



ASSICURA AGENZIA S.R.L.

Codice etico


Rev. 01 del 28/06/2016

Pag. 1 di 12

IL CODICE ETICO DI ASSICURA AGENZIA S.R.L.


Allegato 1 al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo della Società Assicura Agenzia S.r.l., ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. a) e comma 2, lett. e) del D.Lgs. n. 231/2001

Approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 28/06/2016

	ASSICURA AGENZIA S.R.L.	
	Codice etico	Rev. 01 del 28/06/2016
		Pag. 2 di 12

INDICE

1 PRINCIPI GENERALI.....	p. 3
2 RAPPORTI CON GLI INTERMEDIARI E COMPAGNIE MANDANTI.....	p. 4
3 RAPPORTI CON I DIPENDENTI	p. 5
4 RAPPORTI CON I COLLABORATORI.....	p. 6
5 RAPPORTI CON I COLLEGHI.....	p. 7
6 RAPPORTI CON I CLIENTI	p. 7
7 RAPPORTI CON I MEDIA	p. 8
8 RAPPORTI CON GLI ORGANI DI VIGILANZA.....	p. 8
9 SEGNI DISTINTIVI.....	p. 9
10 TITOLARITÀ DEL PATRIMONIO INFORMATIVO ASSUNTO.....	p. 9
11 CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA GIURIDICAMENTE RILEVANTE (“COMPLIANCE”).....	p. 10
12 SANZIONI.....	p. 11
13 DISPOSIZIONI FINALI.....	p. 12

	ASSICURA AGENZIA S.R.L.	
	Codice etico	Rev. 01 del 28/06/2016 Pag. 3 di 12


1 PRINCIPI GENERALI

1.1 Assicura Agenzia (di seguito “**Agenzia**”) è un’Agenzia territoriale di riferimento, espressione del Credito Cooperativo del Friuli Venezia Giulia e delle Casse Rurali del Trentino, delle relative Federazioni regionali e che collabora anche con Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali di altre regioni nonché con la Confartigianato Friuli e Isontino e la ConfCoop ed esercita professionalmente l’attività di intermediazione assicurativa. Assicura Agenzia svolge prevalentemente l’attività di bancassicurazione per le Banche che aderiscono al suo circuito.

1.2 Nell’esplicazione della loro attività, ed allo scopo di garantire interessi e diritti, in particolare, della clientela, gli Amministratori, gli Agenti, i Dipendenti ed i Collaboratori di Assicura:

- osservano la dovuta riservatezza sulle informazioni di cui vengano a conoscenza;
- curano in modo costante e continuo l’aggiornamento professionale proprio e dei propri collaboratori;
- provvedono, con piena assunzione degli oneri e degli obblighi relativi, all’organizzazione ed alla gestione dell’Agenzia, senza mai venire meno all’autonomia delle proprie scelte;
- collaborano con gli organi preposti alla disciplina dell’attività assicurativa e del mercato, segnalando eventuali prassi e disposizioni contrarie alla più ampia soddisfazione dei bisogni assicurativi delle persone, Aziende ed Enti;
- si adoperano perché siano rispettati dalle Compagnie i seguenti diritti della clientela:
- diritto all’informazione;
- diritto alla chiarezza contrattuale;
- diritto alla competenza professionale;
- diritto al servizio assicurativo;
- diritto al risarcimento;
- diritto alla riservatezza.

1.3 Gli Agenti, i Dipendenti ed i Collaboratori si attengono, nell’esercizio della professione, ai principi di etica e assoluta probità, ed osservano un comportamento improntato a dignità, decoro e trasparenza. Si astengono, pertanto, dall’acquisire contratti attraverso iniziative non compatibili con l’etica ed il decoro della propria attività, ed in particolare, ove ricoprano cariche pubbliche, non se ne avvalgono in alcun modo per fini professionali.

	ASSICURA AGENZIA S.R.L.	
	Codice etico	Rev. 01 del 28/06/2016 Pag. 4 di 12

1.4 Ogni Amministratore, Agente, Dipendente, Collaboratore deve ispirare il proprio comportamento al senso di appartenenza ed ai doveri di lealtà, imparzialità, diligenza, correttezza, buona fede, trasparenza ed onestà indispensabili alla partecipazione alle attività dell’Agenzia attenendosi a tutte le norme statutarie ed a tutte le disposizioni emanate dagli stessi organi Statutari.

1.5 Ogni Agente, Dipendente, Collaboratore deve svolgere i propri compiti nel rispetto dei principi di: correttezza, imparzialità, trasparenza e cortesia; con condotta irreprensibile e operando con senso di responsabilità astenendosi da comportamenti o atteggiamenti che arrechino pregiudizio alle finalità della propria attività o al decoro dell’Azienda (anche fuori dall’attività va mantenuta una condotta conforme alla dignità delle proprie funzioni).

1.6 Ciascun Dipendente che presta la propria attività nell’Agenzia deve osservare detti principi per lo svolgimento dell’Ufficio cui è stato preposto, qualunque sia la carica o la funzione ricoperta, dedicando al proprio Ufficio la giusta quantità di tempo e di impegno evitando assenze ingiustificate.


1.7 Nelle relazioni con l’esterno i Dipendenti ed i Collaboratori dell’Agenzia si comportano in modo tale da generare fiducia e spirito di collaborazione da parte dei soggetti che entrano in contatto con l’Agenzia stessa; mostrare cortesia e disponibilità nella comunicazione con gli altri dipendenti e collaboratori e curare la trattazione delle questioni in maniera sollecita e riservata.

1.8 Il Dipendente conforma la propria attività anche a criteri di economicità, efficienza ed efficacia, evitando qualsiasi forma di beneficio, regalo ricevuto od offerto, che possa essere inteso come strumento volto ad influire sull’indipendenza di giudizio e di condotta delle parti coinvolte.

1.9 Il Dipendente deve astenersi dal divulgare o utilizzare, a profitto proprio o altrui, qualsiasi notizia, informazione o documentazione di cui fosse entrato in possesso nello svolgimento del suo Ufficio.

2 RAPPORTI CON GLI INTERMEDIARI E COMPAGNIE MANDANTI (ISCRITTI NELLE SEZIONI A, B, D DEL RUI)

2.1 L’incarico agenziale è svolto con diligenza e perizia professionale, con ponderata selezione dei rischi da assumere, e segnalazione alla Compagnia/e mandante/i degli elementi di giudizio che consentano di formulare le migliori e più obiettive valutazioni.

	ASSICURA AGENZIA S.R.L.
	Codice etico
	Rev. 01 del 28/06/2016 Pag. 5 di 12

2.2 Gli Agenti ed i Collaboratori si impegnano a tenere regolare contabilità e ad effettuare puntualmente le rimesse dei fondi che gli stessi detengono in ragione della propria attività professionale.

2.3 Gli Agenti ed i Collaboratori devono conoscere - previa accurata e diligente formazione - tutte le modalità operative e tutti i prodotti delle compagnie mandanti in modo da offrire le coperture assicurative più adeguate alla propria clientela.

2.4 L'Agente ed i Collaboratori rifiutano iniziative e comportamenti che dovessero essere richiesti e suggeriti dalla compagnia mandante che siano in contrasto con gli interessi dei clienti. L'Agente ed i Collaboratori non accolgono le richieste della Compagnia mandante in contrasto con le norme del presente Codice Etico.

2.5 Al fine di garantire adeguati livelli di conoscenza, di capacità e un programma continuo di educazione professionale, Agenti e Collaboratori sono tenuti a partecipare, ove previsto dalla vigente normativa di settore, a corsi di aggiornamento professionale in aula promossi ed organizzati dall'Agenzia stessa di durata non inferiore a quanto previsto dall'Autorità.


2.6 I corsi di aggiornamento professionale saranno organizzati secondo i principi e le modalità previsti dalla normativa di settore.

3 RAPPORTI CON I DIPENDENTI

3.1 Gli Agenti attribuiscono la massima importanza a quanti prestano la loro attività lavorativa nella struttura agenziale e nelle relative filiali. Attraverso le risorse umane, infatti, gli Agenti ed i Collaboratori sono in grado di sviluppare, garantire prodotti, servizi e creare valore.

3.2 È interesse primario di ogni singolo Agente favorire lo sviluppo del potenziale di ciascuna risorsa e la sua crescita professionale attraverso:

- ✓ il pieno e attivo coinvolgimento di ciascun individuo nell'ambiente di lavoro in conformità di quanto previsto dal Codice Etico nonché dei Valori e Principi da esso richiamati;
- ✓ il compimento di una formazione professionale continua e adeguata, sia da ricevere che da impartire ai dipendenti delle Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali aderenti al circuito di Assicura;
- ✓ la valorizzazione dello spirito innovativo, nel rispetto dei limiti delle responsabilità di ogni risorsa umana;
- ✓ il rispetto dei propri ruoli, lo spirito di collaborazione e la piena fiducia nella condivisione delle reciproche attività;

	ASSICURA AGENZIA S.R.L.	
	Codice etico	Rev. 01 del 28/06/2016 Pag. 6 di 12

- ✓ la realizzazione dei rapporti con la clientela degli Agenti e Collaboratori improntati a principi di correttezza, professionalità, trasparenza, fiducia reciproca ed alla massima collaborazione;
- ✓ il perseguimento e/o mantenimento di elevati *standard* di qualità dei propri servizi atti a massimizzare la soddisfazione della clientela dell'Agenzia.

3.3 Ogni risorsa cui si avvale ciascun Agente deve:

- + garantire l'ottemperanza e la puntuale rispondenza, nello svolgimento della propria attività lavorativa, agli adempimenti previsti e conseguenti alle norme di legge e regolamenti; alle disposizioni delle competenti Autorità di Vigilanza nonché alla normativa primaria e regolamentare (ed alle eventuali modifiche ed integrazioni);
- + agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali ed in conformità di quanto previsto dal Codice Etico;
- + conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche dell'Agenzia in tema di sicurezza e riservatezza delle informazioni;
- + operare con diligenza al fine di tutelare i beni dell'Agenzia, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.

3.4 Al fine di garantire adeguati livelli di conoscenza, di capacità e un programma continuo di educazione professionale, ogni risorsa (Dipendenti e Collaboratori) dell'Agenzia che svolge l'attività di intermediazione assicurativa è tenuta a partecipare a corsi di formazione e/o aggiornamento professionale in aula promossi ed organizzati dall'Agenzia di durata non inferiore a quanto previsto dalla normativa di settore.


3.5 I corsi di formazione e/o aggiornamento professionale saranno predisposti secondo i principi e le modalità previsti dalla normativa di settore.

4 RAPPORTI CON I COLLABORATORI

4.1 L'Agenzia promuove un ambiente di lavoro orientato alla valorizzazione delle competenze e all'espressione delle attitudini professionali dei propri Dipendenti e Collaboratori. Per questo assicura l'investimento nella formazione e in corsi di aggiornamento, al fine di sviluppare le potenzialità e competenze di ciascuno, unitamente a sistemi di riconoscimento nel merito.

4.2 È interesse primario dell'Agenzia favorire lo sviluppo del potenziale di ogni Collaboratore e la relativa crescita professionale attraverso:

- + il pieno e attivo coinvolgimento di ciascun Collaboratore nell'ambiente di lavoro in conformità di quanto previsto dal Codice Etico nonché dei Valori e Principi da esso richiamati;

	ASSICURA AGENZIA S.R.L.	
	Codice etico	Rev. 01 del 28/06/2016 Pag. 7 di 12

- ✚ il compimento di una formazione professionale continua e adeguata;
- ✚ la valorizzazione dello spirito innovativo, nel rispetto dei limiti delle responsabilità di ciascuno;
- ✚ il rispetto dei propri ruoli, lo spirito di collaborazione e la piena fiducia nella condivisione delle reciproche attività;
- ✚ la realizzazione dei rapporti con la clientela per cui opera improntati a principi di correttezza, professionalità, trasparenza, fiducia reciproca ed alla massima collaborazione;
- ✚ il perseguimento e/o mantenimento di elevati *standard* di qualità dei propri servizi atti a massimizzare la soddisfazione della clientela.

4.3 In particolare, nello svolgimento della propria attività, il Collaboratore dell'Agente deve:

- ❖ agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali ed in conformità di quanto previsto dal presente Codice Etico e impegnarsi ad ottemperare, con diligenza agli obblighi relativi al proprio incarico;
- ❖ garantire la puntuale rispondenza, nello svolgimento della propria attività, ai mandati agenziali; agli accordi di collaborazione; agli adempimenti previsti e conseguenti alle norme di legge e regolamenti; alle disposizioni delle competenti Autorità di Vigilanza nonché alla normativa primaria e regolamentare (ed alle eventuali modifiche ed integrazioni);
- ❖ conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche dell'Agenzia in tema di sicurezza e riservatezza delle informazioni;
- ❖ operare con diligenza al fine di tutelare i beni dell'Agente, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.

4.4 Al Collaboratore dell'Agenzia è fatto divieto di collaborare con altre agenzie concorrenti.

5 **RAPPORTI CON I COLLEGHI**


5.1 L'Agente:

- ✚ impronta alla massima correttezza i rapporti verso i colleghi, i Dipendenti ed i Collaboratori dell'Agenzia assumendo come parametro di riferimento i Principi, i Valori e le Linee guida descritte nel presente Codice Etico;
- ✚ in caso di controversia, in particolare, con un collega, ne ricerca in via preliminare la composizione bonaria con ogni possibile iniziativa di conciliazione.

6 **RAPPORTI CON I CLIENTI**

6.1 L'Agente:

- ✚ presta il proprio servizio alla clientela usando la massima diligenza, correttezza e disponibilità;

	ASSICURA AGENZIA S.R.L.	
	Codice etico	Rev. 01 del 28/06/2016 Pag. 8 di 12

- ✚ eroga la formazione verso i dipendenti delle Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali aderenti al circuito di Assicura con professionalità, competenza e trasparenza;
- ✚ valuta attentamente le necessità assicurative, fornendo soluzione appropriate ai bisogni del cliente, considerando il medesimo patrimonio da difendere e coltivare;
- ✚ spiega con chiarezza i contenuti del contratto assicurativo, evidenziandone i diritti e gli obblighi che ne derivano alle parti contraenti e astenendosi dall'uso di pratiche ingannevoli;
- ✚ salvaguarda gli interessi del cliente, ponendo gli stessi al di sopra di ogni altra eventuale considerazione.

7 RAPPORTI CON I MEDIA

7.1 I rapporti con i media sono esclusivamente riservati al rappresentante legale dell'Agenzia e al Direttore Generale.

7.2 Senza la preventiva autorizzazione da parte del rappresentante legale dell'Agenzia o del Direttore Generale, gli Agenti, i Dipendenti ed i Collaboratori devono astenersi dal rilasciare a rappresentanti della stampa o di altri mezzi di comunicazione dichiarazioni o interviste concernenti l'attività dell'Agenzia o la sua organizzazione.

7.3 In ogni caso le comunicazioni esterne devono essere improntate alla massima trasparenza e veridicità.


7.4 La rilevazione di comportamenti non conformi al presente articolo deve essere prontamente segnalata per iscritto ed in forma (anche) anonima all'Organismo di Vigilanza. Le segnalazioni saranno compiutamente verificate ed in caso di accertata violazione, nei confronti dei responsabili delle medesime violazioni, saranno applicate le sanzioni di cui all'art. 12.

8 RAPPORTI CON GLI ORGANI DI VIGILANZA

8.1 I rapporti con gli Organi di Vigilanza sono improntati a criteri di trasparenza e professionalità, in uno spirito di massima collaborazione volto al rispetto sostanziale della regolamentazione vigente.

8.2 Gli Agenti, i Dipendenti ed i Collaboratori dell'Agenzia si impegnano ad osservare scrupolosamente le disposizioni emanate dalle competenti Autorità di Vigilanza per il rispetto della normativa di riferimento nei settori connessi alle rispettive aree di attività e competenza.

8.3 Nell'invio di qualsiasi dato, comunicazione o segnalazione, siano esse obbligatorie o facoltative, dovranno essere rispettati i principi di correttezza, veridicità, trasparenza e diligenza, controllando attentamente ogni comunicazione trasmessa.

	ASSICURA AGENZIA S.R.L.	
	Codice etico	Rev. 01 del 28/06/2016 Pag. 9 di 12

8.4 Gli Amministratori, gli Agenti, i Dipendenti ed i Collaboratori si impegnano, altresì, ad ottemperare ad ogni legittima richiesta proveniente dalle sopra citate Autorità nell'ambito delle funzioni di vigilanza informativa ed ispettiva da queste svolte, fornendo piena collaborazione nel corso delle procedure istruttorie ed evitando comportamenti ostruzionistici e di mancata collaborazione.

8.5 In particolare, l'Agente:

- + organizza il proprio lavoro nel rispetto delle norme emanate dagli Organi di Vigilanza, conservando con diligenza i dati della propria agenzia, per il periodo previsto per legge, rendendoli disponibili alle Autorità che ne abbiano titolo;
- + interviene con la propria esperienza e professionalità a fornire utili informazioni agli Organi di Vigilanza per migliorare le regole del Mercato Assicurativo.

9 **SEGNI DISTINTIVI**


9.1 I segni distintivi dell'Agenzia (es: marchio/logotipo ASSICURA AGENZIA); contraddistinguono e simboleggiano le attività istituzionali dell'Agenzia e ne costituiscono l'identità visiva.

9.2 Gli Agenti, i Dipendenti ed i Collaboratori dell'Agenzia:

- a) si riconoscono nei valori fondanti l'Agenzia e si identificano con la stessa anche attraverso i suoi segni distintivi (es: marchio/logotipo ASSICURA AGENZIA);
- b) si impegnano ad informare i propri clienti in modo chiaro ed evidente, anche attraverso l'utilizzo di segni distintivi o identificativi dell'Agenzia quali simboli, targhe ed affissioni presso i locali agenziali, della loro appartenenza all'Agenzia stessa;
- c) sono tenuti ad utilizzare (es: marchio/logotipo ASSICURA AGENZIA) in tutte le forme di comunicazione riferite ad azioni e progetti ritenuti compatibili ed utili al percorso dell'Agenzia nonché conformi alla disciplina di riferimento e attenendosi alle prescrizioni indicate dall'Agenzia con proprio Regolamento e/o delibera;
- d) nella propria condotta della vita pubblica promuovono qualsiasi azione tesa allo sviluppo economico e sociale per conseguire il bene comune.

10 **TITOLARITÀ DEL PATRIMONIO INFORMATIVO ASSUNTO**

10.1 Nel rispetto delle normative vigenti in materia ed in coerenza con gli indirizzi dell'Agenzia, gli Agenti, i Dipendenti ed i Collaboratori dell'Agenzia si adoperano per il più scrupoloso rispetto

	ASSICURA AGENZIA S.R.L.	
	Codice etico	Rev. 01 del 28/06/2016 Pag. 10 di 12

delle disposizioni vigenti in materia di protezione e trattamento dei dati personali (D. Lgs. n. 196/2003).

10.2 Gli Agenti ed i Collaboratori procedono autonomamente alla determinazione delle modalità di trattamento, alla predisposizione delle misure di sicurezza dei dati personali trattati (e all'avvio di iniziative di marketing nonché all'espletamento di funzioni amministrative e/o gestionali) che esulano dal mandato agenziale e si pongono quali poteri e funzioni non delegate ma proprie.

10.3 In qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, l'Agenzia tratta i dati relativi ai dipendenti, collaboratori, fornitori; inoltre, l'Agenzia, nel ruolo di Titolare, tratta anche i dati dei clienti eventualmente raccolti e trattati autonomamente rispetto agli obblighi del mandato agenziale per lo svolgimento di attività commerciali e/o promozionali dell'agenzia stessa, anche successivamente alla cessazione del/i mandato/i in essere.


10.4 L'Agente, nello svolgimento della propria attività e in adempimento al rapporto commerciale che lega lo stesso ai clienti o potenziali tali ("interessati"), riveste anche la figura di autonomo Titolare del trattamento dei dati personali.

11 CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA GIURIDICAMENTE RILEVANTE ("COMPLIANCE")

11.1 Per assicurare il puntuale rispetto da parte dell'Agente delle norme relative alla trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti degli assicurati e danneggiati, all'informativa precontrattuale e contrattuale, alla corretta esecuzione dei contratti, con particolare riferimento alla gestione dei sinistri e, più in generale, alla tutela del consumatore, l'Agenzia ha messo in atto opportune procedure realizzando una Certificazione di Qualità secondo criteri, tempistiche e modalità individuate con proprio Regolamento e/o delibera.

11.2 L'Agenzia ha ritenuto di concentrare la propria attenzione sull'innovazione impegnandosi per sviluppare all'interno della propria realtà la propensione al miglioramento continuo di una "professionalità etica" al fine di conformare la propria attività alla normativa di riferimento e ottimizzare la qualità della relazione con la propria clientela. In particolare, allo scopo di accrescere fiducia e trasparenza nel proprio mercato di riferimento, l'Agenzia ha da tempo intrapreso un "percorso di qualità".

11.3 L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità comporta per l'Agente l'impegno a seguire, gestire e rimuovere eventuali anomalie e misurare periodicamente i livelli di soddisfazione della clientela. Ciò richiede una costante attenzione e responsabilità, che si estende dalla

	ASSICURA AGENZIA S.R.L.	
	Codice etico	Rev. 01 del 28/06/2016 Pag. 11 di 12

definizione della “politica per la qualità” ai continui controlli delle informazioni individuate dalle norme giuridiche rilevanti e suggerite dal mercato.

11.4 L’esistenza all’interno dell’Agenzia di un adeguato presidio organizzativo e procedurale che assicuri il rispetto delle norme (c.d. Funzione di Compliance) si configura come un importante strumento proattivo di prevenzione che consente non solo di circoscrivere e minimizzare i rischi legali e di reputazione predetti, ma anche di garantire una adeguata protezione degli assicurati.

11.5 La tutela della fiducia della clientela tutta nella correttezza dell’operato degli Agenti, dei Dipendenti e dei Collaboratori costituisce, pertanto, uno specifico obiettivo della Funzione di Compliance e richiede una puntuale verifica in ordine all’adeguato recepimento nella struttura agenziale degli obblighi normativi.

11.6 La Certificazione di Qualità esprime ed assicura la capacità di ogni Agente di organizzare i propri processi produttivi e le proprie risorse al fine di corrispondere, nel modo migliore, alle richieste della clientela e di garantire la puntuale osservanza della normativa giuridicamente rilevante. Pertanto, il rilascio di tale *standard* qualitativo costituisce il traguardo di un percorso che vede impegnata l’intera struttura agenziale. La correlazione tra l’ottimale gestione dell’Agenzia nel suo complesso ed il riconoscimento della qualità rende la Certificazione in questione un requisito che contraddistingue ogni singolo Agente, Dipendente e Collaboratore dell’Agenzia medesima.


11.7 La Certificazione di Qualità rappresenta, nella logica dell’Agenzia, non solo un importante risultato ma, soprattutto, un impegno a mantenere elevata la propria reputazione che nel tempo si traduce in qualità e trasparenza nei servizi e, che rafforza le relazioni e la fiducia da parte della clientela. Un impegno che richiede investimenti costanti in termini di risorse e costi ed impone altresì elevati livelli di attenzione al fine di assicurare standard qualitativi conformi alle aspettative richieste dal mercato.

12 **SANZIONI**

12.1 In caso di accertata violazione del presente Codice Etico, l’Organismo di Vigilanza adotterà, nei confronti dei responsabili delle violazioni stesse, i provvedimenti disciplinari previsti dal Modello 231 dell’Agenzia.

12.2 Le segnalazione di violazione o di sospetta violazione devono pervenire per iscritto ed in forma (anche) anonima all’Organismo di Vigilanza che adotterà sanzioni proporzionate alla violazione accertata.

13 **DISPOSIZIONI FINALI**

	ASSICURA AGENZIA S.R.L.	
	Codice etico	Rev. 01 del 28/06/2016
		Pag. 12 di 12

13.1 Il presente Codice Etico ha effetto sino a sua revisione o aggiornamento. A tutti i destinatari è fatto obbligo di prenderne adeguata conoscenza e di osservarlo scrupolosamente.
