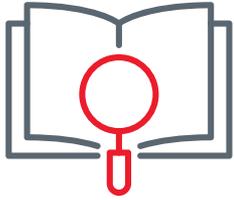


AUTOSERVICIO MANTENIMIENTO BEM GUÍA PARA EL MANTENIMIENTO

BAJA DE CUENTAS

Usuario Administrador/Operador



Mantenimientos BEM por Autoservicio

El **Autoservicio** es una nueva funcionalidad para Mantenimientos BEM en donde el **cliente realiza el proceso completo desde su BEM.**

Para esta Liberación, la funcionalidad aplica solamente para solicitud y ejecución de los siguientes tipos de Mantenimiento:

- **Baja de Token**
- **Baja de Cuentas**

Desde el inicio y hasta el final, el cliente realiza los pasos del proceso desde su BEM.



ÍNDICE

1. Flujo Nueva Solicitud	1
2. Autorización	7
3. Rechazo de solicitud	15
4. Cancelar solicitud	19
5. Histórico de solicitud	23



Baja de Cuentas

Flujo para una Nueva Solicitud

1. Ingrese a **Banorte** en su **Empresa (BEM)** con su **usuario Administrador**.

The screenshot displays the Banorte website interface. At the top, the Banorte logo is on the left, and navigation links for 'PERSONAL', 'PREFERENTE', 'PYMES', 'GOBIERNO', and 'CASA DE BOLSA' are on the right. Below this is a secondary navigation bar with icons for 'Tesorería', 'Financiamiento', 'Internacional', 'Servicios', 'Servicios en Línea', and 'Seguros Empresariales'. The main content area features a 'BEM/BEP' login section on the left with a 'Ingresar tu usuario' field, a password field, an 'ENTRAR' button, and links for 'Activa tu token', 'Ayuda', 'Sincroniza tu token', and 'Otras Cuentas'. To the right is a promotional banner for 'ADMINISTRE SU EMPRESA DESDE SU CELULAR' with the text 'a \$299 pesos.' and a 'DESCARGA BEM MÓVIL' button. Further right, there is a section for 'BANORTE PERSONAL' with a 'sucursales' link and images of a Banorte credit card and a Banorte ATM.



Flujo para una Nueva Solicitud

Para realizar la **Baja de Cuentas** siga la ruta:

1. Menú Preferencias

2. Realizar Mantenimiento a BEM

3. Baja de Cuentas

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Creditos | Servicios | **Preferencias** | Contrata | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Histórico de Solicitudes

Histórico de Solicitudes

Para Consultar sus mantenimientos deberá indicar la fecha y folio o consultarlo por fechas, recuerde que en sus notificaciones puede consultar los datos de sus mantenimientos.

Recuerde que para los mantenimientos con entidades deberá indicar el Número de Guía en la página del proveedor de servicios: <https://tracking.99minutos.com/>.

Mantenimiento: Fecha:

Folio de Mantenimiento: Estatus:

- Dar de alta proveedores y cuentas
- Personalizar mis cuentas Banorte
- Cambio de Contraseña
- Comprobantes Conexión Banorte
- Cuentas Balance Cero
- Realizar Mantenimiento a BEM**
- Servidor en atención
- Escribenos
- Reposición de Token
- Sustitución de Token por Vencimiento
- Activación de Token
- Token Adicional
- Nueva Contraseña de Token
- Baja de Token
- Baja de Cuentas**

Buscar



Flujo para una Nueva Solicitud

4. De clic en **“Nueva Solicitud”** para dar de Baja la(s) **Cuenta(s)** que dese.

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Créditos | Servicios | Preferencias | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento BEM > Baja de Cuentas

Baja de Cuentas

Genere nuevas Solicitudes de Mantenimiento de Baja de Cuentas. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador

Consultar + Nueva solicitud

Cancelar Rechazar Autorizar

EXPORTAR A: txt xls Imprimir tabla Editar columnas

Buscar por folio de mantenimiento 30 por página

	FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD CUENTAS	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADOR
<input type="checkbox"/>	21000000000015	Baja de Cuenta	3	Luis Felipe Díaz	22/02/2021 04:40:26 p. m.	Pendiente de autorizar	-
<input type="checkbox"/>	21000000000026	Baja de Cuenta	1	Luis Armando Garza	22/02/2021 04:40:26 p. m.	En espera de autorización	Luis Felipe Díaz



Flujo para una Nueva Solicitud

5. Seleccione el **número** de cuenta(s) que desea **dar de baja**.
6. “De clic en “**Nueva solicitud**”.

Baja de Cuentas

Genere nuevas Solicitudes de Mantenimiento de Baja de Cuentas. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador

Consultar **Nueva solicitud**

Cancelar ✕ Rechazar ✕ Autorizar ✓

EXPORTAR A: txt xls Imprimir tabla Editar columnas

Buscar por folio de mantenimiento 30 por página

	FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD CUENTAS	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADOR
<input type="checkbox"/>	21000000000015	Baja de Cuenta	3	Luis Felipe Díaz	22/02/2021 04:40:26 p. m.	Pendiente de autorizar	-
<input type="checkbox"/>	21000000000026	Baja de Cuenta	1	Luis Armando Garza	22/02/2021 04:40:26 p. m.	En espera de autorización	Luis Felipe Díaz
<input type="checkbox"/>	21000000000037	Baja de Cuenta	4	Cynthia Cruz	22/02/2021 04:40:26 p. m.	Pendiente de autorizar	-
<input type="checkbox"/>	21000000000048	Baja de Cuenta	2	Luis Armando Garza	22/02/2021 04:40:26 p. m.	En espera de autorización	username TKI



Flujo para una Nueva Solicitud

7. Se mostrará la(s) **cuenta(s)** que haya seleccionado para **dar de baja**.
8. Asegúrese que es el(los) **número(s)** de cuenta(s) que desea **dar de baja** y si es correcto, de clic en **Guardar**.

Baja de Cuentas

A continuación se muestran las Cuentas que se darán de baja

NÚMERO DE CUENTA	TIPO DE PRODUCTO	TIPO DE CUENTA	NOMBRE, RAZÓN SOCIAL O ALIAS
0002621789	ENLACE NEGOCIOS AVANZADA	Cuentas Propias	LAP NAP PUBLICIDAD CRECIENTE SA DE CV
0002650576	ENLACE NEGOCIOS PFAE	Cuentas Propias	-
0011766093	ENLACE NEGOCIOS BASICA	Cuentas Propias	LAP NAP PUBLICIDAD CRECIENTE SA DE CV
0089281849	Enlace Global	Cuentas Propias	CUENTA DE CHEQUES CON ALIAS EXTENDIDO A 50 CARACTE

[Regresar](#) [Guardar](#)



Flujo para una Nueva Solicitud

- Se muestra el mensaje de **registro exitoso** asignando un **número de folio** con el que se dará seguimiento a su solicitud.
- De clic en **Aceptar** para continuar con la **baja de cuenta(s)**.

The screenshot displays the Banorte EN SU EMPRESA user interface. At the top, the Banorte logo and navigation menu are visible. A user profile bar shows the name 'Bienvenido, GILBERTO LEAL...' and a 'SALIR' button. A dark red navigation bar contains links for 'Consultas', 'Transferencias', 'Pagos', 'Inversiones', 'Créditos', 'Servicios', 'Preferencias', and 'Administrador'. The main content area shows a breadcrumb trail: 'Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a REM > Baja de Cuentas'. A central white modal box with a yellow border contains the message: 'Banorte en su Empresa. Su mantenimiento "Baja de Cuentas" se registró exitosamente con el folio: 21000094460400'. Below the message is an 'Aceptar' button. A red circle with the number '9' is positioned near the breadcrumb, and another red circle with the number '10' is positioned over the 'Aceptar' button. At the bottom of the interface, there are buttons for 'Cancelar', 'Rechazar', and 'Autorizar', along with options for 'EXPORTAR A:' (txt, xls), 'Imprimir tabla', and 'Editar columnas'. A search bar labeled 'Buscar por folio de mantenimiento' and a '30 por página' dropdown are also present.



Baja de Cuentas Autorización

1. Para **autorizar la Baja de Cuenta(s)** será necesario que se firme el **Usuario Administrador**.
2. Podrá visualizar el **estatus de cada folio generado**.
3. Seleccione el **número de folio** para ver el detalle de la solicitud que desea **autorizar**.
4. De clic en el botón **“Autorizar”**.

The screenshot shows a web application interface for 'Baja de Cuentas' authorization. At the top, a red navigation bar contains menu items: Consultas, Transferencias, Pagos, Inversiones, Créditos, Servicios, Preferencias, and Administrador. Below this, a breadcrumb trail reads: Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Baja de Cuentas. The main heading is 'Baja de Cuentas'. A yellow box with a red '1' contains the text: 'Genere nuevas Solicitudes de Mantenimiento de Baja de Cuentas. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.' Below this are buttons for 'Consultar' and '+ Nueva solicitud'. A toolbar contains 'Cancelar', 'Rechazar', and 'Autorizar' (highlighted with a red '4'). To the right are options for 'EXPORTAR A:' (txt, xls), 'Imprimir tabla', and 'Editar columnas'. A search bar is labeled 'Buscar por folio de mantenimiento' and a dropdown shows '30 por página'. A table with columns: FOLIO DE MANTENIMIENTO, TIPO MANTENIMIENTO, CANTIDAD CUENTAS, CAPTURADO POR, FECHA CAPTURA, and ESTATUS. The first row is highlighted with a red '2' and a yellow box around the 'Estatus' cell, which contains 'Pendiente de autorizar'. A red '3' points to the checkbox in the first row. A red '4' points to the 'Autorizar' button.

<input type="checkbox"/>	FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD CUENTAS	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTO
<input checked="" type="checkbox"/>	21000081460400	Baja de Cuentas	1	GILBERTO LEAL FLORES	08/11/2021 12:22:22 p. m.	Pendiente de autorizar	



Autorización

1. O bien, si conoce el **número de folio**, regístrelo en el recuadro y de clic en la **lupa**, Se desplegará la información con el **estatus del folio**.
2. De clic para **seleccionarlo**.

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Créditos | Servicios | Preferencias | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Baja de Cuentas

Baja de Cuentas

Genere nuevas Solicitudes Mantenimiento de Baja de Cuenta. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.

Consultar + Nueva solicitud

Cancelar Rechazar Autorizar EXPORTAR A: txt xls Imprimir tabla Editar columnas

2100006438737 30 por página

FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD CUENTAS	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADOR	FECHA DE AUTORIZACION
2100006438737	Baja de Cuentas	4	1	02/06/2021 08:55:05 p. m.	Pendiente de autorizar	-	-



Autorización

3. Se mostrará la **información de la solicitud**.

* Revisa esta información para corroborar que corresponde a la(s) **cuenta(s)** a **dar de baja**.

4. De clic en **Regresar** para volver a la pantalla anterior.

Baja de Cuentas

A continuación se muestran las Cuentas que conforman la solicitud de mantenimiento con folio 21000006438737.

NÚMERO DE CUENTA	TIPO DE PRODUCTO	TIPO DE CUENTA	NOMBRE, RAZÓN SOCIAL O ALIAS
0000000142276147	Cheques	-	Alias Prueba
0000000142276148	Cheques	-	Alias Prueba
0000000142276149	Cheques	-	Alias Prueba
0000000142276150	Cheques	-	Alias Prueba

4

Regresar



Autorización

- Una vez que se ha asegurado que el **folio seleccionado es correcto**, de clic al botón “**Autorizar**” para ejecutar la baja la(s) **cuenta(s)** correspondiente(s).

Baja de Cuentas

Genere nuevas Solicitudes Mantenimiento de Baja de Cuenta. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.

[Consultar](#) [+ Nueva solicitud](#)

[Cancelar](#) [Rechazar](#) [Autorizar](#) EXPORTAR A: [txt](#) [xls](#) [Imprimir tabla](#) [Editar columnas](#)

21000006438737 30 por página

<input type="checkbox"/>	FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD CUENTAS	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADOR
<input type="checkbox"/>	21000006438737	Baja de Cuentas	4	1	02/06/2021 08:55:05 p. m.	Pendiente de autorizar	-



Autorización

6. Digite su **usuario y contraseña de Administrador** para autorizar la **baja de cuentas** y de clic en el botón **Guardar**

* **Importante:** La solicitud deberá ser autorizada por los administradores de acuerdo con la mancomunidad del **BEM**.

Baja de Cuentas

Genere nuevas Solicitudes Mantenimiento de Baja de Cuenta. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.

COLOQUE SU USUARIO, CONTRASEÑA Y TOKEN

1 | **Administrador** | Nombre: Diana Aguilar

6 | **Usuario:** **Contraseña y token:**

6 | **Guardar**

INGRESE DATOS DE OTROS ADMINISTRADORES

Los datos de sus administradores estarán deshabilitados hasta que guarde su usuario, contraseña y token



Autorización

7. Se muestra el mensaje de **Acción realizada exitosamente**.
8. De clic en **Aceptar** para continuar a la siguiente pantalla.

The screenshot displays a web application interface with a dark red navigation bar at the top containing the following menu items: Consultas, Transferencias, Pagos, Inversiones, Créditos, Servicios, Preferencias, and Administrador. The main content area has a grey background and features a white modal dialog box in the center. The dialog box contains the text 'Banorte en su Empresa' and 'Acción realizada exitosamente'. Below this text is an orange button labeled 'Aceptar'. A red circle with the number '7' is positioned at the top left of the dialog box, and another red circle with the number '8' is positioned at the top left of the 'Aceptar' button. The background of the page shows a section titled 'Baja de Cuentas' with a sub-header 'COLOQUE SU USUARIO, CONTRASEÑA Y TOKEN'. Below this, there is a grey box with a red checkmark icon and the text 'Datos de Administrador 1 - Diana Aguilar guardados'. At the bottom of the page, there is a section titled 'INGRESE DATOS DE OTROS ADMINISTRADORES'.



Autorización

9. Se muestra el mensaje **“Baja de Cuenta“ ha sido ejecutado exitosamente.**
10. De clic en **Aceptar**
11. Y luego en **Finalizar**, para terminar la **Baja de Cuentas.**

The screenshot displays a web application interface with a dark red navigation bar at the top containing the following menu items: Consultas, Transferencias, Datos, Inversiones, Créditos, Servicios, Preferencias, and Administrador. The main content area is titled "Banorte en su Empresa" and "Baja de Cuentas". A white modal dialog box is centered on the screen, containing the text "Banorte en su Empresa" and "Acción realizada exitosamente", with a red "10" icon and an "Aceptar" button. Below the modal, the page content includes a section "COLOQUE SU USUARIO, CONTRASEÑA Y TOKEN" with a status message "Datos de Administrador 1 - Diana Aguilar guardados" and a section "INGRESE DATOS DE OTROS ADMINISTRADORES" with a warning icon and text "Los datos de sus administradores estarán deshabilitados hasta que guarde su usuario, contraseña y token". At the bottom, there is a "2 Administrador" section with "Nombre: Vianey Martinez" and a "Finalizar" button highlighted with a red "11" icon. A "Regresar" button is also visible.



Autorización

12. Se genera un correo de **notificación** al usuario administrador confirmando la **Baja de Cuentas**.



Notificaciones

Estimado (a): **Gilberto Leal Flores**

Le informamos que el siguiente mantenimiento ¹² ha sido ejecutado exitosamente a través de Banorte en su Empresa.

Tipo de mantenimiento: **Baja de Cuentas**

Solicitado por: **Gilberto Leal Flores**

Empresa BEM: EMPRESA DE PRUEBAS CANALES ELECTRONICOS I

Denominación o Razón Social: EMPRESA DE PRUEBAS S.A de C.V

Folio de la Solicitud: 52874169258

Fecha de operación: 04/03/2021

Hora de operación: 13:32:05 Hrs.

Gracias por utilizar Banorte en su Empresa (BEM)

Aviso Importante: En caso de no reconocer esta operación o requerir mayor información favor de comunicarse a Línea Directa al **(81) 81 56 9640**

La fecha y hora de este mensaje podrá variar respecto a la fecha/hora real de operación de su transacción. Esto dependerá de la configuración de sus servicios de correo y/o computadora en cuanto a su zona horaria.



EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE



Baja de Cuentas

Rechazar solicitud

1. Si fuera el caso que se desea **rechazar la solicitud de Baja de Cuentas**, de clic en el **número de folio**.
2. Indique el **rechazo**.

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Baja de Cuentas

Baja de Cuentas

Genere nuevas Solicitudes Mantenimiento de Baja de Cuenta. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.

[Consultar](#) [+ Nueva solicitud](#)

[Cancelar](#) [Rechazar](#) [Autorizar](#)

EXPORTAR A: [txt](#) [xls](#) [Imprimir tabla](#) [Editar columnas](#)

Buscar por folio de mantenimiento 30 por página

	FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD CUENTAS	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADOR
<input checked="" type="checkbox"/>	21000006438737	Baja de Cuentas	4	1	02/06/2021 08:55:05 p. m.	En espera de autorización	Diana Aguila



Rechazar solicitud

3. Se mostrará una **ventana emergente** que solicitará que ingrese la **causa de rechazo**.
4. **Digítelo** y luego de clic en **Aceptar**.

Banorte en su Empresa

Si desea rechazar la solicitud de mantenimiento, por favor, ingrese un motivo de rechazo

Solicitud erronea

Aceptar Cancelar

Consultas | Preferencias | Admin

Banorte en su

Baja de

Genere nuevas solicitudes de mantenimiento de Baja de Token. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador

Consultar + Nueva

Cancelar × Rechazar × Autorizar ✓

EXPORTAR A: txt xls

Imprimir tabla Editar columna



Rechazar solicitud

Para asegurarse que **el folio se rechazó exitosamente**, haga lo siguiente:

5. Digite el **número de folio** en el campo de la búsqueda y de clic en la **lupa**.
6. Enseguida se mostrará un mensaje en la parte inferior izquierda en la que se indica que **no se encontró ningún registro con ese número de folio**.

Baja de Cuentas

Genere nuevas Solicitudes Mantenimiento de Baja de Cuenta. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.

[Consultar](#) [+ Nueva solicitud](#)

Cancelar [Rechazar](#) [Autorizar](#) EXPORTAR A: [txt](#) [xls](#) [Imprimir tabla](#) [Editar columnas](#)

5 [30 por página](#)

	FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD CUENTAS	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADOR 1	FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN 1
6	No se encontraron registros coincidentes							



Rechazar solicitud

7. Se genera un **correo de notificación** al usuario administrador confirmando el **rechazo a la solicitud de Baja de Cuentas**.



Notificaciones

Estimado (a): **Diana Aguilar**

7 Le informamos que lamentablemente la solicitud de mantenimiento registrada a través de Banorte en su Empresa ha sido **Rechazada**, con la siguiente información:

Tipo de mantenimiento: **Baja de Cuentas**
Empresa BEM: 101124
Denominación o Razón Social: 1
Folio de la Solicitud: 2100006438737
Fecha de operación: 03/06/2021
Hora de operación: 01:55:05 Hrs.
Rechazado por: Diana Aguilar
Motivo: Prueba de rechazo

Gracias por utilizar Banorte en su Empresa (BEM)

Aviso Importante: En caso de no reconocer esta operación o requerir mayor información favor de comunicarse a Línea Directa al **(81) 81 56 9640**

La fecha y hora de este mensaje podrá variar respecto a la fecha/hora real de operación de su transacción. Esto dependerá de la configuración de sus servicios de correo y/o computadora en cuanto a su zona horaria.

 **EMPRESA SOCIALMENTE**



Baja de Cuentas

Cancelación de solicitud

1. Si fuera el caso que se desea **Cancelar la solicitud de Baja de cuentas**, de clic en el **número de folio**.
2. Después haga clic en **“Cancelar”**.

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Créditos | Servicios | Preferencias | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Baja de Cuentas

Baja de Cuentas

Genere nuevas Solicitudes Mantenimiento de Baja de Cuenta. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.

[Consultar](#) [Nueva solicitud](#)

[Cancelar](#) [Rechazar](#) [Autorizar](#) EXPORTAR A: [txt](#) [xls](#) [xlsx](#) [Imprimir tabla](#) [Editar columnas](#)

Buscar por folio de mantenimiento [30 por página](#)

FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD CUENTAS	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADOR 1
<input checked="" type="checkbox"/> 21000006438767	Baja de Cuentas	4	1	02/06/2021 08:55:05 p. m.	Pendiente de autorizar	-
<input type="checkbox"/> 21000006438775	Baja de Cuentas	4	1	02/06/2021 08:55:05 p. m.	Pendiente de autorizar	Beatriz del Rio
<input type="checkbox"/> 21000006438818	Baja de Cuentas	4	1	08/06/2021 10:24:05 p. m.	Pendiente de autorizar	Beatriz del Rio



Cancelación de solicitud

3. Se mostrará una **ventana emergente** preguntando si está seguro de **cancelar la solicitud** que corresponda al **número de folio**.
4. De ser así, de clic en **Aceptar**, para terminar la cancelación de la **Baja de Cuentas**.

The screenshot displays the 'Banorte en su Empresa' web application. At the top, a dark red navigation bar contains the following menu items: Consultas, Transferencias, Pagos, Inversiones, Créditos, Servicios, Preferencias, and Administrador. Below this, a breadcrumb trail reads: Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Baja de Cuentas.

The main content area is titled 'Baja de Cuentas'. A modal dialog box is centered on the screen, titled 'Banorte en su Empresa'. The dialog contains the text: '¿Seguro que desea cancelar la solicitud de mantenimiento 2100006438767?'. Below the text are two buttons: 'Aceptar' and 'Cancelar'. A red circle with the number '3' is positioned at the top left of the dialog, and a red circle with the number '4' is positioned at the bottom left of the 'Aceptar' button.

Below the dialog, the main interface shows a search bar with the text 'Buscar por folio de mantenimiento' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a dropdown menu set to '30 por página'. Above the search bar are buttons for 'Consultar' and '+ Nueva solicitud'. Below the search bar are buttons for 'Cancelar', 'Rechazar', and 'Autorizar', each with a corresponding icon (X, X, and checkmark). To the right of these buttons are options for 'EXPORTAR A:' (txt, xls), 'Imprimir tabla', and 'Editar columnas'.



Cancelación de solicitud

5. Se mostrará una **ventana emergente** informando que **usted puede solicitar el Mantenimientos a través de su Ejecutivo Banorte.**
6. De ser así, de clic en **Aceptar** y diríjase a su ejecutivo.

The screenshot displays the Banorte web application interface. At the top, a dark red navigation bar contains the following menu items: Consultas, Transferencias, Pagos, Inversiones, Créditos, Servicios, Preferencias, and Administrador. Below this, a breadcrumb trail reads: Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Baja de Cuentas. The main content area is titled "Baja de Cuentas" and contains the text "Genere nuevas Solicitudes, estos deben ser autorizados" and "los mantenimientos". A modal dialog box is centered on the screen, titled "Banorte en su Empresa". Inside the modal, the text reads "Usted puede solicitar el Mantenimiento a través de su Ejecutivo Banorte". A red circle with the number "5" is positioned to the left of the modal's title bar. Below the text, there is an orange button labeled "Aceptar", with a red circle and the number "6" positioned to its left. At the bottom of the modal, there are two buttons: "Consultar" (with a folder icon) and "Nueva solicitud" (with a plus icon). Below the modal, the main interface shows a row of buttons: "Cancelar" (with a red 'X' icon), "Rechazar" (with a red 'X' icon), and "Autorizar" (with a red checkmark icon). To the right of these buttons are options for "EXPORTAR A:" (txt, xls, xlsx), "Imprimir tabla" (with a printer icon), and "Editar columnas" (with a table icon). At the bottom, there is a search bar labeled "Buscar por folio de mantenimiento" and a dropdown menu set to "30 por página".



Cancelación de solicitud

Para asegurarse que el **folio se canceló exitosamente**, haga lo siguiente:

1. **Digite el número de folio** en el campo de la búsqueda y de clic en la **lupa**.
2. Enseguida se mostrará un mensaje en la parte inferior izquierda en la que se indica que **no se encontró ningún registro con ese número de folio**.

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Créditos | Servicios | Preferencias | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Baja de Cuentas

Baja de Cuentas

Genere nuevas Solicitudes Mantenimiento de Baja de Cuenta. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.

Consultar + Nueva solicitud

Cancelar Rechazar Autorizar

EXPORTAR A: txt xls xlsx Imprimir tabla Editar columnas

21000006438767 30 por página

FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD CUENTAS	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADOR	FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN
No se encontraron registros coincidentes							



Baja de Cuentas

Consulta histórica de solicitudes

Para realizar la **Consulta Histórica de Solicitudes de Baja de Cuentas**.

1. Debe **firmarse** con su **usuario y contraseña de administrador**
2. Clic en el botón **“Consultar”**.

The screenshot shows a web application interface for account management. At the top, a red navigation bar contains the following menu items: Consultas, Transferencias, Pagos, Inversiones, Créditos, Servicios, Preferencias, and Administrador. Below this, a breadcrumb trail reads: Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Baja de Cuentas. The main heading is 'Baja de Cuentas'. A yellow box with a red '1' in a circle highlights a text instruction: 'Genere nuevas Solicitudes Mantenimiento de Baja de Cuenta. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.' To the right, a red box with a red '2' in a circle highlights a button labeled 'Consultar' with a briefcase icon. Next to it is a button labeled '+ Nueva solicitud'. Below these are several action buttons: 'Cancelar' (with a close icon), 'Rechazar' (with a close icon), and 'Autorizar' (with a checkmark icon). To the right of these are options for 'EXPORTAR A:' with icons for 'txt', 'xls', and 'xlsx', followed by 'Imprimir tabla' (with a printer icon) and 'Editar columnas' (with a table icon). At the bottom, there is a search input field containing the number '21000006438767' and a magnifying glass icon, and a dropdown menu showing '30 por página'.



Consulta histórica de solicitudes

- Elija en el **calendario** la fecha que comprenda el período a consultar (por rango de 30 días) y haga clic en **Buscar**.

Consultas | **Transferencias** | **Pagos** | **Inversiones** | **Créditos** | **Servicios** | **Preferencias** | **Administrador**

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Histórico de Solicitudes

Histórico de Solicitudes

Para Consultar sus mantenimientos deberá indicar la fecha y folio o consulte especificando un rango de fechas, recuerde que en sus notificaciones puede consultar los datos de su mantenimiento.

Recuerde que para los mantenimientos con entrega de token a domicilio, podrá dar seguimiento con su Número de Guía en la página del proveedor de mensajería 99 minutos en la ruta:
<https://tracking.99minutos.com/>.

Mantenimiento: **Baja de Token** 3

Fecha: **08/11/2021** → **08/11/2021**

Folio de Mantenimiento: **Ej: 000000000000**

OCTUBRE 2021							NOVIEMBRE 2021						
DO	LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO	LU	MA	MI	JU	VI	SA
					1	2		1	2	3	4	5	6
3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13
10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20
17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27
24	25	26	27	28	29	30	28	29	30				

3 **Buscar**



Consulta histórica de solicitudes

4. Se mostrarán los resultados de los **folios realizados en ese período**, con el detalle de la información de los folios.

Histórico de Solicitudes

Consultar los Mantenimientos realizados

Mantenimiento: Fecha: →

Folio de Mantenimiento: Estatus:

Consultar EXPORTAR A: Imprimir tabla Editar columnas

Buscar por folio de mantenimiento

30 por página

	FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTAT
<input type="checkbox"/>	21000006415631	Reposición de Token	1	Ejecutivo Banorte:Usuario Ejecutivo1 Mantenimientos BEM	27/05/2021 07:08:27 a. m.	Pendi
<input type="checkbox"/>	21000006417265	Reposición de Token	1	Ejecutivo Banorte:Usuario Ejecutivo1 Mantenimientos BEM	28/05/2021 08:44:37 a. m.	Pendi
<input type="checkbox"/>	21000006419043	Reposición de Token	1	Ejecutivo Banorte:Usuario Ejecutivo1 Mantenimientos BEM	31/05/2021 04:33:07 a. m.	Autor



Consulta histórica de solicitudes

Otra opción para realizar la **Consulta Histórica de Solicitudes de Baja de Cuenta al entrar a BEM**, también implica **firmarse** con su **usuario y contraseña de administrador** y seguir la siguiente ruta:

1. Menú Preferencias
2. Realizar Mantenimiento a BEM
3. Histórico de Solicitudes

The screenshot displays the BEM system interface. At the top, a navigation bar includes tabs for 'Consultas', 'Transferencias', 'Pagos', 'Inversiones', 'Créditos', 'Servicios', 'Preferencias', and 'Administrador'. The 'Preferencias' tab is highlighted with a yellow box and a red circle '1'. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads: 'Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Histórico de Solicitudes'. The main content area is titled 'Histórico de Solicitudes' and includes a sub-header 'Consultar los Mantenimientos realizados'. There are several filter fields: 'Mantenimiento:' with a dropdown menu showing 'Reposición de Token', 'Fecha:' with a date '27/05/2021', 'Folio de Mantenimiento:' with the example 'Ej: 00000000000000', and 'Estatus:' with a dropdown showing 'Todas'. A search button 'Buscar' is present. A dropdown menu is open, showing options like 'Reposición de Token', 'Sustitución de Token por Vencimiento', 'Activación de Token', 'Nueva Contraseña de Token', 'Baja de Token', 'Baja de Cuentas', and 'Histórico de Solicitudes'. The 'Histórico de Solicitudes' option is highlighted with a yellow box and a red circle '3'. Another red circle '2' is placed near the 'Realizar Mantenimiento a BEM' option in the breadcrumb trail. At the bottom, there is a table header with columns 'FOLIO DE' and 'TIPO', and a '30 por página' dropdown menu.



Consulta histórica de solicitudes

4. Elija en el **calendario** la fecha que comprenda el período a consultar (en rango de 30 días) y haga clic en **Buscar**.

[Consultas](#) | [Transferencias](#) | [Pagos](#) | [Inversiones](#) | [Créditos](#) | [Servicios](#) | [Preferencias](#) | [Administrador](#)

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Histórico de Solicitudes

Histórico de Solicitudes

Consultar los Mantenimiento realizados

Mantenimiento: ▼

Fecha: →

Folio de Mantenimiento:

< MAYO 2021 JUNIO 2021 >

DO	LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO	LU	MA	MI	JU	VI	SA
						1			1	2	3	4	5
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26
23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30			
30	31												



Consulta histórica de solicitudes

- Se mostrarán los **resultados** de los **folios realizados en ese período**, con el detalle de la información de los **folios solicitados**.
- Seleccione el **número de folio a consultar** y haga clic en el botón **“Consultar”**.

Consultas | **Transferencias** | **Pagos** | **Inversiones** | **Créditos** | **Servicios** | **Preferencias** | **Administrador**

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Histórico de Solicitudes

Historico de Solicitudes

Consultar los Mantenimientos realizados

Mantenimiento: Fecha: →

Folio de Mantenimiento: Estatus:

6 EXPORTAR A:

Buscar por folio de mantenimiento

FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADOR 1
5 <input type="checkbox"/> 6 21000006439080	Baja de Cuentas	4	username TKT	02/06/2021 04:56:52 a. m.	Pendiente de autorizar	Eliza Cardomo Vences



¡ Felicidades !

Ha concluido con éxito el Mantenimiento
Nueva Contraseña de Token por Autoservicio.

Productos operados por Banco Mercantil del Norte, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte. Para BEM Móvil aplica costos por uso de datos de acuerdo a su compañía telefónica. Aplican restricciones. Consulte términos, condiciones, comisiones y requisitos de contratación en banorte.com



BANORTE

EL BANCO FUERTE DE MÉXICO