

## INFORMATIVA PRECONTRATTUALE SUI CONTRATTI E SERVIZI A DISTANZA

*(Ai sensi del Decreto Legislativo 9 aprile 2003 n. 70 "Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico")*

### **AVVERTENZA PRELIMINARE**

La presente informativa precontrattuale ha lo scopo di fornire tutte le informazioni necessarie ai clienti per comprendere le modalità di erogazione dei servizi e la conclusione dei contratti offerti a distanza da Solution Bank S.p.A. Si invitano i clienti a leggere attentamente questo documento unitamente a tutta la documentazione contrattuale e di trasparenza disponibile sul sito ufficiale della banca. Prima di accettare qualsiasi offerta o sottoscrivere un contratto, è essenziale assicurarsi di aver compreso tutti gli aspetti rilevanti, inclusi i diritti e gli obblighi derivanti dall'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza.

### **INFORMAZIONI RELATIVE A SOLUTION BANK E AI SERVIZI OFFERTI**

Solution Bank S.p.A. è un intermediario finanziario autorizzato dalla Banca d'Italia ed è iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari. La banca propone un'ampia gamma di servizi bancari e finanziari, comprese soluzioni personalizzate per i clienti e l'accesso a contratti attraverso strumenti di comunicazione a distanza. L'operatività a distanza è organizzata nel pieno rispetto della normativa primaria e secondaria applicabile, garantendo trasparenza e tutela per il cliente. La sede legale di Solution Bank si trova in Corso della Repubblica n. 126 – 47121 Forlì (FC). Per informazioni o supporto, il cliente può contattare la banca tramite e-mail, PEC o attraverso il sito ufficiale. Tutte le informazioni relative ai prodotti e ai servizi sono reperibili nella sezione "Trasparenza" del sito.

### **FASI TECNICHE PER LA CONCLUSIONE DEI CONTRATTI A DISTANZA**

Solution Bank S.p.A. consente ai propri clienti di utilizzare strumenti e tecnologie digitali avanzate per la conclusione di contratti a distanza, garantendo sicurezza, tracciabilità e conformità normativa. La sottoscrizione dei contratti avviene esclusivamente tramite la piattaforma digitale **IDbook**, messa a disposizione da **Digonos srl**, che garantisce un processo conforme alle normative vigenti in materia di identificazione e firma digitale.

La firma dei contratti avviene mediante documenti informatici firmati con firma digitale qualificata, così come definita dall'art. 1, comma 1 bis, D. lgs. n. 82/2005, CAD, modificato dal D. lgs. 179/2016 che rinvia all'art. 3 n. 12 Reg. UE 910/2014. Il documento informatico, sottoscritto con firma elettronica qualificata – nel rispetto delle regole tecniche previste dalle norme vigenti – ha la stessa efficacia prevista dalla legge per la scrittura privata sottoscritta con firma autografa. La firma digitale utilizzata deve essere basata su un certificato qualificato emesso da un certificatore accreditato, valido e attivo al momento della sottoscrizione. Altri metodi di firma elettronica, come le firme semplici o avanzate, non sono accettati poiché non soddisfano i requisiti di sicurezza e affidabilità previsti dalla normativa applicabile.

L'intero processo, dalla generazione del contratto alla sua sottoscrizione, avviene tramite la piattaforma **IDbook**, che garantisce la sicurezza delle operazioni e la tracciabilità delle attività svolte. Solution Bank si riserva il diritto di verificare che la firma digitale apposta sia conforme ai requisiti legali e tecnici stabiliti. In caso di irregolarità o non conformità, il contratto non sarà accettato e il cliente sarà tempestivamente informato per procedere alla risoluzione del problema.

Per garantire una maggiore sicurezza nel processo di identificazione del cliente, Solution Bank adotta il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) come metodo riconosciuto per l'autenticazione e l'accesso ai servizi a distanza. Questo sistema, conforme all'art. 27 del D.L. 76/2020, semplifica le procedure di firma e identificazione per i servizi bancari, assicurando un elevato livello di sicurezza e affidabilità. L'adozione dello SPID rappresenta una soluzione innovativa che soddisfa le esigenze normative e operative di identificazione digitale.

Gli strumenti di identificazione a distanza utilizzati da Solution Bank sono integrati con tecnologie OCR (Optical Character Recognition), che consentono di verificare i dati dichiarati dai clienti confrontandoli con quelli presenti nei documenti caricati. L'OCR aumentano la precisione del processo di identificazione, riducendo al minimo il rischio di errore o frode. Tuttavia, qualora emergano ambiguità o incongruenze significative durante queste verifiche, il processo di onboarding remoto sarà interrotto e il cliente sarà invitato a recarsi in filiale per completare l'identificazione in presenza.

Questi processi riflettono l'impegno di Solution Bank nel garantire trasparenza, sicurezza e conformità ai requisiti normativi per tutte le operazioni di onboarding e conclusione dei contratti a distanza.

## **ARCHIVIAZIONE DEI CONTRATTI DIGITALI**

Tutti i contratti sono conclusi tramite tecniche di comunicazione a distanza vengono archiviati digitalmente utilizzando sistemi di conservazione sostitutiva. Solution Bank adotta soluzioni di archiviazione avanzate, gestite da fornitori specializzati e qualificati, che garantiscono la conformità alla normativa vigente. Questi sistemi assicurano la validità legale, l'integrità e la sicurezza dei documenti nel tempo, rendendo possibile la conservazione in un formato sicuro e accessibile per tutta la durata del rapporto contrattuale.

Inoltre, tutti i documenti raccolti durante il processo di onboarding a distanza vengono firmati digitalmente e marcati temporalmente per garantirne l'autenticità e la tracciabilità. In conformità all'art. 40, par. 1 lett. a) della Direttiva (UE) 2015/849, i documenti sono conservati in modo sicuro per un periodo minimo di dieci anni dalla cessazione del rapporto con il cliente o dalla data dell'ultima operazione occasionale. La qualità e l'integrità di questi documenti sono costantemente garantite attraverso l'uso di tecnologie di conservazione digitale certificata.

Queste soluzioni non solo rispettano i requisiti legali, ma garantiscono anche l'accessibilità della documentazione in ogni momento. Il cliente ha infatti il diritto di richiedere una copia della documentazione contrattuale in qualsiasi momento, contattando la banca tramite i recapiti forniti. Solution Bank si impegna a rispondere prontamente a tali richieste, assicurando la disponibilità della documentazione in formato leggibile e conforme ai più elevati standard di qualità.

## **MEZZI PER LA CORREZIONE DEGLI ERRORI**

Nel caso in cui il cliente rilevi errori nei dati riportati nel contratto, è possibile richiedere la correzione contattando Solution Bank prima della conclusione del contratto. Le segnalazioni devono essere trasmesse esclusivamente all'indirizzo e-mail indicato nella comunicazione ufficiale, contenente il link per la firma dei documenti richiesti durante la procedura di on-boarding e verranno trattate con la massima priorità. Solution Bank si impegna a correggere tempestivamente qualsiasi errore segnalato, assicurando che il contratto venga perfezionato con informazioni corrette e complete.

Per i clienti considerati a rischio elevato secondo la normativa antiriciclaggio, Solution Bank applica una due diligence rafforzata. Questa procedura prevede una verifica aggiuntiva dei documenti e dei dati forniti, nonché un possibile invito a recarsi in filiale per una verifica in presenza. I controlli includono la consultazione delle liste di sanzioni e l'analisi delle informazioni fornite per garantire la conformità alle politiche interne e alle normative vigenti.

## ***RISCHI ASSOCIATI AI SERVIZI A DISTANZA***

L'erogazione di qualsiasi servizio a distanza nel settore bancario, finanziario e di investimento determina un innalzamento del livello di rischio operativo. Va altresì evidenziato che tutti i servizi a distanza presentano un più elevato rischio di sicurezza delle operazioni (es. a causa di hacker, illecita appropriazione di chiavi di sicurezza e/o dati, ecc.). Al fine di prevenire tali rischi, il cliente è tenuto a mantenere segreti tutti i codici riservati, i quali, nell'interesse del medesimo cliente, non devono essere conservati insieme né annotati in un unico documento.

Inoltre, non si esclude la possibilità di interruzioni temporanee o sospensioni del servizio, che possono verificarsi senza preavviso. La banca adotta tutte le misure necessarie per ridurre tali rischi, ma il cliente deve essere consapevole che l'utilizzo di strumenti digitali comporta una maggiore esposizione a problematiche di natura tecnologica. Solution Bank si impegna a garantire la sicurezza delle operazioni, utilizzando sistemi di protezione avanzati e aggiornati.

## ***LEGGE APPLICABILE E LINGUA DELLE COMUNICAZIONI***

Tutti i rapporti contrattuali tra Solution Bank e i propri clienti sono regolati dalla legge italiana. La lingua ufficiale per le comunicazioni e la documentazione contrattuale è l'italiano. In caso di discrepanze con eventuali traduzioni in altre lingue, il testo italiano prevarrà ai fini interpretativi.

Eventuali traduzioni dei documenti contrattuali e delle comunicazioni sono fornite esclusivamente a titolo di cortesia per il cliente e non hanno valore legale. La conformità dei contratti alle normative italiane include il rispetto delle disposizioni dell'Unione Europea applicabili al settore finanziario, laddove rilevanti.

In caso di controversie, la giurisdizione competente è quella del tribunale del luogo in cui ha sede legale Solution Bank, salvo diversa indicazione obbligatoria prevista dalla normativa applicabile. Solution Bank si impegna, ove possibile, a risolvere eventuali controversie in via stragiudiziale tramite procedure di mediazione, nel rispetto delle normative italiane ed europee.

## **PROCEDURE DI RECLAMI E RICORSI**

Il cliente che desidera presentare un reclamo può rivolgersi all'Ufficio Reclami di Solution Bank, inviando una comunicazione tramite PEC o posta raccomandata all'indirizzo ufficiale della banca. La banca si impegna a fornire una risposta entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo. In caso di insoddisfazione o in caso di mancata risposta, il cliente ha la facoltà di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o avviare una procedura di mediazione presso gli organismi competenti.

## **DIRITTI DEL CLIENTE**

Il cliente ha il diritto di richiedere la documentazione contrattuale in formato cartaceo, se necessario, e può opporsi all'utilizzo delle tecniche di comunicazione a distanza. In tali casi, Solution Bank valuterà l'utilizzo di metodi alternativi, compatibilmente con le proprie possibilità operative.

## **MONITORAGGIO CONTINUO**

Solution Bank monitora costantemente le soluzioni di onboarding a distanza per garantire l'efficacia e la conformità alle normative vigenti. Il monitoraggio include la revisione periodica dei processi, la verifica delle performance e l'attuazione di misure correttive in caso di anomalie. Eventuali criticità riscontrate, come un aumento dei tentativi di frode, saranno affrontate tempestivamente coinvolgendo i responsabili IT e gli uffici competenti.

## **FORMAZIONE E CONSAPEVOLEZZA**

Tutti i dipendenti coinvolti nell'utilizzo delle soluzioni di onboarding remoto devono partecipare a sessioni formative obbligatorie. Queste sessioni mirano a fornire conoscenze approfondite sulle normative vigenti, sulle tecniche di verifica e sulle modalità di prevenzione delle frodi. La formazione è aggiornata regolarmente per includere le novità normative e tecnologiche.

## DEFINIZIONI

**Concedente:** la società finanziaria o bancaria che, in qualità di parte contrattuale, concede al cliente il bene oggetto del contratto mediante un rapporto di locazione finanziaria o operativa.

**Cliente:** l'utilizzatore del bene concesso in locazione, il quale si impegna a rispettare le condizioni previste dal contratto, inclusi gli obblighi di pagamento e di manutenzione. È importante sottolineare che Solution Bank non opera con clienti qualificabili come "consumatori" ai sensi della normativa vigente, riservando i propri servizi esclusivamente a operatori professionali o imprese.

**Fornitore o Venditore:** il soggetto, persona fisica o giuridica, che vende o fornisce il bene che sarà oggetto del contratto. Tale soggetto viene indicato dal cliente e agisce come controparte nella vendita del bene alla concedente.

**Bene:** l'oggetto materiale o immateriale acquistato dalla concedente su indicazione del cliente, al fine di renderlo disponibile per la locazione finanziaria o operativa secondo i termini del contratto.

**Contratti:** qualsiasi accordo scritto avente per oggetto la locazione finanziaria o operativa di un bene, concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza.

**Documentazione Contrattuale:** l'insieme dei documenti che include fogli informativi, condizioni generali e particolari del contratto, tassi effettivi globali medi (TEGM), guide pratiche ai servizi e ogni altro documento rilevante per garantire una piena comprensione dei termini contrattuali.

**Servizi:** le attività e operazioni finanziarie offerte da Solution Bank ai propri clienti.

**Tecniche di Comunicazione a Distanza:** ogni mezzo utilizzato per concludere contratti o fornire servizi senza la presenza fisica e simultanea delle parti, come internet, e-mail, posta elettronica certificata (PEC) e piattaforme digitali.

**Supporto Durevole:** qualsiasi strumento che consenta al cliente di memorizzare informazioni personali in modo che possano essere agevolmente recuperate e che garantisca la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

**Firma Elettronica:** un insieme di dati elettronici allegati a un documento o logicamente associati a esso, utilizzati per identificare la persona che firma.

**Firma Digitale:** una tipologia specifica di firma elettronica qualificata, basata su un sistema di chiavi crittografiche asimmetriche che garantisce l'autenticità e l'integrità dei documenti informatici. Deve essere emessa da un certificatore accreditato e valida al momento dell'uso.

**Conservazione Sostitutiva:** una procedura tecnico-legale che consente di archiviare documenti informatici in modo che conservino valore legale nel tempo, garantendone l'integrità e la validità giuridica.

**Normativa Applicabile:** l'insieme delle leggi, regolamenti e direttive italiane e comunitarie che disciplinano i contratti, l'uso di tecniche di comunicazione a distanza e la tutela dei diritti del cliente nel contesto bancario e finanziario.

**Firma Elettronica:** un insieme di dati elettronici allegati a un documento o logicamente associati a esso, utilizzati per identificare la persona che firma.

**Firma Digitale:** una tipologia specifica di firma elettronica qualificata, basata su un sistema di chiavi crittografiche asimmetriche che garantisce l'autenticità e l'integrità dei documenti informatici. Deve essere emessa da un certificatore accreditato e valida al momento dell'uso.

**Conservazione Sostitutiva:** una procedura tecnico-legale che consente di archiviare documenti informatici in modo che conservino valore legale nel tempo, garantendone l'integrità e la validità giuridica.

**Normativa Applicabile:** l'insieme delle leggi, regolamenti e direttive italiane e comunitarie che disciplinano i contratti, l'uso di tecniche di comunicazione a distanza e la tutela dei diritti del cliente nel contesto bancario e finanziario.