



## Формуляр за кандидатстване

Кандидатура за категория: Най-добър HR екип

Компания	Райфайзенбанк (България) ЕАД
----------	------------------------------

### Описание на кандидатурата

Тази година, освен признанието „ Банка на годината“, което Райфайзенбанк получи за 4-та поредна година от издаваното от Файненшъл таймс списание The Banker, както и редица други международни и местни награди, банката бе удостоена и с още четири работодателски отличия на Career Show 2019:

- **Работодател на годината – Банкиране;**
- **Най-социално отговорна компания** (с доброволческата ни кампания „Избери, за да помогнеш“);
- **Най-добра обучителна програма** (за програмата „Клиентско преживяване с игровизация“), II-ро място;
- **Най-добър тимбилдинг** (за тимбилдинг мероприятия с елемент на доброволчество), II-ро място.

Подобни отличия са истинско признание за работата на всеки един от служителите в отдела и ни показват, че вървим в правилната посока, допринасяйки за изпълняване на мисията на организацията да превръщаме постоянните иновации в изключително клиентско преживяване.

Освен мисията, визията на Райфайзенбанк да бъде най-препоръчваната финансова група до 2025 г. поставя като стратегическа цел и позиционирането ни като предпочитан работодател не само в банковия сектор, а на пазара на труда като цяло.

В тази връзка, тази година разработихме стратегия и план за действие, насочени към утвърждаване на работодателската марка Райфайзен като предпочитана в България. Стратегията беше представена на и одобрена от Управителния съвет на банката, както и от Надзорния ѝ съвет.

Стратегията може да бъде разглеждана в 2 посоки, в които непрекъснато работим и предстои да вложим още много усилия, а именно:

**1. инициативи, насочени към кандидатите за работа** и положителното им преживяване в процеса на подбор – част от стъпките, които сме извървяли до момента включват:

- създаване на нов, Viber Chat комуникационен канал, който дава възможност на кандидатите за работа да отправят запитванията си към нашите консултанти по подбор по Viber и да получават бърза и навременна информация, отнасяща се до процеса по подбор в банката. По този начин се стремим от една страна да отговорим на потребностите на новите поколения Y,Z, комуникацията с тях да се случва през телефона, с натискане на 1 бутон, бързо и лесно, от друга страна – да направим общуването с кандидатите още по-лично. Услугата е персонализирана, т.е. запитванията се получават на таблети, а отговори предоставят служителите от сектора, които отговарят за набирането и подбора на кандидати;
- момента обратна връзка от процеса на подбор – в края на провежданите интервюта даваме възможност на кандидатите да споделят техните първоначални впечатления, като смятаме, че по този начин засвидетелстваме уважение към тяхното мнение и търсим обратна връзка още на този ранен етап. На база на тази обратна връзка, измерваме NPS показател, който към момента е 70%.

Съзнавайки факта, че дигитализацията и иновациите са неизменна част от съвременния свят, в частност работната среда, предстои да умножим усилията си в това да имаме един наистина улеснен процес на кандидатстване за работа и да превърнем иновациите в изключително преживяване за кандидатите (в унисон и с нашата мисия, за която споменахме по-рано) .

Участваме в редица кариерни форуми, радио програми с кариерна насоченост, работодателски проучвания и много други инициативи с фокус представяне на Райфайзенбанк като работодател, за който определено си заслужава да работиш.

**2. инициативи, насочени към служителите в организацията** и имащи за цел да повишат удовлетвореността им от грижите, които работодателят, в частност отдел Човешки ресурси, полага те да се чувстват ресурсно обезпечени, обучени, да работят в безопасна и здравословна работна среда.

Ценим експертизата и се стремим да създаваме работна среда, която насърчава сътрудничеството, творческите идеи и предприемаческия дух – това е и мисията на банката към нейните служители, а ние като HR професионалисти правим необходимото, за да подкрепяме банката в изпълнение на тази мисия.

Във връзка с една от целите ни да подобрим баланса между работа и личен живот, въведохме допълнителни дни отпуск – за стаж, доброволчество, за бащи при раждане на дете – идея, дадена от служители на банката във форума „Идея мениджмънт“ в интранет портала на банката. За тази инициатива се грижи сектор „ЧР бизнес партньори и администрация“ .

Изключителен интерес за служителите представлява предприемаческата програма на банката – Innovation Garden, която дава възможност на служителите да бъдат иноватори и да предлагат и развиват свои идеи, с цел подобряване на процесите, продуктите и услугите в организацията. Инициативата е на групата Райфайзен Банк Интернешънъл и се провежда както в отделните страни, така и на международно ниво.

Традиционно, банките са възприемани като добър работодател и имат практиката да инвестират в служителите си. Нарастващата необходимост от баланс между работата и личния живот променя работното място, а с това и допълнителните стимули, които организацията предлага на служителите си. Сектор „Възнаграждения и социални придобивки“ в отдел „Човешки ресурси“ се грижи периодично да преразглежда и актуализира социалния пакет, който към настоящия момент включва:

- Отлични възможности за професионално и кариерно развитие в една от водещите банки в България – разработени са кариерни пътеки за почти всички отдели в организацията. Вътрешните кандидатури за свободните позиции се третират с приоритет, процесът е ясен, прозрачен и максимално улеснен за служителите;
- Възнаграждение, съобразено с отговорностите на длъжността и пазарните нива;

- Разнообразни възможности за учене и усъвършенстване на знанията и уменията – освен професионални обучения, Райфайзенбанк, в частност служителите от сектор „Обучение и развитие“ в отдел Човешки ресурси предоставят и разнообразни варианти за обучения по меки умения (Умения за работа в екип, Водене на преговори, Управление на времето и стреса, Здравословен начин на живот) като работят, както с външни фирми, така и с пул от вътрешни лектори. Поддържа се и активно се използва и онлайн система за обучения и обратна връзка, където служителите в организацията могат да възнаграждават доброто сътрудничество със свои колеги чрез размяна на стикери и похвали;
- Динамична и предизвикателна работа;
- Модерна офис среда;
- Допълнително здравно осигуряване;
- Застраховка Живот/ Злополука;
- Ваучери за храна;
- Спортна карта на преференциални за служителите цени;
- Преференциални условия при ползване на банкови услуги и продукти;
- Отстъпки при ползване на продукти и услуги на наши партньори;
- Офис масажи и офис гимнастика;
- Възможност за психологически консултации с професионален коуч;
- Гъвкаво работно време – с възможност за идване на работа в интервала 07:30 – 09:30 и респективно – тръгване между 16:30 – 18:30, според отработените 8 часа + 1 час обедна почивка. През 2020 г. планираме да разширим още този диапазон, да увеличим дните отпуск и да предложим на служителите и други варианти, осигуряващи гъвкавост в работното време;
- По-олекотен, удобен и практичен за работното ежедневие стил на обличане – с помощта на имидж консултант работим върху разработване на наръчник за корпоративно облекло и нов дизайн на униформите за клоновата ни мрежа. Вече направихме и поредица от семинари за служителите по темата;
- Осигуряване на възможност за работа от къщи – в момента сме в пилотна фаза на проекта в 6 дирекции в банката.

Отдел Човешки ресурси изпраща поздравителни съобщения към служителите в организацията по повод именни/рождени дни – жест, който се оценява високо от всички колеги в компанията и засвидетелства внимание и уважение.

Освен за нашите служители, се грижим и за благоденствието и на семействата им – даряваме радост на децата на служителите като изпращаме подаръци за значими празници като Коледа, Великден, началото на учебната година. С цел да подпомогнем практическата подготовка на подрастващите в училище, от средата на тази година започнахме да развиваме Raiffeisen Young Leaders Academy (програма RYLA), в която включваме децата на служителите на възраст 15-19 години. Темите на програмата са свързани с развиване на уменията им за ефективна комуникация, презентационни умения, лидерски умения и други.

Вярваме, че всичко това разкрива освен професионализма на хората в екипа, и желанието да сме близо както до бизнеса, така и до потребностите на служителите. Ясно припознаваме ценностите на организацията (сътрудничество, проактивност, учене и отговорност) като свои лични, което ни помага да вървим успешно напред, следвайки пулса на бизнеса и новите тенденции.

Положителна обратна връзка за работата на HR екипа получихме за пореден път от тазгодишното „Проучването на удовлетвореността на служителите от вътрешните услуги и сътрудничеството между отделите“. Индексът на удовлетвореността се повиши с 4 процентни пункта спрямо миналото проучване, като отделът има най-много оценки – 536 служители (1/5 от служителите) са дали своето мнение. Мнозинството от респондентите на проучването включват отдел Човешки ресурси като един от отделите, с които комуникират най-често и, за които споделят впечатления от съвместното си сътрудничество. Това ни дава добра основа да разберем какво правим добре и къде има нужда да вложим още усилия, с цел да бъдем максимално полезни, както за бизнеса, така

и за служителите в организацията. Гордеем се, че колегите оценяват много високо аспекти на сътрудничеството си с отдел Човешки ресурси, като: начин на комуникация, професионализъм при разглеждането и отговорите по различни казуси, организация и бързина на работата, готовност за помощ и съдействие. Някои от най-често срещаните коментари за нас в тазгодишното проучване са:

- „Колегите притежават изключителни знания, умения и опит. Начинът за комуникация е на ниво. Винаги готови да помогнат в случай на непредвидени ситуации и проблеми. Бързо отговарят на всякакви запитвания и искания, които изпращаме. Изключително любезни, мили и отзивчиви. Отношението е изключително, професионално, колегиално и на ниво. „

- „Действително са бизнес партньор на нас и постоянно, и успешно работят за подобрене на Райфайзен като работодателска марка и препоръчвана организация. „

- „Експедитивни в отговорите на запитвания; съдействат и са изключително компетентни. “

Голям е и броят на нашите партньори и контрагенти, с които имаме отлични работни взаимоотношения, основаващи се на професионализъм, работна етика, отговорност и положително отношение, в т.ч. агенции за подбор на персонал, фирми за обучения и развитие, партньори по социалната ни програма, медии и много други.

Всичко описано по-горе ни дава увереност, че екипът на отдел Човешки ресурси в Райфайзенбанк напълно заслужава признанието „Най-добър HR екип“ на Българска асоциация за управление на хора.