



FOGLIO INFORMATIVO

ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari

CARTA IUAV - UNIVERSITA' IUAV DI VENEZIA

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banco BPM S.p.A.

Capogruppo del Gruppo Bancario BANCO BPM

Sede Legale: Piazza F. Meda, 4 - 20121 Milano. Sede Amministrativa: Piazza Nogara, 2 - 37121 Verona

Telefono Sede Legale: 02.77.001. Telefono Sede Amministrativa: 045.86.75.111

Sito Internet: www.bancobpm.it. E-mail: contattaci@bancobpm.it

Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 8065 e all'Albo dei Gruppi Bancari

CHE COS'E' LA CARTA IUAV – UNIVERSITA' IUAV DI VENEZIA

Carta luav é la carta di servizio che l'Università luav di Venezia ha ideato per i suoi studenti in collaborazione con il Banco BPM S.p.A.

Oltre ad essere la tessera di riconoscimento degli studenti, Carta luav é anche un'innovativa carta prepagata KDue con IBAN, che consente di ricevere ed effettuare pagamenti in tutto il mondo e su Internet.

Lo studente titolare di Carta luav può, infatti, decidere di attivarne anche le funzioni bancarie per poter ricevere bonifici e ricariche in tempo reale, effettuare prelievi e spese con la carta utilizzando il circuito Mastercard, eseguire bonifici in uscita, pagare bollettini MAV o postali, ricaricare il cellulare.

Come funziona

Carta luav è una carta prepagata di nuova concezione che, oltre a tutte le operazioni tipiche di una carta, grazie al codice IBAN associato permette di ricevere direttamente bonifici e di effettuare le principali operazioni bancarie. Grazie agli evoluti servizi multicanale della Banca tutte le operazioni dispositive e le informazioni sono disponibili a distanza, senza la necessità di recarsi in Filiale.

In sintesi con Carta luav è possibile:

- pagare in tutto il mondo nei negozi dotati di POS che accettano carte Mastercard;
- pagare con l'innovativo sistema PayPass presso gli esercenti abilitati, semplicemente avvicinando la carta al lettore in modalità contactless, cioè senza la necessità di strisciare o inserire la carta nel lettore POS;
- prelevare contanti in tutto il mondo dagli sportelli ATM abilitati al circuito Mastercard;
- disporre bonifici SCT (Sepa Credit Transfer) in uscita;
- domiciliare il pagamento di RID, comunicando il codice IBAN della carta all'ente creditore;
- pagare bollettini (postali, MAV, RAV, Freccia, ecc.);
- ricaricare i cellulari e altre carte luav e KDue.

Pagamenti POS (fisico o virtuale) tramite wallet: per le modalità di registrazione e gestione della carta nei diversi wallet si rimanda all'apposita Guida al prodotto disponibile in Filiale o sul sito internet della Banca.

Come si ricarica

Carta luav può essere ricaricata:

- tramite bonifici SCT (Sepa Credit Transfer) in ingresso;
- tramite gli sportelli ATM della Banca e gli ATM del circuito QuiMultibanca abilitati;

- presso le Filiali della Banca emittente, per caricamenti in contanti oppure con addebito in conto corrente o su un'altra Carta luav;
- tramite i servizi multicanale della Banca con addebito in conto corrente o su un'altra Carta luav.

Limiti operativi

Capienza massima della carta	50.000 euro
Limite annuo di massima movimentazione in accredito	30.000 euro
Limite mensile di massima movimentazione in accredito	10.000 euro
Limite giornaliero di massima movimentazione in accredito	4.000 euro

OPERAZIONE	CANALE	IMPORTO MASSIMO
CARICAMENTO ¹	Allo sportello Da Servizi You Da Bonifico Da ATM	Capienza Carta 4.000 € per operazioni Capienza Carta 250,00 € per operazione ²
UTILIZZO FONDI TRAMITE CIRCUITO MASTERCARD	Limite mensile complessivo a valere sull'operatività cumulata sui seguenti canali di utilizzo: POS Acquisti tramite Internet: Prelievi presso ATM	3.000,00 € al mese ³ 3.000,00 € al giorno ⁴ 3.000,00 € al giorno ⁴ 250,00 € al giorno ⁵
PRELEVAMENTO CONTANTI	Allo sportello	Disponibilità carta, presso lo sportello di acquisto della carta 3.000,00 € giorno presso tutti gli altri sportelli

Come si controllano la disponibilità e le operazioni

Per verificare la disponibilità della carta e monitorare le operazioni effettuate, Carta luav mette a disposizione numerose alternative:

- Servizi multicanale della Banca: tramite i servizi di banca multicanale è possibile tenere sempre sotto controllo il saldo e tutti i movimenti della carta in tempo reale, dal proprio personal computer, smartphone o telefono;
- ATM: presso gli sportelli ATM della Banca e gli ATM del circuito QuiMultiBanca abilitati è possibile ottenere gratuitamente la stampa degli ultimi movimenti e del saldo aggiornato;

¹ Comunque nei "limiti di massima movimentazione in accredito" indicati nella sezione precedente.

² Comunque nei "limiti di massima movimentazione in accredito" indicati nella sezione precedente; la ricarica ATM può essere eseguita fino alla concorrenza di 500 euro al giorno.

³ Il titolare può personalizzare singolarmente questo limite scegliendone il valore all'interno dell'intervallo tra 0 e 5.000 euro, utilizzabili per il prelievo ATM fino alla concorrenza di 3.000 euro.

⁴ Il titolare può personalizzare singolarmente questo limite scegliendone il valore all'interno dell'intervallo tra 0 e 5.000 euro

⁵ Il titolare può personalizzare questo limite scegliendone il valore all'interno dell'intervallo tra 0 e 500 euro

- Filiale: in caso di necessità, è possibile ottenere una stampa dei movimenti della carta, richiedendola in filiale;
- rendiconto annuale: è prevista la produzione di un estratto conto con cadenza annuale.

Tra i principali rischi si considerano:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del P.I.N., nel caso di smarrimento e sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della Carta e del P.I.N., nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo P.I.N.; nei casi di smarrimento e sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Spese

▪ spese emissione carta	0,00 €
▪ spese estinzione carta	0,00 €
▪ canone mensile - carta con funzione addebito prepagato	0,00 €
▪ periodicità addebito canone	mensile
▪ numero canoni esenti	0
▪ importo ricarica periodica per esenzione canone	0,00 €
▪ tipo ricarica periodica per esenzione canone	cumulo operazioni nel periodo
▪ spese invio documentazione forma cartacea	0,95 €
▪ spese invio documentazione forma elettronica	0,00 €
▪ imposta di bollo su estratto conto (se superiore a eur 77,47)	2,00 €

Commissioni su ricariche - accrediti

▪ commissione ricarica allo sportello - in contanti	0,00 €
▪ numero ricariche contanti sportello esenti	0
▪ tipo esenzione primo caricamento contanti sportello	mensile
▪ commissione per ricarica in contanti - da atm *non disponibile*	0,00 €
▪ comm.ne ricarica in contanti - circuito sisal *non disponibile*	0,00 €
▪ commissione ricarica allo sportello - con addebito in c/c	0,00 €
▪ commissione ricarica canale telefonico	0,00 €
▪ commissione ricarica canale telematico/web	0,00 €
▪ commissione ricarica da atm	0,00 €
▪ commissione ricarica da bonifico	0,00 €

Commissioni su pagamenti - addebiti

▪ commissione prelievo contanti allo sportello	0,00 €
▪ commissione prelievo contanti da atm (banche del gruppo)	0,00 €
▪ commissione prelievo contanti da atm (altre banche - euro)	1,00 €
▪ commissione prelievo contanti da atm (altre banche - divisa)	5,00 €
▪ bonifici sepa e pagamento bollettini diversi allo sportello	3,00 €
▪ bonifici sepa e pagamento bollettini diversi phone banking	3,00 €
▪ bonifici sepa e pagamento bollettini diversi internet banking	1,00 €
▪ commissione per addebiti diretti preautorizzati	0,00 €

- commissione pagamento carburante 0,00 €

Altre commissioni

- commissione richiesta sostituzione carta - se non abbinata a c/c 0,00 €
- commissione richiesta movimenti allo sportello 2,00 €
- commissione addebito pagamento pos - divisa ⁶ 1,0000 %

Informazioni particolari

- frequenza di invio del documento di sintesi minima annuale
- Frequenza invio rendiconto carta prepagata ANNUALE

Spese gestione Servizi You

Servizi You (internet banking – phone banking)

- canone mensile servizi you 0,00 €
- attivazione dispositivo di sicurezza card/tastiera (se attivata) 0,00 €
- mancata restituzione dispositivo di sicurezza card/tastiera 0,00 €
- costo di spedizione dispositivo di sicurezza (se attivato) 7,00 €
- attivazione dispositivo di sicurezza token app (se attivato) 0,00 €

Opzione "YouAlert" (sms, e-mail banking)

- canone mensile su opzione "youalert" (se attivato) 2,00 €

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il Titolare e la banca hanno diritto di recedere in qualsiasi momento dal contratto della Carta, senza penalità e/o spese di chiusura, dandone comunicazione in forma scritta. Nel caso, tuttavia, di recesso della banca sarà comunque dovuto al Titolare il preavviso di almeno un giorno e, qualora il Titolare rivesta la qualifica di "cliente al dettaglio" o di "consumatore", un preavviso non inferiore a due mesi.

E' fatto salvo il diritto per la banca nei confronti del Titolare "consumatore" o "cliente al dettaglio" di recedere dal contratto, in deroga al termine di due mesi sopra esposto, dandone immediata comunicazione al Titolare, qualora ricorra un giustificato motivo.

Il recesso o la risoluzione del contratto comportano l'estinzione della carta e l'obbligo di corrispondere alla banca tutto quanto ancora dovuto per pagamenti eseguiti anteriormente alla data del recesso o della risoluzione e non ancora contabilizzati, nonché quanto dovuto a titolo di canoni non ancora contabilizzati per mancanza di fondi e le eventuali spese che la banca avesse a sostenere per il recupero degli importi ad essa dovuti.

L'eventuale importo residuo sulla Carta al momento dell'estinzione è posto a disposizione del Titolare presso gli sportelli della banca.

Il recesso dal rapporto di Carta, esercitato dal cliente o dalla banca, nei tempi e con le modalità per lo stesso stabilite, determina la chiusura dei Servizi You connessi con il medesimo.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Entro la giornata lavorativa nella quale il cliente comunica alla filiale la volontà di chiudere il rapporto contrattuale, salvo impedimenti tecnici.

⁶ Gli ATM e i terminali POS effettuano le operazioni previste nella moneta avente corso legale nel paese in cui sono installati. Gli addebiti relativi alle operazioni effettuate con la Carta vengono fatti in Euro, eventualmente applicando il cambio del giorno lavorativo bancario di addebito determinato dal Circuito Mastercard (consultabile all'indirizzo internet del sito di Mastercard) maggiorato dell'importo stabilito alla voce "commissione aggiuntiva per operazioni in divisa (percentuale su importo)".

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- a mezzo lettera con consegna a mano (a fronte del rilascio di "ricevuta") presso una delle filiali del Gruppo BANCO BPM;
- a mezzo lettera con invio tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo:
Banco BPM S.p.A.
Gestione Reclami - Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi
- a mezzo web, attraverso la sezione "Contattaci" – "Reclami" del sito internet:
www.bancobpm.it
- a mezzo posta elettronica scrivendo a: reclam@bancobpm.it
- a mezzo posta elettronica certificata scrivendo a: reclami@pec.bancobpm.it

La Banca è tenuta a rispondere, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, entro i seguenti termini:

- entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento (Normativa PSD2). In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso, il cliente otterrà una risposta definitiva entro 35 giornate operative dalla data di ricevimento del reclamo;
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento
- entro 45 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a contratti e servizi assicurativi (es. polizze assicurative per cui la Banca ha svolto l'attività di intermediario ad esclusione delle polizze del ramo III – unit linked e index linked – e del ramo V – di capitalizzazione – trattate come servizi d'investimento).

L'impegno della Banca è comunque quello di formulare una risposta nei tempi più rapidi possibili.

Qualora il Cliente non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti o se non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo potrà:

A. in caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari

1. ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):

- se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data dell'1.1.2009;
- nel limite di Euro 200.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro;
- se sia stato presentato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.

Il ricorso all'ABF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori, ovvero di procuratore.

Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito internet dell'ABF e sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia, oppure a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie _ADR):

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito www.conciliatorebancario.it nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

B. in caso di controversie inerenti a servizi e prodotti di investimento:

1. ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):

- se il cliente è retail;
- se la richiesta ha valore non superiore ad Euro 500.000;
- sia stato avanzato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito, o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria;
- se la controversia riguardi la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari.

Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. E' esclusa la possibilità di ricorso all'ACF se la controversia ha ad oggetto danni che non sono conseguenza diretta e immediata dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi sopra citati o danni di natura non patrimoniale.

Le decisioni dell'ACF non sono vincolanti per le parti, che possono comunque ricorrere all'Autorità Giudiziaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito web dell'ACF e dell'intermediario stesso, nonché su due quotidiani a diffusione nazionale.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito <https://www.acf.consob.it>

2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie _ADR):

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito www.conciliatorebancario.it nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti alle filiali del Gruppo Banco BPM.

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

C. in caso di controversie inerenti a contratti e servizi assicurativi:

Dopo aver presentato un reclamo in materia di intermediazione assicurativa, se insoddisfatto dell'esito o se dopo 45 giorni non avesse ricevuto risposta dalla Banca, il cliente può rivolgersi:

- all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito www.ivass.it
- ad altro Organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia; l'elenco degli Organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

Maggiori informazioni sull'argomento potranno essere acquisite da tutta la clientela, consultando anche i siti:

www.consob.it

www.bancaditalia.it

www.giustizia.it

ed i seguenti regolamenti:

- Regolamento Conciliatore Bancario Finanziario
- Regolamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (di seguito, il "Regolamento sull'ODR"), ha istituito una piattaforma europea (di seguito, la "Piattaforma Online Dispute Resolution" o "Piattaforma ODR") che agevola la risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'UE e un professionista stabilito nell'UE. Più precisamente, la Piattaforma ODR consiste in un sito web interattivo a cui consumatori e professionisti possono accedere gratuitamente e che si interfaccia direttamente con gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie nazionali. Oltre a fornire informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle predette controversie contrattuali, la Piattaforma ODR consente alla clientela di avviare e gestire online la procedura di reclamo avanti l'Organismo ADR prescelto mediante la compilazione di apposito modulo elettronico (a cui verrà acclusa la relativa documentazione a supporto). Pertanto, fermo restando quanto sopra indicato, il Cliente che sia "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie aventi ad oggetto servizi e/o prodotti venduti dalla Banca online, può rivolgersi all'Organismo ODR prescelto anche presentando reclamo tramite la Piattaforma ODR. A tal fine, il Cliente può consultare il sito della Piattaforma <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

LEGENDA

Addebito diretto	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca/intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
A.T.M.	Acronimo inglese (Automatic Teller Machine) indica lo sportello automatico per il prelievo del denaro contante, comunemente detto "sportello bancomat".

Blocco carta	Operazione finalizzata a impedire l'utilizzo della carta da parte di terzi, in caso di furto, smarrimento, o in presenza di sospetto utilizzo fraudolento. Il blocco viene normalmente disposto dal Titolare tramite telefonata a un numero verde dedicato. Nei casi in cui, al furto o allo smarrimento, dovesse far seguito l'esecuzione di operazioni non autorizzate dal Titolare, dovrà essere sporta denuncia di quanto accaduto alle Autorità competenti.
Bonifico - extra SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
Bonifico - SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Carta Prepagata	La carta prepagata è uno strumento di pagamento che incorpora una somma corrispondente al valore dei fondi ricevuti anticipatamente dall'emittente; il valore della carta prepagata diminuisce ogni volta che la carta viene utilizzata per effettuare pagamenti o prelievi. Le carte prepagate emesse non sono collegate a un conto corrente e l'importo spendibile è deciso dal cliente tramite i caricamenti. Grazie a questo limite di importo sono spesso preferite dagli utenti per gli acquisti su internet.
Circuito di pagamento "Mastercard"	Rete costituita dai punti di accettazione delle carte che espongono il relativo marchio.
Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.
Modalità "contactless"	Se il contratto lo prevede, è la modalità di pagamento associata a carte con tecnologia contactless che permette di effettuare tutti i pagamenti semplicemente avvicinando la carta agli appositi lettori pos . Inoltre, per importi fino a 25 euro non è necessario digitare il PIN, né firmare la ricevuta. La carta può essere utilizzata in modalità contactless in tutti i negozi dotati di lettori con lo specifico simbolo.
Opzione YouAlert	Servizio che consente di richiedere e ricevere, sul proprio apparecchio di telefonia mobile e/o sulla propria casella di posta elettronica, informazioni relative alle movimentazioni e al saldo della carta.
P.I.N.	Acronimo inglese (Personal Identification Number) che identifica il codice segreto utilizzabile per autorizzare il pagamento sui terminali POS, per il prelievo di contante e per le altre operazioni informative o dispositive su ATM.
P.O.S.	Acronimo inglese (Point of Sale) utilizzato per identificare i terminali che consentono di effettuare l'acquisto/vendita di beni e servizi mediante l'utilizzo di una carta di pagamento.
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
Ricarica carta prepagata	Accreditamento di somme su una carta prepagata.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Servizi You	L'insieme dei servizi di phone banking (canale informativo/operativo via telefono) e di internet banking (canale informativo/operativo via internet).
Spese per invio documentazione	Spese per elaborazione, produzione ed invio dell'estratto conto periodico e delle comunicazioni inerenti la trasparenza, distinguendo tra forma cartacea e forma elettronica (es. tramite canale internet).