



Atención a Incidencias – App Bienestar Azteca

Para apoyar a nuestros estudiantes en el proceso de apertura y uso de cuentas, compartimos los medios de contacto oficiales y las soluciones a las incidencias más comunes.



Medios de Contacto

atencionaclientesbienestarezteca@bancoazteca.com.mx

WhatsApp 55 74 27 02 87

⚠ Principales Incidencias y Soluciones

📷 Registro Foto

Problema: Durante el registro, la app se cierra al tomar la foto.

✅ **Solución:** Actualizar la app a la versión más reciente. Android: 3.3.10 · iOS: 3.3.7

🆔 Registro (CURP no reconocida)

Problema: La app indica que la CURP no está dada de alta o falta información.

✅ **Solución:**

Reintentar el registro. Si persiste, Reportar al

WhatsApp 55 74 27 02 87

🔗 Error de API (sólo en Iphone)

Problema: “Llamada de API no válida ya que no se encontró una coincidencia de producto”.

✅ **Solución:** Verificar tener la versión para Iphone / iOS:

3.3.7

🔑 Usuario o contraseña no válidos

Problema: Tras registrarse, la app rechaza usuario o contraseña.

🚫 **Nota:** puede ocurrir si el usuario ya tuvo relación previa con Banco Azteca.

✅ **Solución:**

- 1) Descarga la App Banco Azteca.
- 2) Ingresa con tu usuario de la App Bienestar Azteca Digital a la App Banco Azteca y selecciona la opción **¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?** y sigue los pasos (asigna una nueva contraseña).
- 3) Regresa a la App Bienestar Azteca Digital e ingresa tu usuario y la **nueva contraseña**.

Nota: La nueva contraseña funciona para ambas aplicaciones.

📄 Actualización de datos

Problema: Si cambiaste algún dato como correo electrónico, número celular u otro que te impidan completar el registro.

✅ **Solución:** Solicitar a la UACM la gestión del cambio de datos con Banco Azteca.

🚨 **En caso de persistir incidencias, comunícate a los medios de contacto.**