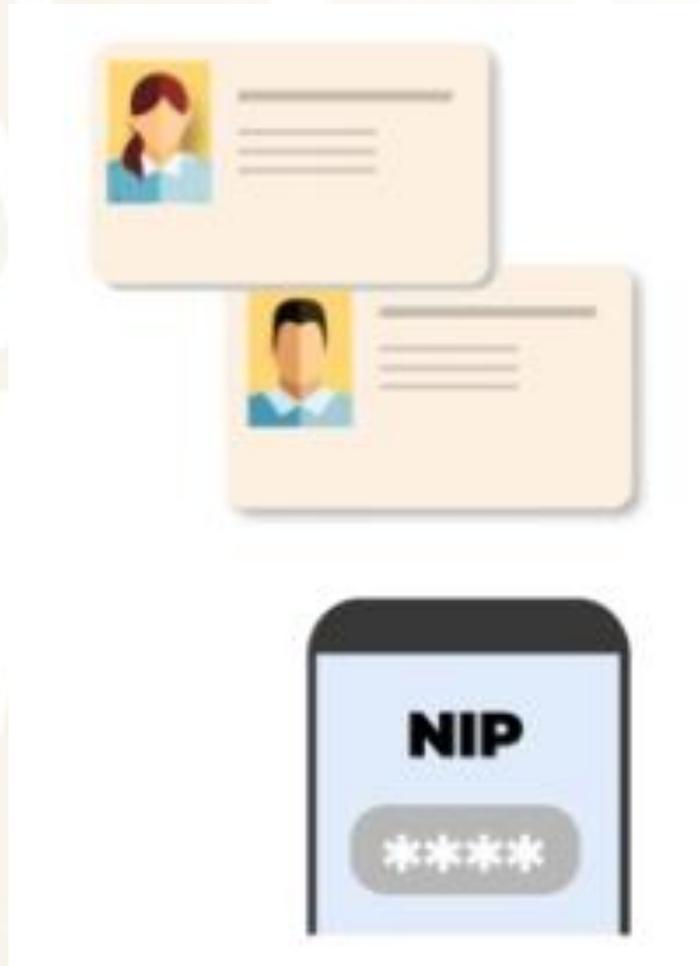
Los códigos tienen una vigencia, en caso de no haber cobrado la beca, se podrá generar uno nuevo.

### VIGENCIA:

QR: 1 día

Código de Barras: 2 días

## Preguntas Frecuentes: Etapa 2



### Duda:

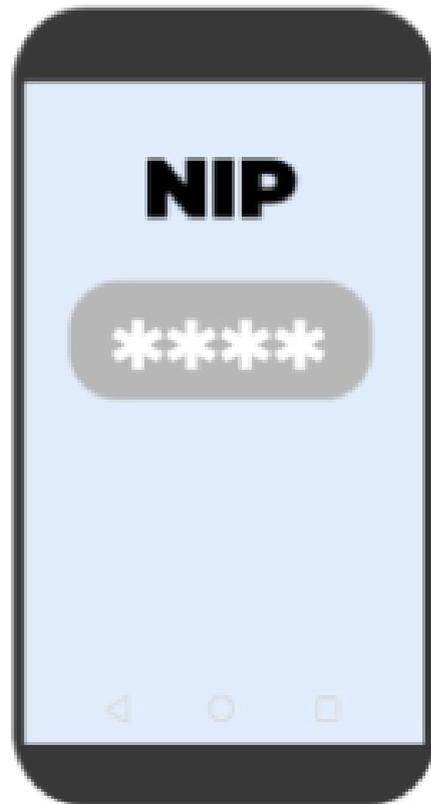
*¿Necesito contar con una identificación oficial para retirar mi beca?*

### 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



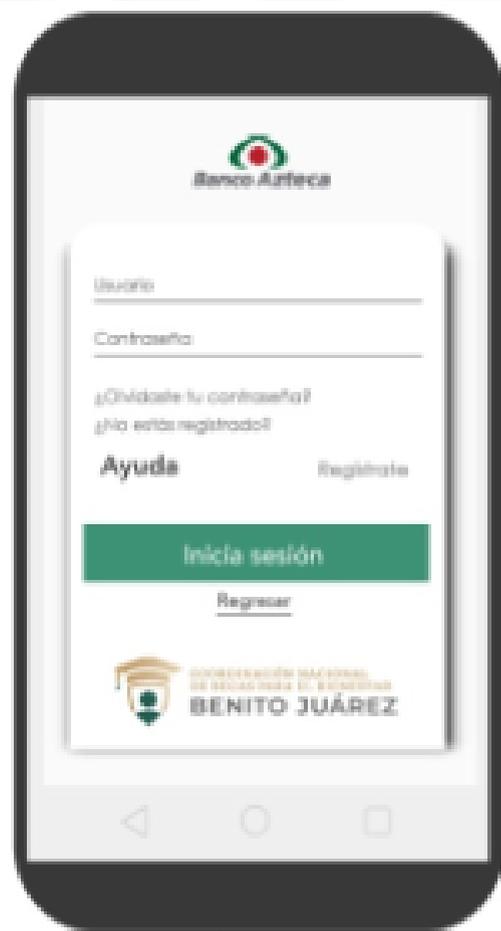
### Duda:

*¿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



### 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](mailto:programassociales@bancoazteca.com)**