

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE CONSTANCIAS DIGITALES

1. **Servicio de constancias digitales:** El presente documento regula los términos y condiciones del servicio de constancias digitales que presta el Banco Nacional de Costa Rica, cédula de persona jurídica número 4-000-001021 (en adelante "Banco"). A través de este servicio, el cliente podrá solicitar la emisión de constancias digitales desde las diversas plataformas digitales propiedad del Banco que este mantenga habilitadas para tal fin.
2. **Definiciones:** Para los efectos de este documento los términos indicados tendrán el siguiente significado:
 - a. Banco: se refiere al Banco Nacional de Costa Rica.
 - b. Cliente: es el usuario solicitante de una constancia digital.
 - c. Constancia digital: es una constancia que se genera y entrega en formato digital a través de un buzón de correo electrónico.
 - d. URL: dirección electrónica que identifica a toda página o sitio web.
 - e. Código QR: es una imagen que presenta un patrón único que al ser escaneado vincula al usuario con un sitio web o una plataforma tecnológica vinculada con la funcionalidad deseada.
3. **Requisitos para acceder al servicio.** Para acceder al servicio es necesario cumplir con los siguientes requisitos:
 - a. Ser cliente activo del Banco Nacional, lo que implica mantener algún producto y/o servicio a su nombre en el Banco, en estado activo.
 - b. Mantener al menos una cuenta en el Banco a su nombre en estado activo.
 - c. Estar registrado en alguna de las plataformas digitales del Banco sea Banca en línea, aplicación BN Móvil, o alguna otra que el Banco habilite en el futuro.
 - d. Autenticarse en alguna de las plataformas en línea.
 - e. Leer y aceptar los términos y condiciones para el uso de este servicio. Si usted no está de acuerdo con esta norma, podrá acceder a este servicio desde nuestros canales físicos de la red de oficinas.
4. **Condiciones de Uso:**
 - a) El Banco pone a disposición del cliente el servicio de solicitud y entrega de constancias digitales desde sus plataformas de Banca en Línea.
 - b) Una vez que el cliente se encuentre debidamente autenticado en la plataforma en línea de su conveniencia, tendrá a disposición el menú "Mis Gestiones", donde se desplegará la opción: "Solicitud de Constancias", mediante la cual podrá solicitar la emisión de la constancia(s) digital(es) seleccionadas, del producto vigente y a su nombre con la Institución.
 - c) Al ingresar a la opción Solicitud de Constancias, se desplegará el presente documento sobre términos y condiciones que el cliente deberá leer y aceptar para continuar con la gestión.
 - d) El sistema generará un consecutivo de la gestión de solicitud.

- e) Una vez solicitada la constancia, el cliente recibirá una alerta electrónica (correo electrónico y mensaje de texto SMS) de confirmación del servicio solicitado a los medios de contacto registrados con la Institución, por lo que debe asegurarse que sus datos de contacto se encuentren debidamente actualizados.
- f) La constancia será enviada al cliente a la cuenta de correo electrónico que el cliente tenga registrada con el Banco, en formato digital dentro del plazo de en un plazo máximo de 2 horas si corresponde a un día hábil y si la solicitó antes de las 3 p.m. Para solicitudes posteriores a esa hora o en días no hábiles, se entregará el día hábil siguiente máximo a las 10:30 a.m.
- g) Para efectos de atención de consultas relacionadas con el servicio de constancias digitales, el Banco pone a disposición el número telefónico 2212-2000 y el chat en: la página www.bnccr.fi.cr, en la plataforma de Banca en Línea o en las aplicaciones BN Móvil y BN Más Cerca.
- h) Para su validez se requiere conservar la firma digital del representante del Banco con la que será emitida. Se podrá verificar la validez de su emisión por parte del Banco Nacional a través del número de consecutivo de la constancia en el sitio web www.bnccr.fi.cr o el URL que se despliega al escanear el código QR de la constancia. El Banco no solicitará información alguna al cliente y el correo es estrictamente y únicamente para el envío de la constancia. La constancia emitida perderá su validez que le proporciona la firma digital del representante del Banco si es copiada o impresa.
- i) Para verificar la validez de la constancia por un tercero autorizado por el solicitante de la constancia, se podrá realizar consulta mediante el escaneo del código QR que se muestra en la constancia emitida. La vigencia podrá ser verificada hasta por un plazo máximo de 30 días naturales.
- j) El banco no tendrá responsabilidad ante el mal uso que terceros le den a la información de la constancia suministrados por el Banco.
- k) El Banco se reserva el derecho de incorporar paulatinamente nuevas opciones de Constancias digitales, para ser ofrecidas a través de sus plataformas; y de actualizar el costo de la constancia en línea en las plataformas digitales.
5. **Naturaleza y uso de la constancia.** La constancia emitida constituye un documento público de conformidad con el artículo 45.2 del Código Procesal Civil y el artículo 5 inciso d) de la Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos no 8454 y tiene el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito. Es obligación de los entes públicos y privados recibir este documento y reconocer su valor legal, por lo que en caso de se le presenten problemas para la recepción de este documento y la aplicación de sus efectos legales, deberá comunicarlo al Banco a los medios establecidos en este documento. Queda prohibido utilizar el servicio de constancias digitales de forma, con fines o efectos contrarios a la ley, la moral y las buenas costumbres o para lucro personal de cualquier tipo.
6. **Obligaciones de seguridad.** Para estos efectos, es importante qué durante la solicitud de la constancia digital, el cliente se asegure de digitar correctamente y corroborar la información ingresada (dirección de correo electrónico) para el envío de la constancia. El cliente declara conocer y aceptar que, en caso de reenviar la constancia digital recibida a otro correo electrónico, existe el riesgo de que terceras personas no autorizadas reciban la constancia y hagan un uso no autorizado de la información contenida en la misma. El cliente debe abstenerse de facilitar o permitir a terceros el acceso a su información de uso personal como el número de tarjeta de crédito, contraseñas, números de cuenta, número de tarjeta de débito, pines, claves y cualquier información confidencial que pueda comprometer la seguridad de las cuentas, productos, o servicios financieros.

7. **Jurisdicción y competencia.** Los presentes términos y condiciones de uso del servicio de emisión de constancias digitales se regirán e interpretarán por el ordenamiento jurídico costarricense. Las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de Justicia de Costa Rica para los efectos de cualquier reclamo relacionado con este servicio. Todas las acciones del Banco o de Usuarios se acreditarán como hechas en territorio costarricense para cualquier efecto legal.
8. **Autorización para el tratamiento de la información.** Mediante la suscripción del servicio el (la) cliente autoriza al Banco para tratar, recopilar, almacenar, ceder y transferir la información de sus datos personales, incluidos los de uso restringido. Esta autorización incluye: 1) la posibilidad de compartir la información indicada con el BANCO NACIONAL y las demás subsidiarias del Conglomerado BANCO NACIONAL existentes o futuras, a terceros por convenio de afinidad para este servicio, o a terceros subcontratados por el BANCO NACIONAL y sus subsidiarias para el manejo y archivo de expedientes, envíos de estados de cuenta y para brindar servicios como cliente del conglomerado o de la subsidiaria, incluye pero no limita a los contratos de tarjetas, servicios de call center, servicios de venta o contratación de productos, mercadeo, promociones en general y de servicios bancarios y financieros, de cobro, servicios para la seguridad de las transacciones a efectuar u otros servicios a través de medios telefónicos, digitales, mensajes de texto, correo electrónico o cualquier otras que ayude a llevar a cabo estas transacciones. Dichas comunicaciones podrán ser con fines informativos, de venta directa, de verificación de datos, de cobro, de promoción de productos y cualquier otro que se considere oportuno brindar por estos medios. 2) la posibilidad de compartir la información indicada con el BANCO NACIONAL y las demás subsidiarias del Conglomerado BANCO NACIONAL, para efectos de verificar el cumplimiento de la Ley 8204. Por otra parte, de "El cliente" autoriza expresamente y en forma irrevocable al BANCO NACIONAL, para que como entidad supervisada acceda y consulte su información en el Centro de Información Crediticia (CIC) de la Superintendencia General de Entidades Financieras. Asimismo, esta autorización permite el uso de la información que se acceda y que dicha información pueda ser compartida con BN Vital, BN Valores, BN SAFI y BN Corredora de Seguros para facilitar cualquier análisis de crédito o de negocios que vaya a ser realizado por las entidades indicadas, incluso para el ofrecimiento de servicios, productos comerciales y/o financieros." El cliente" acepta que ha sido informado y que la falta de entrega de la información solicitada puede provocar el rechazo de su solicitud o el no recibir los servicios prestados por el Banco y su conglomerado y que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación establecidos en la ley.
9. **Aceptación de los términos y condiciones:** El cliente declara que ha leído y comprendido los presentes términos y condiciones del servicio de TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE CONSTANCIAS DIGITALES y los derechos y obligaciones en él establecidos. En caso de estar de acuerdo con lo establecido, deberá pulsar el botón "acepto" que se desplegará en la presente plataforma, en señal expresa de su consentimiento. Si el cliente no está de acuerdo con los términos y condiciones del servicio, deberá abandonar el sitio y pulsar el botón "rechazo" que se desplegará en la presente plataforma.