



**Organismo per la gestione degli elenchi degli agenti in attività finanziaria  
e dei mediatori creditizi**

**Circolare n. 19/14**

contenente disposizioni inerenti agli obblighi di formazione e di aggiornamento professionale per agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi.

*Aggiornata dal Comitato di Gestione in data 28 gennaio 2022*

**L'OAM – Organismo per la gestione degli elenchi degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi**

visti gli artt. 128-*quinquies*, commi 1, lett. c) e 2, e 128-*septies*, commi 1, lett. e), e 1-*bis*, del D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385;

visto altresì l'art. 128-*novies*, comma 1, del D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385, riguardante l'obbligo per agenti e mediatori di assicurare e verificare che i propri dipendenti e collaboratori di cui si avvalgono per il contatto con il pubblico possiedano i requisiti di onorabilità e professionalità nonché curarne il relativo l'aggiornamento professionale;

visto l'art. 14, commi 1, lett. b), e 3, del D. Lgs. 13 agosto 2010, n. 141 riguardante l'obbligo di frequenza di un corso di formazione professionale;

visti, altresì, gli artt. 21, comma 1, lett. h), e 24, commi 4 e 5, del D. Lgs. 13 agosto 2010, n.141;

visto l'art. 27 del Regolamento Interno OAM, contenente la disciplina dei corsi di aggiornamento professionale, ai sensi del citato art. 24, commi 4 e 5, del D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141;

vista la Circolare n. 6/12, approvata dal Comitato di Gestione in data 25 luglio 2012, contenente disposizioni inerenti agli obblighi di aggiornamento professionale per agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi;



ritenuto di dover ridefinire i contenuti delle disposizioni concernenti gli obblighi di aggiornamento professionale per gli agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi che sostituiranno integralmente quelli previsti nella Circolare n. 6/12 nonché quelli concernenti l'obbligo formativo previsto dall'art. 14, comma 1, lett. b), del D. Lgs. 13 agosto 2010, n. 141;

visto l'articolo 36, comma 2, del Regolamento Interno dell'Organismo, adottato con delibera del 26 settembre 2013, in base al quale lo stesso Comitato di Gestione può approvare circolari in ordine alle materie attribuite alla competenza dell'Organismo da leggi o regolamenti;

viste le delibere del Comitato di gestione del 3 novembre 2014, del 22 maggio 2018 e del Comitato di Gestione del 30 ottobre 2019 con le quali è stata adottata e, successivamente, aggiornata la presente Circolare;

vista, infine, la delibera del Comitato di Gestione del 28 gennaio 2022, aggiorna ulteriormente la presente

## CIRCOLARE

### Art. 1

#### (Definizioni)

1. Ai fini della presente Circolare si intendono per:

- a) "corsi di formazione professionale": i corsi previsti dall'art. 14, comma 1, lett. b), del D. Lgs. 13 agosto 2010 n. 141;
- b) "corsi di aggiornamento professionale": i corsi previsti dagli artt. 21, comma 1, lett. h), e 24, comma 5, del D. Lgs. 13 agosto 2010, n. 141;
- c) "Elenchi": gli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi istituiti e tenuti dell'OAM ai sensi degli articoli 128-*quater*, comma 2, del TUB e 128-*sexies*, comma 2, del D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385;
- d) "formazione in aula": la formazione conseguita attraverso la partecipazione a corsi che prevedono la compresenza di docenti e discenti nello stesso luogo;
- e) "*e-learning*": apprendimento realizzato tramite l'utilizzo delle tecnologie multimediali o di Internet;
- f) "LMS (*learning management system*)": piattaforma applicativa (o insieme di programmi) che permette l'erogazione dei corsi in modalità *e-learning*;
- g) "TUB": il D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385;



h) “decreto”: il D. Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

## Art. 2

(Obblighi di formazione e di aggiornamento professionale)

1. Sono tenuti alla frequenza di un corso di formazione professionale secondo le modalità disciplinate nella presente Circolare:
  - a) le persone fisiche che presentano istanza di iscrizione nell'elenco degli agenti in attività finanziaria;
  - b) i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione o direzione presso società che presentano domanda di iscrizione negli Elenchi;
  - c) i dipendenti e collaboratori *ex art. 128-novies* del TUB delle società iscritte negli Elenchi di cui si avvalgono per il contatto con il pubblico.
2. Sono tenuti alla frequenza di un corso di aggiornamento professionale secondo le modalità disciplinate nella presente Circolare:
  - a) le persone fisiche iscritte nell'elenco degli agenti in attività finanziaria;
  - b) i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione o direzione presso società iscritte negli Elenchi;
  - c) i dipendenti e collaboratori *ex art. 128-novies* del TUB delle società iscritte negli Elenchi di cui si avvalgono per il contatto con il pubblico.

## Art. 3

(Formazione professionale)

1. La formazione professionale mira al conseguimento da parte dei soggetti indicati all'art. 2, comma 1, di idonei livelli di conoscenza teorica, di capacità e competenza tecnico-operativa e di comunicazione con la clientela.
2. La formazione professionale consiste nella partecipazione, nei 12 mesi antecedenti alla data di presentazione della domanda di iscrizione ovvero dall'instaurazione del rapporto di amministrazione, direzione, dipendenza o collaborazione con l'iscritto, a corsi di formazione della durata non inferiore a 10 ore svolti in aula o con le modalità equivalenti di cui all'art. 6, comma 2, della presente Circolare.
3. I corsi di formazione possono essere tenuti da soggetti dotati di adeguata esperienza nel settore della formazione nelle materie indicate nella Tabella “A” allegata alla presente Circolare.



Tra i soggetti di cui al periodo precedente non possono essere annoverati i membri del Comitato di Gestione dell'Organismo previsto dall'art. 128-*undecies*, del TUB, del Collegio Sindacale e dell'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 svolgenti funzioni di controllo sul medesimo, tutti i soggetti che abbiano ricevuto un incarico professionale dall'Organismo in relazione alle materie afferenti alla formazione e aggiornamento professionale, la prova valutativa ex art. 128-*novies*, comma 1, del TUB e l'esame ex art. 14, comma 1, lett. c), del D.Lgs. n. 141/2010, nonché tutti coloro che intrattengono, in qualsiasi forma, un rapporto di lavoro con l'Organismo stesso.

4. Ciascun corso di formazione si conclude con un *test* di verifica delle conoscenze acquisite, all'esito positivo del quale è rilasciato un attestato comprovante il conseguimento dell'obbligo formativo.
5. L'attestato di cui al precedente comma 4 è conservato dal soggetto partecipante al corso per un periodo non inferiore a 5 anni.
6. In caso di mancato superamento del *test* di verifica, il candidato può sostenere nuovamente il *test* senza obbligo di nuova partecipazione al percorso formativo.
7. La formazione professionale acquisita ai sensi del presente articolo rimane valida ai fini di una nuova iscrizione negli Elenchi ovvero dell'instaurazione di un nuovo rapporto di amministrazione, direzione, dipendenza o collaborazione con un iscritto, fatta salva l'ipotesi che si verifichi un periodo continuativo di inattività pari o superiore a cinque anni.

#### Art. 4

##### (Aggiornamento professionale)

1. I corsi di aggiornamento professionale devono contribuire all'aggiornamento, all'approfondimento ed all'accrescimento delle conoscenze e delle competenze professionali dei soggetti partecipanti.
2. L'aggiornamento professionale è svolto con cadenza biennale decorrente per la prima volta dal 1° gennaio dell'anno successivo all'iscrizione, anche con lo stato di "non operativo" - negli Elenchi ovvero dall'instaurazione del rapporto di amministrazione, direzione, dipendenza o collaborazione con l'iscritto.
3. Ciascuno dei soggetti obbligati all'aggiornamento professionale ai sensi dell'art. 2, comma 2, deve partecipare ad almeno 60 ore di corsi di formazione per ogni biennio, svolti in aula o con modalità equivalenti (videoconferenza ed *e-learning*).

4. Il numero minimo di ore di aggiornamento da effettuarsi in ciascun anno solare è pari ad almeno 15.
5. L'obbligo di aggiornamento professionale biennale si intende assolto, nella misura massima di 15 ore annue, con l'effettuazione di corsi di aggiornamento obbligatori previsti per gli iscritti anche in altri albi, elenchi o registri nel rispetto delle disposizioni previste dalle rispettive autorità di settore.
6. Fatto salvo quanto previsto dai precedenti commi, per i soggetti di cui all'art. 2, comma 2, lett. b) e c), la decorrenza del biennio di cui al comma 2 non si intende interrotta qualora gli stessi cessino il relativo rapporto di amministrazione, direzione, collaborazione o dipendenza per instaurarne uno successivo.  
In tale caso gli iscritti negli Elenchi, con il quale i soggetti richiamati al precedente periodo hanno instaurato il successivo rapporto di amministrazione, direzione, collaborazione o dipendenza, devono verificare il corretto rispetto degli obblighi di aggiornamento professionale biennale in capo agli stessi.
7. Ciascun corso di aggiornamento professionale si conclude con un *test* di verifica delle conoscenze acquisite, all'esito positivo del quale è rilasciato un attestato comprovante il conseguimento dell'aggiornamento professionale.  
Qualora il soggetto interessato abbia sostenuto più *test* di verifica a seconda del numero dei corsi di aggiornamento sostenuti, sarà cura dell'iscritto in ogni caso verificare la regolarità dell'obbligo di aggiornamento professionale con particolare riguardo al numero di ore previste dal precedente comma 3.
8. L'attestato è rilasciato dai soggetti che hanno erogato l'aggiornamento, sottoscritto sotto la propria responsabilità dal titolare o dal legale rappresentante, e deve indicare il soggetto che ha erogato il corso, la sua durata, le materie trattate, il docente con la sua qualifica professionale, i dati identificativi del soggetto partecipante e, ove si tratti di un soggetto diverso, del soggetto iscritto negli Elenchi per conto del quale il partecipante al corso esercita l'attività, nonché l'esito positivo del test finale.  
I soggetti tenuti all'aggiornamento professionale dovranno produrre, dunque, attestazioni che siano in possesso dei suddetti contenuti minimi.
- 8-*bis*. L'attestato di cui al comma 8 è conservato dall'iscritto e, ove si tratti di soggetto diverso dal soggetto partecipante al corso, per un periodo non inferiore a cinque anni dalla partecipazione al corso.

9. Sono ammessi a sostenere il *test* di verifica soltanto coloro che dimostrino di aver frequentato interamente il numero di ore previste per il corso. A tal fine, viene tenuto un registro di rilevazione delle presenze che viene acquisito tra la documentazione comprovante il corretto svolgimento dei corsi di aggiornamento e dei *test*.
10. L'Organismo si riserva la facoltà di organizzare o individuare eventi, convegni o seminari, la cui partecipazione da parte dei soggetti di cui al precedente art. 2 viene riconosciuta ai fini dell'aggiornamento professionale. Le modalità di esecuzione, anche in deroga all'art. 11 verranno rese pubbliche con separata nota o circolare riferita al relativo evento, convegno o seminario.

#### Art. 5

(Esonero dagli obblighi di aggiornamento professionale)

1. I soggetti di cui all'art. 2, comma 2, sono esonerati dagli obblighi di aggiornamento professionale qualora ricorra una delle seguenti ipotesi di impedimento:
  - a) gravidanza dall'inizio del terzo mese precedente la data prevista per il parto, sino ad un anno successivo alla data del parto stesso, salvo esoneri ulteriori per comprovate ragioni di salute, nonché per l'adempimento dei doveri collegati alla paternità o alla maternità in presenza di figli minori;
  - b) comprovata grave malattia o infortunio limitatamente alla durata dell'impedimento.
2. Al verificarsi delle ipotesi di impedimento cui al comma 1, le ore di aggiornamento professionale per biennio si intendono proporzionalmente ridotte in commisurazione della durata dell'impedimento stesso. A tal fine l'iscritto deve dare tempestiva comunicazione all'Organismo della sussistenza dell'impedimento nonché della sua cessazione.

#### Art. 6

(Formazione a distanza)

1. I contenuti formativi erogati a distanza devono essere realizzati secondo criteri di elevata qualità formativa e prevedere una progettazione per obiettivi didattici, moduli didattici di contenuto e momenti intermedi di autovalutazione dell'apprendimento.
2. Ai fini della presente Circolare, si considerano equivalenti all'aula le modalità di erogazione dei corsi di formazione e aggiornamento svolti esclusivamente attraverso videoconferenza o modalità *e-learning* disciplinati dai successivi artt. 7, 8 e 9.
3. I corsi di cui al comma 2 garantiscono l'effettiva interattività dell'attività didattica e la tracciabilità dei tempi di erogazione e di fruizione della formazione.

4. Anche ai fini del rilascio dell'attestato di cui agli artt. 3, comma 4, e 4, comma 7, le società di formazione mettono a disposizione dell'iscritto *report* contenenti i dati relativi allo svolgimento delle ore in modalità equivalente all'aula quali data e ora di iscrizione e inizio frequenza del corso, data e ora di fine frequenza, data di ultimo collegamento, stato di progresso nel corso, rilevazione del materiale visionato, data e ora di accesso al materiale visionato.

## Art. 7

### (Videoconferenza)

1. I corsi effettuati tramite videoconferenza sono caratterizzati dalla contemporanea partecipazione, anche se in luoghi fisici diversi, e dalla interazione tra docenti e discenti e tra discenti tra loro.
2. La struttura che eroga il corso prevede e attua adeguati controlli sull'effettiva presenza e continua partecipazione alla videoconferenza.

## Art. 8

### (E-learning)

1. I corsi effettuati con modalità di *e-learning* si avvalgono di piattaforme caratterizzate dai seguenti elementi essenziali:
  - a) tracciabilità dei tempi di erogazione e di fruizione della formazione, come previsto dall'art. 6, comma 2, secondo lo standard SCORM ovvero attraverso *standard* con le medesime caratteristiche;
  - b) fruizione dei materiali didattici attraverso il Web e sviluppo di attività formative basate su tecnologia LMS (Learning Management System);
  - c) monitoraggio continuo del livello di apprendimento, sia attraverso il tracciamento del percorso formativo, sia attraverso momenti di valutazione e autovalutazione;
  - d) multimedialità intesa come effettiva integrazione tra diversi media per favorire una migliore comprensione dei contenuti;
  - e) interazione con docenti/*tutor* e con gli altri discenti al fine di favorire, tramite le nuove tecnologie, la creazione di contesti collettivi di apprendimento (aule virtuali);
  - f) introduzione di misure atte ad impedire collegamenti simultanei dello stesso utente da postazioni diverse (o dalla medesima postazione).



## Art. 9

### (Funzionalità della piattaforma di *e-learning*)

1. Le funzionalità della piattaforma di *e-learning* prevedono:
  - a) l'inserimento di credenziali di accesso per ciascun utente;
  - b) un adeguato tempo minimo necessario per la fruizione del corso, in relazione alle caratteristiche ed ai contenuti dello stesso, l'inibizione dell'accelerazione della fruizione del corso;
  - c) la possibilità da parte dell'utente di sospendere l'erogazione del corso e poter riprendere successivamente dal punto in cui si era interrotto;
  - d) la previsione di interventi *random* per rilevare l'effettiva partecipazione del discente;
  - e) la possibilità di chiedere e ricevere approfondimenti dal docente mediante tecniche a distanza (*forum, chat telematiche, instant messaging, e-mail, telefono, etc.*);
  - f) la somministrazione di *test* interattivi di apprendimento per ogni modulo formativo, dal cui esito dipende l'accesso al modulo formativo successivo.

## Art. 10

### (Contenuto dell'obbligo di aggiornamento)

1. La formazione e l'aggiornamento sono realizzati secondo criteri di elevata qualità formativa e prevedono una progettazione per obiettivi e moduli didattici, con fasi intermedie di valutazione dell'apprendimento. Il programma dei corsi ed il relativo materiale didattico sono posti a disposizione dei discenti.
2. Nella Tabella "B" allegata alla presente Circolare sono indicate le materie su cui verte l'aggiornamento professionale.
3. Nell'ambito del biennio di cui all'art. 4, comma 2, deve essere previsto almeno un modulo generale su tutte le materie di cui alla Tabella "B" e successivi moduli di approfondimento su specifici argomenti, anche in relazione all'attività da svolgere. Tali ulteriori moduli potranno includere, oltre alle materie di base indicate nella Tabella B, anche ulteriori materie di carattere economico-commerciale concernenti lo specifico settore di attività di intermediazione creditizia svolta.

## Art. 11

### (Requisiti dei soggetti formatori per l'aggiornamento professionale)



1. I corsi di aggiornamento professionale sono erogati da enti in possesso dei seguenti requisiti:
  - a) esperienza almeno quinquennale nel settore della formazione nelle materie indicate nella Tabella “B”;
  - b) possesso di una delle seguenti certificazioni di qualità per almeno uno dei programmi formativi offerti o per un’area operativa, aggiornate all’ultima revisione disponibile: UNI EN ISO 9001 settore EA 37, ASFOR, AACSB, EQUIS, AMBA. L’appartenenza dell’ente di formazione ad un’Università riconosciuta dal Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca è considerato titolo sostitutivo ed equivalente alle suddette certificazioni.
2. I docenti incaricati dagli enti di cui al comma 1 per l’attività di aggiornamento in aula e gli esperti incaricati per l’elaborazione dei contenuti dei corsi a distanza devono possedere almeno uno dei seguenti requisiti:
  - a) essere titolari di cattedra universitaria in materie economiche, finanziarie e giuridiche di ogni grado del sistema universitario;
  - b) aver maturato un’esperienza almeno quinquennale nell’attività di formazione, con comprovate competenze nelle materie indicate nella Tabella “B”;
  - c) essere ricercatori *senior* (dirigenti di ricerca, primi ricercatori);
  - d) essere dirigenti o funzionari dell’Amministrazione Pubblica con competenza specifica nelle materie indicate nella Tabella “B”;
  - e) essere in possesso di una specifica competenza nelle materie indicate nella Tabella “B” maturata attraverso esperienze di lavoro per un periodo non inferiore a un quinquennio.
3. Tra i docenti di cui al comma 2 non possono essere nominati i membri del Comitato di Gestione dell’Organismo previsto dall’art. 128-*undecies* del TUB, del Collegio Sindacale e dell’Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 svolgenti funzioni di controllo sul medesimo, tutti i soggetti che abbiano ricevuto un incarico professionale dall’Organismo in relazione alle materie afferenti alla formazione e aggiornamento professionale, la prova valutativa *ex art. 128-novies*, comma 1, del TUB e l’esame *ex art. 14*, comma 1, lett. c), del D. Lgs. n. 141/2010, nonché tutti coloro che intrattengono, in qualsiasi forma, un rapporto di lavoro con l’Organismo stesso.  
Tra gli enti di cui al comma 1 e i soggetti di cui al periodo precedente non possono intercorrere rapporti, neppure indiretti.



#### Art. 12

(Adempimento a carico degli Iscritti)

1. Gli iscritti negli Elenchi sono tenuti, sotto propria responsabilità, a verificare e garantire:
  - a) qualità dell'attività di aggiornamento professionale erogata ai sensi della presente Circolare e la sussistenza di tutti i requisiti richiesti in capo ai soggetti che erogano i corsi di aggiornamento professionale;
  - b) che l'attestato rilasciato ai sensi dell'art. 3, comma 4, e dell'art. 4, comma 7, sia conforme alle previsioni della presente Circolare.

#### Art. 13

(Pubblicazione e disposizioni transitorie)

1. La presente Circolare è pubblicata nel sito dell'OAM nella parte accessibile al pubblico e le disposizioni in essa contenute sono applicabili dal 1° gennaio 2015.
2. La disposizione introdotta all'art. 4, comma 5, della presente Circolare si applica a decorrere dal 1° gennaio 2019.

Sino a tale data l'effettuazione di corsi di aggiornamento obbligatori previsti per gli iscritti anche in altri albi, elenchi o registri nel rispetto delle disposizioni previste dalle rispettive autorità di settore viene considerato ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di aggiornamento professionale biennale nella misura massima di 10 ore annue.
- 2-*bis*. Le modifiche introdotte all'art. 4, commi 3 e 4, della presente Circolare si applicano a decorrere dal 1° gennaio 2020.
- 2-*ter*. Le modifiche introdotte all'art'4 comma 10 della presente Circolare si applicano a decorrere dal 28 gennaio 2022
3. A partire dalla data indicata al comma 1 le disposizioni previste dalla Circolare n. 6/12 perdono efficacia, ferma restando la validità delle attività di aggiornamento professionale effettuate nel rispetto delle disposizioni ivi contenute.

Roma, 28 gennaio 2022

OAM - IL PRESIDENTE

## Tabella "A"

### Elenco delle materie inerenti agli obblighi di formazione professionale

|   |
|---|
| <p>Il sistema finanziario e l'intermediazione del credito:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- i soggetti operanti nell'intermediazione creditizia: gli intermediari bancari, gli intermediari finanziari e gli intermediari del credito;</li><li>- il sistema istituzionale preposto alla regolazione e al controllo del sistema finanziario;</li><li>- i mediatori creditizi e gli agenti in attività finanziaria in particolare: attività svolta, requisiti richiesti, sistema di vigilanza.</li></ul> |
| <p>Aspetti tecnici e normativi delle forme di finanziamento: mutui, prestiti personali, affidamenti finalizzati, <i>leasing</i>, <i>factoring</i>, cessione del quinto dello stipendio e della pensione, aperture di credito, carte di credito, deleghe di pagamento, concessione di garanzie.</p>  |
| <p>La disciplina sulla trasparenza nei contratti bancari, nel credito ai consumatori e nell'attività di mediazione creditizia.</p>  |
| <p>Elementi sulla valutazione del merito creditizio: come esaminare il bilancio familiare ed il fabbisogno finanziario d'impresa.</p>   |
| <p>La disciplina antiriciclaggio ed antiusura.</p>  |
| <p>Servizi di pagamento.</p>  |
| <p>La disciplina in tema di intermediazione assicurativa.</p>   |
| <p>Disciplina dei reclami e dell'Arbitro bancario e finanziario.</p>  |

## Tabella "B"

### Elenco delle materie inerenti agli obblighi di aggiornamento professionale

|  |
|--|
| <p>Il sistema finanziario e l'intermediazione del credito:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- i soggetti operanti nell'intermediazione creditizia: gli intermediari bancari, gli intermediari finanziari e gli intermediari del credito;</li><li>- il sistema istituzionale preposto alla regolazione e al controllo del sistema finanziario;</li><li>- i mediatori creditizi e gli agenti in attività finanziaria in particolare: attività svolta, requisiti richiesti, sistema di vigilanza e regime sanzionatorio.</li></ul> |
| <p>Aspetti tecnici e normativi delle forme di finanziamento: mutui, prestiti personali, affidamenti finalizzati, <i>leasing</i>, <i>factoring</i>, cessione del quinto dello stipendio e della pensione, aperture di credito, carte di credito, deleghe di pagamento, concessione di garanzie.</p>   |
| <p>La disciplina sulla trasparenza nei contratti bancari, nel credito ai consumatori e nell'attività di mediazione creditizia.</p>   |
| <p>Elementi sulla valutazione del merito creditizio: come esaminare il bilancio familiare ed il fabbisogno finanziario d'impresa.</p>  |
| <p>La disciplina antiriciclaggio ed antiusura.</p>   |
| <p>Servizi di pagamento.</p>   |
| <p>La disciplina in tema di intermediazione assicurativa.</p>  |
| <p>Disciplina dei reclami e dell'Arbitro bancario e finanziario.</p>   |
| <p>La disciplina in materia di protezione dei dati personali.</p>  |
| <p>La disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica.</p>  |
| <p>La disciplina vigente in materia di tutela dei consumatori.</p>   |
| <p>Organizzazione e funzionamento dei registri immobiliari e adempimenti relativi alla compravendita di immobili.</p>  |
| <p>Deontologia e correttezza professionale nei rapporti con il cliente.</p>  |