



# HR AWARDS 2013

## Категория „Най-ангажиран към УЧР организационен лидер на годината“

*Финалист: Атанасиос Куцопулос, Главен Изпълнителен Директор, Банка Пиреос България*

Банка Пиреос е първата чуждестранна банка, която стъпва в България преди 20 години.

През последните 10 години аз изпълнявам ролята на Главен изпълнителен директор (ГИД) на Банка Пиреос България.

През този период успяхме да изградим една много успешна и конкурентна организация като принос за това имат и нашите практики и политики в областта на управлението на ЧР.

Аз считам, че ролята на хората е с най-важното и критично значение за успеха на всяка организация и в качеството ми на ГИД съвместно с нашия мениджър ЧР и останалите ръководители сме се стремели така да управляваме бизнеса, че да имаме здрава управленческа култура със солидна ценностна система, с ясни стратегии и цели.

Всяко едно бизнес решение базираме на интереса на клиента, банката и служителите.

Въвличам ЧР в бизнес-планирането, бюджетирането, решаването на бизнес ситуации, проследяване на изпълнението на целите, в анализа на постигнатите бизнес резултати.

Подкрепям инициативите, свързани с УЧР и подпомагам ефективната и своевременна комуникация със служителите.

Вярвам и показвам, че служителите на Банката са най-ценния й ресурс.

Вярвам, че най-красноречивите факти са показаните резултати на Банката, която успешно управлявам десет години.

За да сме толкова успешни, съм подкрепил следните инициативи и проекти през 2013:

- **Интензивни и всеобхватни обучения в областта на продажбите и обслужването на клиентите** – екипът на Дирекция „Човешки ресурси“, съвместно с колеги от Дирекция „Банкиране на дребно“ и Клонова мрежа, разработи и предостави вътрешно обучение на тема „Кръстосани продажби и ефективно обслужване на клиентите“, в

което взеха участие всички служители от клоновете на Банка Пиреос на позиция Супервайзор и Експерт обслужване на клиенти, както и Ръководителите на екипи и Кредитните експерти от Бизнес центровете МСП на Банката. Тази инициатива е част от дългосрочен проект за обучения „Академия Клонова Мрежа“, в която са включени още семинари на тема: - „Управление на времето и стреса“ – през 2013 г. бяха обучени над 60 служители на позиция Супервайзор

- „Коучинг за по-добри резултати“ – чрез коучинг, обучение на работното място и споделяне на добри практики, експертите обучение от Дирекция ЧР помагат на служителите в клонова мрежа да подобрят обслужването на клиентите; постигат по-добри резултати в продажбите; подобрят оперативния контрол и минимизират риска от допускането на грешки и измами

- вътрешни и външни обучения, свързани с основната банкова дейност, чиято основна цел е да се осигури ефективното управление на операционния риск, чрез спазване на законите, правилата и вътрешните разпоредби – „Обучения за работа с банкомати“, „Касови и валутни операции“, „Мерки за предотвратяване изпирането на пари“ и др.

Една от целите на тези програми за обучение, както и на останалите инициативи на ЧР е запазването и затвърждаването на позицията на Банка Пиреос сред първите 3 банки в България в областта на обслужването на клиентите, според резултатите от независимото проучване „Мистериозен клиент“, организирано от INTERNATIONAL SERVICE CHECK.

- **Мениджърски умения** – за да ръководят по-успешно и ефективно екипите си, постигайки по този начин по-високи резултати, на всички Ръководители на Отдели и Дирекции в Централно Управление, както и Регионални Директори и Управители на клонове на Банка Пиреос им бе предоставена възможността да участват във вътрешен проект за обучение „Основи на ефективното управление на хора“. Базирано на реални казуси от бизнеса и предоставено по интерактивен начин от г-жа Мила Георгиева – Директор ЧР и нейния екип, обучението бе оценено високо от всички участници в него.
- **Умения за общуване и комуникация** – с цел подобряване на продуктивността, бързината и качеството на обслужване на клиентите, работата в екип в звената на Банката и нейните дъщерни дружества, както и комуникацията между различните звена, през 2013 екипът на Дирекция ЧР разработи и предостави на колегите от тези звена обучение на тема „Умения за комуникация“.
- **360° обратна връзка** за ръководителите в организацията – в рамките на процеса за оценка и развитие на служителите бяха подготвени:
  - писмо до всички служители, включени в процеса

- Тим-брифинг във връзка с провеждането на оценка 360°
- анализ и обобщение на резултатите и ще предоставяне на всеки един оценяван служител персонален доклад за обратна връзка от оценката 360°
- среща с прекия ръководител и представител на дирекция „Човешки ресурси“.
- индивидуални планове за развитие на оценяваните ръководители

- **Кампании за отбелязването на 20 години Банка Пиреос в България** – през изминалата година Банка Пиреос отпразнува 20 годишния си юбилей от стъпването ѝ в България. Най-запомнящата се и впечатляваща кампания по отбелязването на юбилея бе събитието „20 години мелодия на успеха“, което включваше конференция, последвана от официална вечеря и парти за всички служители на Финансова Група Пиреос България. Основни организатори на събитието бяха Отдел Маркетинг, Дирекция Човешки ресурси и Прес Офис на Банката. Благодарение на тяхната отлична организация, отдаденост и неуморен труд, честването се превърна в незабравим празник за всички служители.

Ето какво споделиха някои колеги относно събитието на 06.04.2013г.:

*„Организацията на самата конференция беше на високо ниво, презентациите на всички колеги – много добри. Хареса ми и се видя, че за всеки мениджър най-важни са хората, с които работи. А за партито – трябва да се организира такова всяка година!!! “*

**Диана Иванчова,**  
**Кредитен анализатор**

*“Аз съм сравнително нов човек в Банката, само от две години и половина, но лично за мен събитието на което присъствах беше невероятно. То докосна сърцето ми, искрено ме развълнува и ме зареди с много нови и положителни емоции!*

*Искрено ме развълнува развитието ни през годините, развълнува ме разказа на изпълнителния ни директор г-н Куцопулос, много ме развълнува разказа на Г-жа Кариди, на всеки един от директорите на отдели, на хората, които са от началото, от създаването на Банката. Хората, които са обикаляли страната, създавали са екипи, децата им са се родили в годините, хората които са създали и изградили всичко, което ние днес просто ползваме. Създали са доброто име и авторитет на Банката.*

*Годишната среща на Банка Пиреос беше много важна за нас, защото събра целия екип заедно , обединени в постигнатото и обърнали поглед напред в бъдещето.*

*Празничната вечеря и забавна програма помогна колегите да се запознаят, поговорят, обменят опит и естествено да се забавляват. Аз лично видях колко хубав е екипа ни и освен, че можем добре да работим показахме, че и много добре се забавляваме. Искам да благодаря на Ръководството, както и на главните организатори на събитието за стройната програма и искам да споделя, че след конференцията, когато разговарях с моя екип, с колегите от централата, усетих хората различни, по-щастливи, по-мотивирани и с още по-голямо желание за работа. И вече обсъждаме къде ще е следващото събиране.”*

**Красимира Вълчева**  
**Ръководител БЦ Плевен**

*„Атмосферата на вечерта беше уникална, във въздуха витаеха радост и много настроение, за което допринесе и точният избор на актьорите Мария и Рачков и Рафи.“*

**Силва Накова**  
**Началник Отдел Микрофинансиране**

*“Празненството „20 години мелодия на успеха” беше много бляскаво и успешно според мен. Конференцията беше изключително изчерпателна и добре организирана. Слушах с голям интерес през цялото време и научих много любопитни неща като нов служител на банката. Запознах се с дългогодишната история на банката отвътре, видяна през очите на служителите, което е много по-ценно от това да я прочета някъде, защото усетих емоцията с която всеки един от тях разказваше за работата си. Видях с какъв хъс и желание работят всички всеки ден и това ме зареди допълнително с положителни емоции. Последвалият банкет също беше едно много приятно изживяване за мен. Имах възможността да се запозная с колеги, с които си общувам всеки ден по телефона, но никога не съм срещала на живо. Сега вече се познаваме и знам кой е на отсрещната страна на слушалката и така го чувствам по-близък. Цялото събитие беше като един силно сплотяващ тийм билдинг за мен, който е много полезен за екипната работа. Цялата програма беше много сполучлива и накара колегите да затанцуват и да се забавляват искрено.”*

**Диана Кондева**  
**Офис Асистент**  
**МСП Бизнес центрове**

- **Програми за задържане на ключовите служители,**
  - Провеждане на целеви интервюта с нашите ключови служители и техните преки ръководители с цел разкриване на амбициите за кариерно израстване, разработване на индивидуални планове за развитие и идентифициране на риска от напускане
  - Индивидуален подход към всеки ключов служител, например: включване в релевантни проекти; специализирани обучения; споделяне на добри практики; възможност да представят Банката на различни форуми като „Дни на кариерата” служейки за пример за подражание на младите хора
  - Идентифициране на критичните, конкурентни, уникални знания и съгласуване с ръководството на Банката на план за задържане на ключовите служители и систематичен трансфер на знанията.
- **Програми за подпомагане на служителите** – основна цел на тези програми е грижа за здравето на служителите на Финансова Група Пиреос България и намаляване на стреса на работното място
  - Здравно осигуряване – на база на сключен договор между Банка Пиреос и Евроинс Здравно Осигуряване ЕАД служителите на Банката и нейните дъщерни дружества, както и членовете на техните семейства ползват допълнително здравноосигурително покритие, включващо прегледи, изследвания и лечение
  - За удобство на служителите от Централния Офис на Банката бе оборудван лекарски кабинет, където всеки ден от 9.00 до 13.00 часа те могат да бъдат консултирани и прегледани от лекар
  - На всички служители от Финансова Група Пиреос България са осигурени безплатни консултации с психотерапевт
  - През месец Май, 2013 г. бе проведен 5 часов семинар на тема „Изграждане на устойчивост и оптимизъм на работното място”. Участници в семинара бяха членовете на изпълнителния комитет на Банката и Дъщерните й дружества и Директори на Дирекции в ЦУ
- **Проект за стажанти**

Банка Пиреос България АД винаги се стреми да привлича динамични и талантиливи хора, които могат да увеличат стойността на екипа ѝ от професионалисти.

Ние превърнахме в традиция практиката да приемаме студенти на стаж, като целогодишно им предоставяме възможност да натрупат практически умения, да докажат личностните си качества и да се ориентират относно тяхната бъдеща професионална реализация.

През изминалата 2013 година успешно завърши реализацията на финансираната от Европейски Социален Фонд стажантска програма „Ново начало – от образование към заетост”. 54 младежи на възраст до 29 години бяха назначени на стаж в Банка Пиреос и Пиреос Лизинг, на позиция (длъжност), релевантна спрямо придобитото образование.

Още 53 млади хора започнаха своята кариера в динамична, иновативна, гъвкава и стабилна финансова структура благодарение на ежегодната, финансирана от Банката стажантска програма.

- **Проект „Нашите деца в нашата Банка“** – на 01.11.2013 г. Банка Пиреос България се присъедини към проекта "Гордея се с труда на моите родители", иницииран от Българската мрежа към Глобалния договор на ООН. Основните цели на тази инициатива са да покаже на децата, че трудът е необходимост и ценност, че всеки човек е необходим и полезен за обществото, независимо каква професия упражнява, както и да подпомогне децата в тяхната ранна професионална ориентация.

Нашият проект бе осъществен под мотото "Нашите деца в нашата банка" и представляваше събитие от тип "Ден на отворените врати": Децата посетиха различни отдели на банката, бяха им представени дейностите на отделните звена и имаха възможност лично да се запознаят с работната обстановка на своя родител. Важна част от програмата на децата в този ден бяха и кратките презентации и игрови модели, с които част от екипа на банката се ангажира.

Пилотната група се състоя от децата на служителите от Централен офис на възраст между 14 и 18 години.

- **Вътрешен конкурс за иновативни идеи** – с този проект Финансова Група Пиреос България поема инициативата да стимулира творческото участие на служителите в прогреса на организацията. Всички служители на Финансова група Пиреос България имаха право да участват в конкурса с толкова идеи, колкото желаят. Идеите можеха да бъдат свързани както с Бизнес Развитие и Развитие на продукти, така и с Намаляване на разходи и Подобряване на оперативната дейност. Всички идеи бяха оценявани от комитет, сформирани от Ръководители на звена в банката и Дъщерните дружества, а най-иновативните и креативни идеи бяха наградени.
- **Вътрешен електронен вестник** – веднъж месечно по имейл се разпространява вътрешния информационен бюлетин на Банка Пиреос България. Тази инициатива се стартира с цел периодично да се представя важна информация и интересни събития от живота в банката, любопитни факти и постижения както от личния, така и от професионалния живот на нашите служители. На страниците на

вестника те също споделят своите хобита, забавления, спортни или други успехи.

Включвал съм се в редовните регионални срещи на управителите в клоновата ни мрежа и бизнес центровете, за да получа тяхната обратна връзка, да чуя техните предложения и идеи. Посещавам непланирано клоновете ни, за да усетя пулса на работния климат и настроенията на служителите ни.

Подкрепям навременната и прозрачна комуникация в организацията, като пример мога да дам проведените Team-briefing-и.

Основна роля имам в съгласуването на стратегиите, целите, приоритетите, оптимизирането на процесите и планираните резултати като въвличам съответните мениджъри или служители.

Вярвам, че приносът ми към изграждането на здрава култура, насочена към хората и постигането на резултати е пример за подражание.