

I. Acuerdo de Suscriptor

Entrar al enlace:

[Acuerdo de Suscriptor Sello Electrónico](#)

II. PIN

1. Pasos para activar el PIN:

- a. En ninguna circunstancia se permitirá la participación de terceros en la definición del PIN ni en el proceso de activación del certificado de Firma Digital.
- b. En el teclado, presione la barra espaciadora o seleccione la opción “Iniciar”.
- c. Inserte la tarjeta de firma digital en el lector correspondiente, asegurándose de que el chip quede hacia arriba y completamente dentro del lector.
- d. Coloque una de las huellas dactilares previamente registradas durante el proceso de enrolamiento.
- e. Asigne el PIN personal, el cual deberá cumplir con las siguientes condiciones:
 - Contener únicamente números.
 - Tener una longitud mínima de 6 dígitos y máxima de 14 dígitos.
- f. Lea, acepte términos y firme el acuerdo de suscriptor.
- g. Digite el PIN personal previamente creado en el punto “e”.
- h. Seleccione la opción “Aceptar” para confirmar la operación.
- i. En la pantalla final, se desplegará un mensaje indicando que la tarjeta se encuentra lista, momento en el cual podrá retirarla del lector.

2. Cambio de PIN

- Para la atención del servicio de Cambio de PIN, es requisito indispensable que el cliente presente su tarjeta de firma digital.

III. Política de Garantía de Dispositivos de Firma Digital

1. Vigencia del Certificado

- La vigencia del certificado digital es de 4 años, conforme a lo establecido por el BCCR de acuerdo con la Norma Complementaria de Emisión Física de Firma Digital.

2. Garantía de Dispositivos

- Los dispositivos asociados (tarjeta criptográfica y lectores) cuentan con una garantía de 6 meses, otorgada por BAC.
- Esta garantía inicia a partir de la fecha de entrega al cliente, correspondiente a la cita donde se entrega el certificado y los dispositivos.

3. Alcance de la Garantía

La garantía cubre:

- Defectos de fábrica.
- Fallas técnicas en el funcionamiento normal del dispositivo.

La garantía no cubre:

- Daños causados por mal uso, manipulación indebida o negligencia.
- Pérdida o robo del dispositivo.
- Desgaste normal por uso.

4. Procedimiento en caso de que el dispositivo presente fallas:

- El cliente debe reportar el incidente al Centro de Soporte de Firma Digital 2528-4949.
- El Centro de Soporte le comunicará con BAC que tipo de daño presenta el dispositivo.
- BAC le comunicará al cliente por medio de correo electrónico si la garantía aplica o no aplica.

5. Consideraciones Generales

- La garantía de los dispositivos es independiente de la vigencia del certificado digital.
- No se extiende la garantía por reemplazos realizados dentro del período original.
- Toda gestión de garantía debe realizarse dentro de los 6 meses posteriores a la compra o emisión del dispositivo.

IV. Huellas dactilares

- Como parte del proceso de emisión, se efectuará la captura de las huellas dactilares del cliente. Para garantizar la correcta realización de este procedimiento, el solicitante deberá procurar condiciones adecuadas, incluyendo una longitud de uñas apropiada y la ausencia de accesorios o aditamentos en las manos que puedan interferir con la captura.