

PRESIDENZA 2012-2014
Linee guida del Programma

Approvato all'unanimità dal Consiglio ABI
del 20 febbraio 2013

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il Programma di Presidenza per il biennio 2012-2014 è costruito in continuità con il precedente Programma (biennio 2010-2012) e si sviluppa sui risultati raggiunti e tenendo conto dei rilevanti mutamenti di contesto occorsi sia all'esterno sia all'interno dell'Associazione. Il Programma si colloca in un momento storico caratterizzato da un rilevante livello di incertezza sull'evoluzione della infrastruttura comunitaria e dal prolungarsi di una profonda crisi nella quale il settore finanziario viene percepito dall'opinione pubblica come fattore scatenante.

L'orizzonte temporale fino al 2014 sarà caratterizzato da inevitabili modifiche della Governance a livello europeo, dal persistere di un ciclo economico recessivo o comunque di sostanziale stagnazione, dall'entrata in vigore di numerose normative che incideranno sul modo di fare banca, da condizioni reddituali particolarmente tese per le imprese bancarie.

Il futuro dell'Unione europea, e con essa del nostro Paese, sarà fortemente condizionato dalla capacità di definire un insieme bilanciato di regole che proseguano sulla strada di ulteriori devoluzioni di sovranità a favore delle Istituzioni Europee, che assicurino una maggiore stabilità del sistema finanziario e che contribuiscano al recupero della crescita e alla salvaguardia dell'occupazione.

In questo contesto il massimo sforzo dovrà essere concentrato sul far comprendere il ruolo centrale che le banche commerciali, quali quelle italiane, svolgono a supporto delle imprese e delle famiglie, specie nell'Europa continentale, evidenziando il rischio che tale ruolo possa essere compromesso da regole non adeguatamente valutate nei loro effetti complessivi. In particolare le regole dovranno riconoscere che una adeguata redditività delle banche è condizione per l'accesso ai mercati dei capitali e della liquidità e dunque è condizione per l'erogazione del credito all'economia. Ciò è tanto più vero a livello nazionale, laddove, provvedimenti normativi e fiscali provocano ingiustificate penalizzazioni delle banche italiane rispetto alle altre banche europee e alle altre imprese. Tali provvedimenti, ove non rimossi, generano anche valutazioni negative da parte degli investitori sulle prospettive future delle imprese bancarie italiane valutazioni che, in virtù del legame istauratosi tra rischio sovrano e rischio bancario, si rifletterebbero sulla percezione del rischio Paese, traducendosi in maggiori oneri per il servizio del debito pubblico alimentando, dunque, una spirale perversa a danno del Paese intero.

Efficaci modifiche regolamentari strutturali, volte al conseguimento di una piena armonizzazione tra Paesi europei delle regole e delle prassi di vigilanza bancaria, determinerebbero, invece, un mutamento del quadro con un contestuale miglioramento della performance del settore e delle condizioni di accesso al credito per famiglie ed imprese.

Mai come in questo momento, dunque, ABI vuole essere e vuole farsi percepire come "forza trainante del settore bancario e finanziario, al servizio degli Associati per lo sviluppo del Paese", al fine di affermare l'insostituibile ruolo che le imprese bancarie italiane hanno da sempre svolto.

Sul fronte internazionale l'azione di ABI si concentrerà soprattutto su iniziative coerenti con i più generali obiettivi di integrazione europea.

Nel 2013 l'ABI intensificherà l'azione di rappresentanza dei suoi Associati nelle sedi Istituzionali Europee, presso la Banca Centrale Europea, nelle Federazione Bancaria Europea e nelle altre associazioni di categoria europee e, a livello globale, nell'IIF, principalmente con l'obiettivo di:

- a) sostenere un processo rapido di sempre maggiore convergenza delle regole e delle prassi di vigilanza a partire dalla pronta realizzazione della c.d. "Unione Bancaria" con l'accentramento delle funzioni di vigilanza presso la Banca Centrale Europea
- b) presidiare le normative che dovranno essere adottate nei prossimi mesi (per esempio, CRD 4, Crisis management, proposta Liikanen, etc.) e che costituiranno l'infrastruttura regolamentare in cui le banche saranno chiamate ad operare nei prossimi anni.

ABI promuoverà l'immagine e il ruolo dei suoi associati nei rapporti con la stampa estera e gli investitori internazionali, organizzando incontri, interviste e eventi per migliorare la qualità e la quantità delle informazioni sul mondo bancario italiano.

Sul fronte domestico, l'azione di ABI sarà condotta nella consapevolezza del ruolo cardine che le imprese bancarie svolgono per l'intero sistema economico e, a livello macro, si concentrerà su iniziative finalizzate a sostenere il potenziale di crescita della nostra economia, la produttività del sistema Paese, il recupero del Pil, la tutela del risparmio e la stabilità finanziaria delle famiglie. In questo contesto determinante risulta essere il ribilanciamento della pressione fiscale e il miglioramento della dotazione infrastrutturale (materiale e immateriale) del Paese al fine di ridurre il differenziale negativo rispetto al resto d'Europa.

L'azione dell'ABI dovrà, quindi, spingere affinché il ribilanciamento della pressione fiscale sia ottenuto attraverso una riduzione 'mirata' della spesa pubblica evidenziando come occorra passare da una politica di tagli ad una politica tesa a incidere sulle cosiddette inefficienze e sugli sprechi. Allo stesso modo ABI fornirà massimo supporto e collaborazione ai progetti di investimento in infrastrutture che il Governo metterà in atto soprattutto attraverso la partecipazione alle iniziative di partenariato pubblico-privato. A ciò si somma il costante impegno per la lotta alla "cattiva" burocrazia, alla corruzione, all'illegalità.

Dove necessario, si valuteranno le ulteriori iniziative a sostegno del Paese nelle situazioni di emergenza, come fatto nel biennio appena trascorso con la sospensione delle rate dei mutui alle famiglie in difficoltà, la sospensione delle rate dei finanziamenti alle imprese, l'eliminazione delle commissioni sui bonifici per gli aiuti e per la ricostruzione post terremoto, la sospensione delle rate dei mutui per gli eventi sismici, etc.

A livello micro, l'azione di ABI sarà orientata prioritariamente a individuare soluzioni normative ma anche a fornire spunti di riflessione sul piano tecnico operativo volte a favorire il recupero della redditività sia sul fronte dei ricavi sia sul fronte dei costi. Sul fronte dei ricavi proseguiranno le riflessioni circa l'attuazione dell' "agenda digitale per le imprese bancarie".

Sul fronte dei costi verrà valutata l'opportunità di riprendere l'analisi dei potenziali vantaggi derivanti dall'adozione di un approccio cooperativo volto a mettere a fattor comune quei componenti del modello di funzionamento dell'impresa bancaria non critici per la qualità, l'eccellenza e la distintività del servizio erogato alla clientela.

Il peggioramento della reputazione delle banche e l'incremento dell'incertezza dello scenario di riferimento saranno due fattori che potranno condizionare l'azione di ABI se non tenuti debitamente in conto.

Data l'incertezza del periodo, ABI continuerà a "metabolizzare" nel suo agire quotidiano l'imprevedibilità di uno scenario sempre più dinamico e caratterizzato da accadimenti spesso dettati dalla contingenza della situazione economica e/o politica; allo stesso tempo ABI non rinunzierà a un attento lavoro di pianificazione e di programmazione delle sue attività per garantire sempre un'azione coordinata, efficace ed efficiente, misurabile e controllabile.

Nella sua azione ABI deve fare sempre più leva sul proprio ruolo Associativo che le consente sia di agire là dove ogni singola componente del settore non potrebbe, da sola, garantire adeguata "forza d'urto e trainante", sia di ricondurre a unità le molteplici e variegate istanze dei suoi Associati.

L'azione dell'ABI dovrà trovare forza e completamento nella coerenza dei comportamenti degli Associati rispetto alle linee definite e condivise a livello associativo.

Sul fronte interno, ABI interpreterà questi orientamenti senza mai perdere di vista il ritrovato equilibrio di bilancio e ricercando sempre soluzioni di massima efficienza economico-finanziaria e operativa, proseguendo nel percorso virtuoso già avviato e rafforzando il patto di solidarietà interna, che pur con una graduale riduzione delle misure di rigore che investono tutto l'organico, prevede fino al 2015 una forte attenzione al contenimento dei costi del personale.

A. LA COMUNICAZIONE

LINEE GUIDA

ABI imprimerà un “cambiamento di passo” alla comunicazione, consolidando la pratica del “ribattere colpo su colpo” a livello internazionale, nazionale e locale (con l'incoraggiamento a interessare gli Organi regionali ABI) assicurando una informazione chiara e trasparente, sostenuta da dati e analisi oggettive, nei confronti di tutti gli stakeholder.

La comunicazione sarà imperniata su pochi concetti chiave, semplici e immediati, volti a valorizzare il ruolo delle banche nello sviluppo economico e civile del Paese e a promuovere le condizioni normative e operative perché questo possa essere svolto nel migliore dei modi. Ciò al fine di ricostruire una immagine di banche che, in concorrenza fra loro nella diversità dimensionale, di forma giuridica e di assetti proprietari, costituiscono un elemento di solidità dell'Italia, un sostegno stabile alle imprese e alle famiglie e un partner affidabile della Pubblica Amministrazione.

Sarà anche necessario lavorare affinché le posizioni del mondo bancario siano condivise e rappresentate, in termini di comunicazione, da altri soggetti terzi (opinionisti autorevoli, accademici...). A tal fine, un ruolo importante potrà essere svolto da iniziative che coinvolgano anche le altre Associazioni d'impresa, per affrontare con le competenti Istituzioni e le altre Autorità le questioni di comune interesse.

ABI – attraverso forme organizzate e sistematizzate di coinvolgimento di tutte le componenti del settore e la messa a fattor comune di esperienze, documenti, studi – farà in modo di far parlare le imprese bancarie con una "polifonia convergente" operando con senso pratico per creare quei presupposti attraverso i quali agevolare l'attività delle banche associate orientata allo sviluppo di reputazioni positive non solo locali, ma per l'intero settore nazionale.

L'opinione pubblica sarà costantemente sollecitata a confrontarsi con le posizioni espresse in via sistematica e su ogni argomento bancario dalle banche italiane.

Questa azione, finalizzata a recuperare nell'immediato credibilità e reputazione sarà condotta anche attraverso una pronta “offensiva” su media, TV e stampa, che veda coinvolti anche i vertici statutari dell'Associazione.

In questa logica sarà aperto anche il fronte del monitoraggio e della gestione della reputazione sul web, con particolare attenzione anche alla comunicazione sui social network.

Le recenti iniziative realizzate sul territorio hanno dimostrato che la buona comunicazione e la buona reputazione si costruiscono anche dal basso, cioè dal contatto con le opinioni pubbliche locali e dunque la comunicazione sul territorio sarà ulteriormente valorizzata.

PRIORITÀ

- Piano integrato di comunicazione volto a sottolineare il modello virtuoso di business delle banche italiane e a evidenziare anche come questo possa essere compromesso dagli svantaggi (normativi e fiscali) che oggi le banche italiane sopportano rispetto ai concorrenti europei.
- Iniziative di comunicazione e monitoraggio della reputazione sui canali web tradizionali e nuovi (Facebook, Twitter, etc.).
- Presidi di comunicazione su Londra, Berlino/Francoforte, Bruxelles, Washington, New York, Tokyo.
- Bilancio sociale di sistema.
- Iniziative di comunicazione a livello territoriale.
- Costruzione di un modello organizzativo di comunicazione con gli altri Stakeholder (sul modello realizzato con gli Associati).
- Formazione e coinvolgimento degli specialisti ABI per aumentare significativamente le partecipazioni radio-televisive.
- Monitoraggio e feed-back dell'azione di comunicazione.

B. LE RELAZIONI ISTITUZIONALI E LE REGOLE

LINEE GUIDA

L'interlocuzione con le forze istituzionali e politiche sarà caratterizzata da un approccio chiaro, diretto e privo di reticenze.

Nel fare ciò, ABI presidierà tutti i principali ambiti di criticità dell'attività del settore bancario al fine di garantire un "piano di gioco livellato" rispetto ai suoi competitori tradizionali e nuovi. ABI continuerà a rappresentare le istanze del settore a Banca d'Italia (sulle tematiche di vigilanza e Normative) e a Consob (sulla concorrenza fra sistemi di regole e di vigilanza, fra obiettivi di tutela degli investitori ed esigenze di sviluppo degli operatori del mercato).

In particolare, ABI adotterà un approccio attivo nel promuovere quelle iniziative regolamentari che possano prefigurare la realizzazione di un vero mercato unico bancario, attraverso la messa a punto di una serie di regole non più solo armonizzate fra legislazioni nazionali, ma finalmente definite e anche "gestite" in forma del tutto unificata (normativa di vigilanza, fondo per la gestione delle crisi bancarie, fondo di tutela dei depositanti, etc.), e sempre orientate al principio della proporzionalità, sussidiarietà e gradualità di applicazione delle norme, valutandone in primo luogo l'opportunità, con particolare riferimento alle specificità delle piccole banche e di quelle cooperative e alle loro reti.

Nel confronto con le competenti Istituzioni e le Autorità sarà necessario supportare le proprie posizioni con adeguate analisi costi benefici che rendano più oggettive e motivate le istanze presentate.

Nel particolare contesto di crisi e di scarsa redditività delle imprese bancarie, occorre rinforzare l'interlocuzione con la Banca d'Italia sui grandi temi strategici per le imprese bancarie a cominciare dai processi di riorganizzazione e ristrutturazione.

PRIORITÀ

- Rafforzamento del presidio della regolamentazione internazionale e comunitaria, in particolare:
 - i. Definizione e implementazione delle Direttive e dei Regolamenti di recepimento di Basilea 3
 - ii. Regole contabili (prociclicità IAS/IFRS, IAS39, schemi di bilancio, ...)
 - iii. Rendicontazione di sostenibilità (trasparenza delle informazioni ambientali, sociali e di governance nella rendicontazione)

d'impresa e adeguamento delle attività di rendicontazione delle banche)

iv. Promozione di un regime regolamentare di sviluppo dell'attività bancaria tradizionale di supporto all'economia reale

v. Strumenti per la gestione dei portafogli illiquidi delle banche

vi. Quadro normativo europeo per la risoluzione delle crisi delle banche transfrontaliere

vii. Promozione di normative comunitarie tese a realizzare la massima unificazione possibile in materia di regolamentazione bancaria ("banking union").

- Rimozione del gap normativo (usura, antiriciclaggio, responsabilità amministrativa degli enti, commissioni, ...).
- Creazione di condizioni per una fiscalità equa (integrale deducibilità del costo del lavoro ai fini Irap, rettifiche su crediti e interessi passivi, Progetto USA Fatca, ...).
- Riforma fiscale, in particolare:
 - i. introduzione di una norma che disciplini l'abuso del diritto unitamente all'elusione del diritto
 - ii. creazione di un sistema di misurazione, monitoraggio e reporting del rischio fiscale delle banche come soggetto passivo di imposta, nonché quali sostituti di imposta e ausiliari del fisco
 - iii. revisione del sistema penale tributario
 - iv. introduzione di un regime di esenzione dall'IVA nei rapporti fra enti appartenenti ad uno stesso Gruppo.
- Creazione di un ambiente regolamentare omogeneo tra PSP (Prestatori di Servizi di Pagamento) e altri operatori che offrono servizi simili.
- Diffusione degli strumenti di pagamento elettronici.
- Implementazione di servizi di investimento e mercati mobiliari (revisione MiFID, disciplina PRIIPs, disciplina EMIR, ...).
- Valorizzazione del risparmio gestito e previdenziale (revisione UCITS, implementazione AIFM, revisione DM 703/1996, ...).
- Rafforzamento del funding a medio/lungo termine (certificati di deposito, obbligazioni, gestione delle implicazioni derivanti dalla CRD4, ...).
- Quote detenute nel capitale di Banca d'Italia.

C. LE BANCHE E L'ITALIA

LINEE GUIDA

ABI, ferma restando la sua autonomia di pensiero e di indirizzo, rafforzerà la collaborazione con le altre Associazioni di impresa, valorizzando l'esperienza fin qui fatta individuando anche forme più strutturate e sistematiche di consultazione e confronto.

Tutto ciò anche al fine di promuovere, subito dopo il risultato elettorale, un "tavolo" con le competenti Istituzioni e le Autorità volto a individuare soluzioni che, anche attraverso la rimozione delle numerose penalizzazioni cui oggi sono soggette le banche italiane, possano liberare risorse per l'erogazione del credito e il finanziamento della crescita.

In questo modo ABI consoliderà lo sforzo finora intrapreso e che ha consentito di affermare l'idea che le imprese bancarie e le altre imprese produttive non si muovono su fronti contrapposti, ma perseguono interessi comuni per cui il buon andamento dell'attività delle prime riverbera i suoi effetti sulle seconde e viceversa.

ABI proseguirà il positivo confronto con le Associazioni rappresentative dei consumatori secondo lo schema dei tavoli "multi stakeholder" valorizzando la convergenza di interessi sperimentata con successo nell'iniziativa "Trasparenza semplice".

Del pari, ABI continuerà a promuovere le iniziative di efficientamento dei servizi sviluppati con la Pubblica Amministrazione contribuendo con soluzioni tecnologicamente avanzate a migliorare il rapporto tra imprese, cittadini e pubblica amministrazione. Si tratta di un processo culturale che, al di là di singole frizioni (sovente più locali che nazionali), considera "normale" un approccio comune ai problemi di fondo della collettività nazionale.

Tra la fine del 2011 e l'inizio del 2012 ABI aveva portato avanti l'iniziativa dell'agenda digitale delle imprese bancarie, nei prossimi mesi l'Associazione ne curerà – per gli aspetti di sua competenza – l'implementazione.

A fronte di un contesto che vede compressa la redditività del modello di banca commerciale, ABI promuoverà una riflessione sulle azioni che le imprese bancarie possono implementare per rivitalizzare questo modello virtuoso di banca, che si basa sul supporto allo sviluppo dell'economia reale.

L'Associazione promuoverà questa riflessione con studi e analisi e confronti internazionali ivi ricomprendendo modelli organizzativi e di servizio.

In particolare alcune grandi questioni strategiche saranno approfondite con studi e ricerche su:

- a) i modelli di Banca di credito ordinario e di risparmio e di Banca Universale anche attraverso esercizi di “benchmarking” rispetto a esperienze straniere
- b) la Vigilanza alla luce dell'Unione bancaria
- c) le grandi banche e il mercato dei capitali europeo
- d) l'impatto delle innovazioni tecnologiche, anche verificando l'opportunità di mettere in comune “pezzi” dei processi produttivi in un'ottica di efficientamento e, soprattutto, di riduzione dei costi
- e) modalità di utilizzo degli strumenti derivati quale mezzo per gestire i rischi e il costo del credito.

Le relazioni industriali e, nell'ambito di queste, l'individuazione di ulteriori soluzioni volte a contrastare il calo di redditività e il declino di produttività continueranno a costituire una priorità dell'azione di ABI.

Sebbene il rinnovo del CCNL nel 2012 abbia rappresentato un importante risultato verso il contenimento del costo del lavoro e la riaffermazione del principio della necessaria relazione tra produttività e incrementi salariali, il difficile contesto operativo richiederà ulteriori riflessioni sulla sostenibilità degli attuali livelli occupazionali del settore, sulla gestione del personale a seguito della riforma pensionistica e sulle possibilità di accesso dei giovani (e, più in generale, su forme concrete di solidarietà anche di tipo generazionale), sulla effettiva sinergia e complementarietà di interventi del Fondo per l'occupazione e del Fondo di solidarietà, sulla riqualificazione professionale a fronte dei necessari mutamenti dei modelli di relazione con la clientela.

Su questi temi proseguirà il confronto con le OO. SS.. A conferma della valenza sistemica dei rischi insiti nell'attuale livello del costo del lavoro, lo stesso Governatore Visco nelle sue Considerazioni Finali si è espresso in termini molto espliciti: “l'attuale livello delle retribuzioni e del costo del lavoro è difficilmente compatibile con le prospettive di crescita del sistema bancario italiano”.

In questo contesto assumerà sempre più rilievo la contrattazione di secondo livello (contrattazione di prossimità) volta ad adeguare le discipline collettive alle reali necessità delle imprese e a individuare soluzioni organizzative idonee ad aumentare la produttività, la flessibilità dell'organizzazione aziendale, un più intenso utilizzo degli impianti, la riqualificazione del personale, accrescendone la mobilità sia funzionale che territoriale.

PRIORITÀ

BANCHE E CONSUMATORI/FAMIGLIE

- Completamento e attuazione del “Percorso famiglie”.
- Accesso al credito e sistemi di garanzia per le persone.
- Trasparenza semplice.
- Digitalizzazione e multicanalità.
- Inclusione finanziaria.
- Educazione finanziaria.

BANCHE E IMPRESE

- Iniziative a supporto dell'internazionalizzazione delle imprese.
- Interventi a supporto della patrimonializzazione delle imprese (specie con riferimento al mercato dei capitali).
- Regole per l'emissione di obbligazioni da parte delle imprese.
- Accesso al credito e sistemi di garanzia per le imprese.
- Regole di risanamento per le imprese in crisi.
- Comunicazione finanziaria.
- Indicatori di sostenibilità ambientale, sociale ed economica utili alla valutazione complessiva delle PMI.
- Banche e legalità (gestione dei beni sequestrati alla mafia, rating di legalità).

BANCHE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- Iniziative per la Pubblica Amministrazione (CAD, Tesoreria enti, Protocollo con MIUR, rapporti con AVCP, nuova regolamentazione F24 e I24, L. 488/1992, frodi identitarie, rapporti con UCAMP).
- Iniziative per facilitare il pagamento delle imposte da parte dei cittadini.

EFFICIENZA DELLE BANCHE

- Revisione del modello di business della banca retail: approfondimenti sul trade off fra sportello tradizionale e online, e sui servizi da proporre attraverso i diversi canali di offerta.
- Efficienza delle procedure a supporto dell'offerta di servizi di pagamento e della gestione del contante (PSD, digitalizzazione

assegni, Ri.Ba, rapporti con Poste per effetti cartacei, ...).

- Migrazione alla Sepa (Regolamento end date, AOS SEDA, ...).
- Rafforzamento del modello di relazioni industriali fondato su un impegno verso obiettivi comuni che, realizzino le opportune convergenze per il recupero di redditività, di produttività e la tutela dell'occupazione e, in tale ambito:
 - i. Ccnl: attività delle Commissioni e contrattazione "di prossimità"
 - ii. Efficientamento degli ammortizzatori sociali applicabili alle banche
 - iii. Welfare aziendale
 - iv. Apprendistato e Fondo per l'occupazione.
 - v. Iniziative per il migliore impiego del personale "ultra55enne".

D. LA STRUTTURA DELL'ASSOCIAZIONE E I PROCESSI INTERNI

LINEE GUIDA

ABI ha avviato un importante processo di ammodernamento (revisione dello Statuto) e di risanamento. Il positivo esito della duplice operazione definisce un percorso di consolidamento delle dinamiche finora realizzate. ABI, grazie anche ai nuovi organi statutari (Comitati tecnici) consoliderà ulteriormente il rapporto con gli Associati rafforzando le relazioni:

- a) con i vertici
- b) con la struttura delle banche
- c) con la rete territoriale delle banche.

Al contempo, ABI continuerà a perseguire soluzioni strategico-operative che garantiscano durevolmente la massima efficienza ed economicità della gestione in un'ottica di continuo miglioramento del servizio offerto agli Associati. A rafforzare la volontà di procedere su un binario di rigorosa attenzione ai costi, il nuovo Statuto prevede la costituzione di una Commissione Remunerazione volta a determinare le remunerazioni del Comitato di Presidenza.

PRIORITÀ

- Costituzione di un Tavolo inter associativo per le tematiche comuni alle grandi associazioni di impresa.
- Implementazione operativa della nuova architettura di governance tecnica incentrata sui Comitati tecnici e sui rinnovati Gruppi di lavoro.
- Valorizzazione delle Commissioni regionali attraverso l'acquisizione delle istanze del territorio, la declinazione sul territorio delle linee di sviluppo generale del settore e la costruzione dello spirito associativo.
- Mantenimento delle condizioni di efficienza economica dell'Associazione confermando il patto di solidarietà interno, che continuerà a produrre i suoi effetti sino al 2015, seppure con una intensità decrescente.
- Sviluppo di un sistema di monitoraggio delle esigenze di assistenza e consulenza degli Associati.
- Conclusione del processo di razionalizzazione della struttura e dei rapporti con gli Enti collegati.
- Consolidamento del processo di cambiamento organizzativo e culturale avviato nel 2010-2011 e supporto alle persone nell'evoluzione del processo di change management.
- Innovazione tecnologica per migliorare la qualità del lavoro (avvio di un progetto che, attraverso la razionalizzazione delle infrastrutture e l'innovazione tecnologica, consenta processi operativi aziendali più efficienti e di qualità).