

Οι Άνθρωποί μας

Οι Άνθρωποί μας

Ο όμιλος Eurobank EFG αποτελεί ένα μεγάλο και σύγχρονο τραπεζικό οργανισμό, ο οποίος ανταποκρίνεται άμεσα και αποτελεσματικά στις προκλήσεις και τις συνθήκες της αγοράς. Σε αυτό, καθοριστική είναι η συμβολή των εργαζομένων του Ομίλου οι οποίοι με τη συνεχή προσπάθεια, τις γνώσεις, την αποτελεσματικότητα, την προσαρμοστικότητα, τη συνέπεια, τις ικανότητες και τον επαγγελματισμό που τους διακρίνουν, ανταποκρίνονται στο περιβάλλον που αλλάζει ταχύτατα.

Η ανάπτυξη των ανθρώπων αποτελεί βασική δέσμευση της Διοίκησης από την πρώτη ημέρα της ίδρυσης του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό και μέσα από την εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων επιλογής, εκπαίδευσης, αξιολόγησης και ανταμοιβής δίνεται ιδιαίτερη έμφαση:

- στη στελέχωση μέσα από αξιολογικά συστήματα επιλογής και αξιολόγησης, σύμφωνα με τις ανάγκες και απαιτήσεις κάθε εργασιακού πεδίου
- στην παροχή ίσων ευκαιριών στην εκπαίδευση και την εξέλιξη της επαγγελματικής σταδιοδρομίας του κάθε εργαζομένου
- στην ενίσχυση ενός πλαισίου διαρκούς αναγνώρισης και επιβράβευσης, σύμφωνα με τις αξίες που διέπουν τον Όμιλο

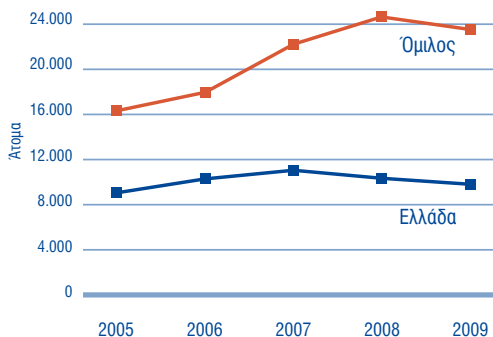
Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου παρέχει επίσης, υποστήριξη στο σχεδιασμό, στην οργάνωση και τη λειτουργία των Διευθύνσεων Ανθρώπινου Δυναμικού στις θυγατρικές εταιρείες στην Ελλάδα και τις χώρες της Νέας Ευρώπης, με σεβασμό στις ιδιαιτερότητες και την κουλτούρα της τοπικής κοινωνίας. Για το σκοπό αυτό, έχει διαμορφωθεί ένα πλαίσιο συστημάτων, πολιτικών και διαδικασιών το οποίο ακολουθείται από τις θυγατρικές εταιρείες στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Απασχόληση

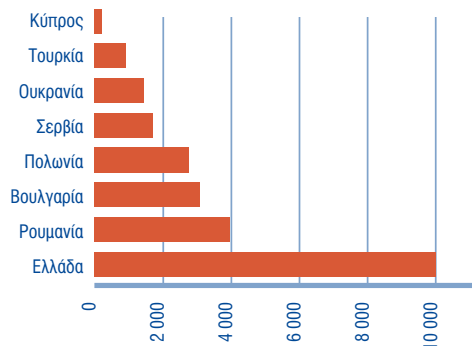
Το 2009, ο συνολικός αριθμός εργαζομένων του Ομίλου ανήλθε σε 23.578 άτομα, έναντι 24.497 ατόμων το 2008. Στα τέλη του 2009, το 57% του ανθρώπινου δυναμικού εργαζόταν στην ευρύτερη περιοχή της Νέας Ευρώπης (Βουλγαρία, Ρουμανία, Σερβία, Πολωνία, Τουρκία, Ουκρανία και Κύπρο) και το 43% στην Ελλάδα.

Το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου απασχολείται κατά κύριο λόγο (84%) στην Τράπεζα στην Ελλάδα και τις αντίστοιχες τράπεζες του εξωτερικού. Ειδικότερα, στην Ελλάδα απασχολείται κατά 75% στην Τράπεζα και κατά 25% στις εγχώριες θυγατρικές εταιρείες. Περίπου το 83% των εργαζομένων στον Όμιλο έχει ηλικία μικρότερη από 45 έτη, με το μέσο όρο ηλικίας για το 2009 τα 36 έτη. Αντίστοιχα, το 79% των απασχολούμενων στην Ελλάδα έχει ηλικία μικρότερη των 45 ετών, με το μέσο όρο ηλικίας το 2009 να διαμορφώνεται στα 38 έτη. Ο αριθμός των γυναικών που απασχολούνται στον Όμιλο ανέρχεται στο 63% επί του συνόλου των εργαζομένων, έναντι 37% των ανδρών. Στην Ελλάδα, η κατανομή ανά φύλο είναι ιδιαίτερα ισορροπημένη, με τον αριθμό των γυναικών να διαμορφώνεται στο 53% επί του συνόλου των εργαζομένων. Το μείγμα ανδρών / γυναικών επιβεβαιώνει με τον καλύτερο τρόπο την πολιτική ίσων ευκαιριών που εφαρμόζει ο όμιλος Eurobank EFG.

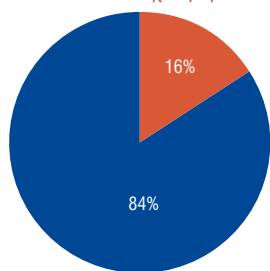
Η Εξέλιξη της Απασχόλησης στον Όμιλο



Απασχολούμενοι ανά χώρα

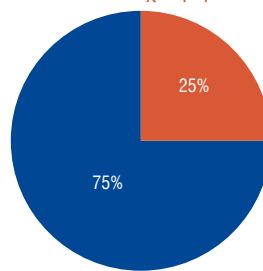


Χρηματοπιστωτικές Δραστηριότητες στον Όμιλο και Απασχόληση



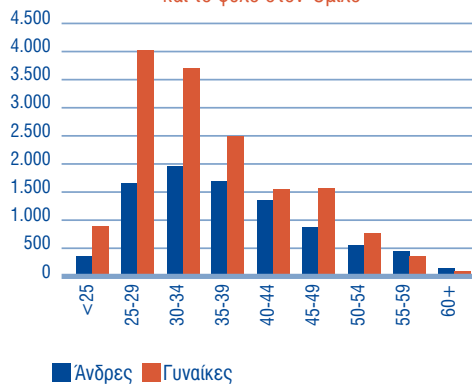
■ Εργαζόμενοι στις Τράπεζες (Ελλάδα & Εξωτερικό)
 ■ Εργαζόμενοι στις λοιπές Χρηματοοικονομικές Εταιρείες

Χρηματοπιστωτικές Δραστηριότητες στην Ελλάδα και Απασχόληση



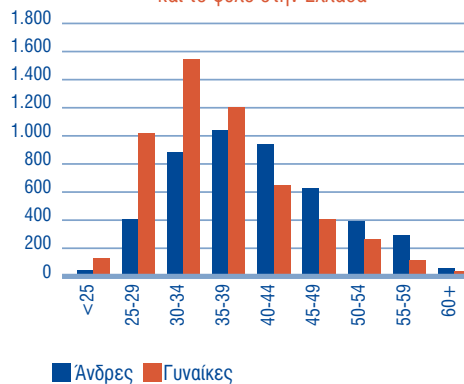
■ Εργαζόμενοι στην Τράπεζα
 ■ Εργαζόμενοι στις λοιπές Χρηματοοικονομικές Εταιρείες

Εργαζόμενοι με βάση την ηλικιακή ομάδα και το φύλο στον Όμιλο



■ Άνδρες ■ Γυναίκες

Εργαζόμενοι με βάση την ηλικιακή ομάδα και το φύλο στην Ελλάδα



■ Άνδρες ■ Γυναίκες

Οι Άνθρωποί μας

Στελέχωση

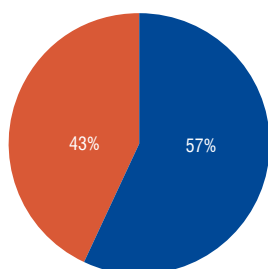
Η ανάπτυξη της Eurobank EFG βασίζεται στους ανθρώπους της. Η διαδικασία στελέχωσης αντιμετωπίζεται ως η αφετηρία μιας μακροχρόνιας και επωφελούς συνεργασίας. Κάθε εργαζόμενος, ανεξάρτητα από τη θέση που κατέχει και τον εργασιακό ρόλο που εκπληρώνει, έχει την ευκαιρία να συμμετέχει στη διαρκή εξέλιξη και επιτυχία του Ομίλου.

Αποδίδοντας ιδιαίτερη έμφαση στην αντικειμενικότητα, τη διαφάνεια και την ίση μεταχείριση, η διαδικασία επιλογής προσωπικού, είτε αφορά εξωτερικούς είτε εσωτερικούς υποψηφίους, βασίζεται σε προκαθορισμένα κριτήρια πλήρως εναρμονισμένα με τις αξίες και το όραμα της Eurobank EFG, τα οποία εφαρμόζονται από όλες τις θυγατρικές στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Τα κριτήρια αυτά διερευνώνται στο πλαίσιο γραπτών αξιολογήσεων, δομημένων συνεντεύξεων, ψυχομετρικών εργαλείων και Κέντρων Αξιολόγησης, μεθόδων και σύγχρονων πρακτικών, που συνεχώς βελτιώνονται ώστε να επιτευχθεί η τεκμηριωμένη σκιαγράφηση του προφίλ των υποψηφίων. Αξίζει να τονισθεί ότι η διαδικασία επιλογής προσωπικού στην Τράπεζα στην Ελλάδα έχει πιστοποιηθεί με ISO 9001 από το βρετανικό οίκο British Standards Institute και εφαρμόζεται από άρτια εκπαιδευμένα εξειδικευμένα στελέχη.

Ο όμιλος Eurobank EFG συνέχισε το 2009 να προσφέρει ευκαιρίες καριέρας, μέσω της εσωτερικής και της εξωτερικής αγοράς εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, καλύφθηκαν 3.953 διαθέσιμες θέσεις εργασίας σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Με στόχο την ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών στελέχωσης, η αναζήτηση εστιάστηκε σε στελέχη με σύγχρονη τεχνογνωσία, δυναμισμό, ομαδικό πνεύμα και δέσμευση στη συνεχή επαγγελματική τους ανάπτυξη.

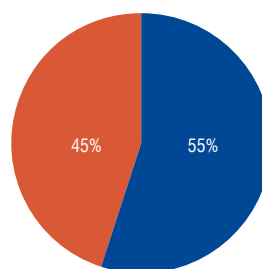
Το 2009 δόθηκε έμφαση στην αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω της εσωτερικής αγοράς εργασίας, με στόχο να δοθούν ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης σε όσο το δυνατό περισσότερους εργαζομένους. Στο πλαίσιο αυτό, από το σύνολο των 3.953 διαθέσιμων θέσεων εργασίας που δημιουργήθηκαν σε όλο τον Όμιλο, το 43% (έναντι 29% το 2008) καλύφθηκε εσωτερικά. Στην Ελλάδα, το ποσοστό θέσεων εργασίας που καλύφθηκε μέσω μετακινήσεων στελεχών, ανήλθε σε 45%, παρέχοντας νέες ευκαιρίες εξέλιξης μέσα στον οργανισμό. Συγκεκριμένα, ολοκληρώθηκαν 149 εσωτερικές μετακινήσεις εργαζομένων της Τράπεζας για την κάλυψη αντίστοιχων διαθέσιμων θέσεων εργασίας, 135 μετακινήσεις εργαζομένων θυγατρικών του Ομίλου προς την Τράπεζα και 190 μετακινήσεις εργαζομένων μεταξύ διαφορετικών θυγατρικών εταιρειών ή εσωτερικά στην ίδια θυγατρική εταιρεία του Ομίλου στην Ελλάδα.

Πηγές Κάλυψης Θέσεων Ομίλου



■ Εξωτερική Αγορά
■ Εσωτερική Αγορά

Πηγές Κάλυψης Θέσεων στην Ελλάδα



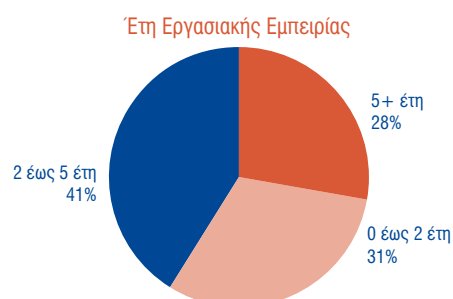
■ Εξωτερική Αγορά
■ Εσωτερική Αγορά

Το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των νεοπροσληφθέντων εργαζομένων παρέμεινε και αυτή τη χρονιά σε όλο τον Όμιλο ιδιαίτερα υψηλό, καθώς το 78% είναι πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ το 32% από αυτούς έχει ολοκληρώσει κύκλο μεταπτυχιακών σπουδών ή είναι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών. Οι προσλήψεις για το 2009, σε επίπεδο Ομίλου, εστιάστηκαν σε στελέχη με εργασιακή εμπειρία (68% των νεοπροσληφθέντων), λόγω σημαντικής έμφασης στην κάλυψη εξειδικευμένων θέσεων εργασίας.

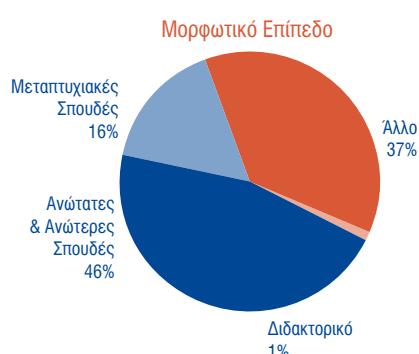
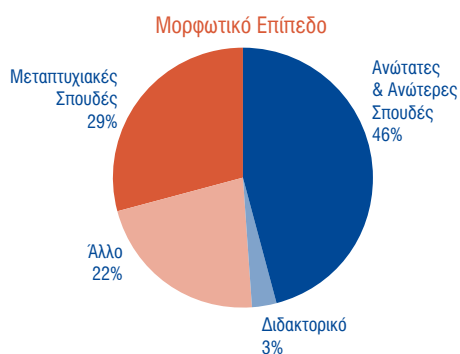
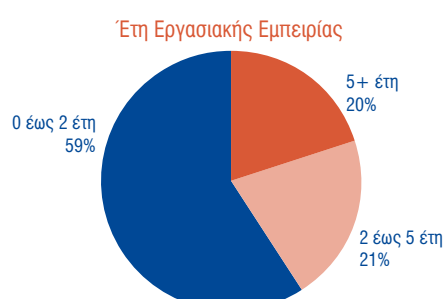
Το ενδιαφέρον για απασχόληση στον Όμιλο ως εργοδότη «πρώτης επιλογής» παρέμεινε και αυτή τη χρονιά υψηλό. Κατά τη διάρκεια του 2009, υποβλήθηκαν συνολικά περισσότερα από 195.000 βιογραφικά σημειώματα, από τα οποία το 70% αφορούσε αποφοίτους Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων.

Για άλλη μια χρονιά διατηρήθηκε η συστηματική επαφή με Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα υψηλής αναγνωρισιμότητας στην Ελλάδα και το εξωτερικό ενώ εφαρμόστηκαν προγράμματα Πρακτικής Άσκησης για έμπρακτη εφαρμογή των ακαδημαϊκών γνώσεων των τελειοφοίτων. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2009, στο πλαίσιο σχετικών προγραμμάτων μαθητείας, πάνω από 595 φοιτητές απασχολήθηκαν στον όμιλο Eurobank EFG (από τους οποίους οι 253 στην Τράπεζα στην Ελλάδα).

Εργασιακή Εμπειρία & Μορφωτικό Επίπεδο
Προσληφθέντων στον Όμιλο



Εργασιακή Εμπειρία & Μορφωτικό Επίπεδο
Προσληφθέντων στην Ελλάδα



Οι Άνθρωποί μας

Ευκαιρίες Επαγγελματικής Ανάπτυξης

Η επαγγελματική ανάπτυξη όλων των στελεχών αποτελεί προτεραιότητα στον όμιλο Eurobank EFG φροντίζοντας διαρκώς να τους παρέχει όλες τις κατάλληλες ευκαιρίες με στόχο τη διαρκή ανάπτυξη και εξέλιξή τους. Κάθε εργαζόμενος μπορεί να αναπτυχθεί και να εξελιχθεί περαιτέρω μέσα στον Όμιλο ανάλογα με τα ενδιαφέροντα, τις γνώσεις, την εμπειρία, τις ικανότητες και τις δεξιότητες που διαθέτει ή που αποκτά κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής του σταδιοδρομίας, καλύπτοντας τις ανάγκες του οργανισμού.

Ενισχύεται κάθε προσπάθεια προσανατολισμού των ανθρώπων μας σε τομείς στους οποίους μπορούν να αναπτύξουν πληρέστερα τις δυνατότητές τους και να υλοποιήσουν τις προσωπικές και επαγγελματικές τους επιδιώξεις. Η Τράπεζα στην Ελλάδα ακολουθεί μεθοδολογία ανάπτυξης βάσει «Οικογενειών Σταδιοδρομίας». Η συγκεκριμένη μεθοδολογία βοηθά τους εργαζομένους όλων των επιπέδων να εξελιχθούν εντός μιας «Οικογένειας Σταδιοδρομίας» ή και σε μια «Συγγενή Οικογένεια», ανάλογα με τις γνώσεις, την εμπειρία, τις ικανότητες και τις δεξιότητες που διαθέτουν ή που απέκτησαν κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής τους δραστηριοποίησης.

Η ανάπτυξη κάθε εργαζομένου δεν αποτελεί μεμονωμένο γεγονός και δεν επιτυγχάνεται μόνο με την παρακολούθηση κάποιου προγράμματος ανάπτυξης ή στο πλαίσιο μιας εκπαιδευτικής ενότητας. Αποτελεί μια διαρκή διαδικασία, η οποία απαιτεί τη συνεχή προσπάθειά του και ενσωματώνεται στις εργασιακές δραστηριότητές του. Στη Eurobank EFG, σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης αποτελούν ο εμπλουτισμός του εργασιακού αντικειμένου, η συμμετοχή σε έργα (Projects), η καθοδήγηση (Coaching) και η μετακίνηση σε άλλο ρόλο, αντικείμενο ή και Επιχειρηματική Μονάδα.

Παράλληλα, ενθαρρύνεται η συμμετοχή και ενισχύεται η εσωτερική αγορά εργασίας, με στόχο την ανάδειξη στελεχών που επιθυμούν νέες ευκαιρίες εξέλιξης μέσα στον Όμιλο. Όλες οι νέες θέσεις εργασίας δημοσιεύονται, κατά προτεραιότητα, στο Intranet site της Τράπεζας, στο οποίο διαθέτουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου στην Ελλάδα.

Το 2009 η Eurobank EFG προχώρησε στην αναθεώρηση της πολιτικής μετακινήσεων με στόχο την περαιτέρω προώθηση ευκαιριών επαγγελματικής ανάπτυξης και εξέλιξης των εργαζομένων του οργανισμού. Η πολιτική αυτή εφαρμόστηκε το Σεπτέμβριο του 2009 και είχε ως αποτέλεσμα να αυξηθεί σημαντικά το ποσοστό ανταπόκρισης των εργαζομένων ανά αγγελία από 1,2 σε 5,3 σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα και αντίστοιχα να καλυφθούν περισσότερες θέσεις εργασίας εσωτερικά. Στην Ελλάδα, το ποσοστό εσωτερικής κάλυψης των θέσεων στην Τράπεζα κυμάνθηκε το 2009 πολύ υψηλότερα από το μέσο όρο του Ομίλου, καθώς ανήλθε στο 67% έναντι 33% το 2008.

Η Eurobank EFG, με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της επαγγελματικής ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού εισήγαγε και υλοποίησε, κατά τη διάρκεια του 2009, τα παρακάτω στοχευμένα προγράμματα Ανάπτυξης Στελεχών:

- Προγράμματα Ανάπτυξης Διοικητικών Ομάδων, τα οποία στοχεύουν στην ενίσχυση της ηγετικής αποτελεσματικότητας των διευθυντικών στελεχών, των δεξιοτήτων διοίκησης ομάδας και της ομαδικότητας. Τα προγράμματα αυτά περιλαμβάνουν ανατροφοδότηση (Feedback 360°) μέσω ηλεκτρονικού Ερωτηματολογίου Ανατροφοδότησης 360°, ειδικά προσαρμοσμένου στις ιδιότητες της Eurobank EFG, Coaching και Δημιουργία Ατομικών Πλάνων Ανάπτυξης.
- Προγράμματα Ανάπτυξης Στελεχών, τα οποία στοχεύουν στον εντοπισμό και στην ανάπτυξη των επαγγελματικών συμπεριφορών που οδηγούν σε εξαιρετική απόδοση. Τα προγράμματα αυτά περιλαμβάνουν τη μεθοδολογία των Κέντρων Αξιολόγησης με συνδυασμό διαφορετικών μεθόδων αξιολόγησης, ανατροφοδότηση των συμμετεχόντων και δημιουργία Ατομικών Πλάνων Ανάπτυξης.
- Προγράμματα Mentoring, τα οποία στοχεύουν στην ενίσχυση της επαγγελματικής ανάπτυξης έμπειρων επαγγελματιών, με την ενεργοποίηση στο ρόλο του «μέντορα», διευθυντικών στελεχών που δεν έχουν άμεση ιεραρχική σχέση με τους συμμετέχοντες. Η συγκεκριμένη μεθοδολογία εστιάζει στην ενδυνάμωση των ικανοτήτων του συμμετέχοντα, τη διάχυση της γνώσης στον Οργανισμό, την ενίσχυση της διατμηματικής συνεργασίας. Παράλληλα, βοηθά τους «μέντορες» να ενισχύσουν τις ικανότητές τους σε θέματα καθοδήγησης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.

Οι Άνθρωποί μας

Εκπαίδευση

Σημαντικό μέρος της επένδυσης στο ανθρώπινο δυναμικό της Eurobank EFG αποτελεί η συνεχής εκπαίδευσή του, με πάγιο στόχο τη διαρκή αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του, ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθεί στα σύγχρονα τραπεζικά δεδομένα.

Η φιλοσοφία της εκπαίδευσης στον όμιλο Eurobank EFG δεν περιορίζεται στην επιμόρφωση των ανθρώπων του αλλά αποσκοπεί και στην προσφορά ολοκληρωμένων, σύγχρονων μαθησιακών λύσεων που συμβάλλουν:

- στη βελτίωση γνώσεων και δεξιοτήτων
- στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας στην εργασία και στη μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας
- στην ενδυνάμωση της ομαδικότητας

Παράλληλα, μέσα από την εκπαίδευση, επιδιώκεται η διαμόρφωση ενιαίας κουλτούρας στον Οργανισμό αναφορικά με κρίσιμα θέματα όπως, για παράδειγμα, η εξυπηρέτηση του πελάτη.

Βασικοί Τομείς Εκπαίδευσης

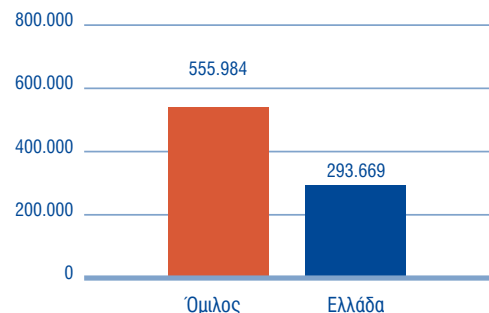
I. Εκπαίδευση Στελεχών (Executive Education)

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα Management και Leadership Development προσφέρονται μέσω μιας σειράς συνεργασιών που έχει αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια με καταξιωμένους εκπαιδευτικούς φορείς σε Ελλάδα και εξωτερικό, όπως το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το ALBA, το Harvard Business Publishing, το INSEAD κ.ά. Τα προγράμματα έχουν σχεδιαστεί ειδικά για να καλύψουν τις ανάγκες του Ομίλου και έχουν στόχο την ενδυνάμωση των διοικητικών και ηγετικών ικανοτήτων των ανωτάτων στελεχών στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

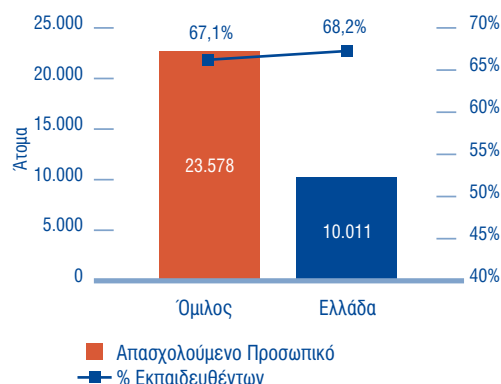
Ειδικότερα, προσφέρονται τα προγράμματα:

- EUROBANK - INSEAD Leadership Development Program για τα ανώτατα στελέχη του Οργανισμού.
- EUROBANK - ALBA Leadership Development Program για τα ανώτατα και ανώτερα στελέχη του Οργανισμού.
- HARVARD BUSINESS PUBLISHING Προγράμματα ενίσχυσης ηγετικών & διοικητικών ικανοτήτων ανωτέρων και ανωτάτων στελεχών.
- Πρόγραμμα Διοίκησης Επιχειρήσεων σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ) για τα ανώτερα στελέχη του Δικτύου Καταστημάτων.
- EUROBANK - ALBA In House MBA in Financial Services, διετές πρωτοποριακό εσωτερικό μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών για στελέχη του Οργανισμού.

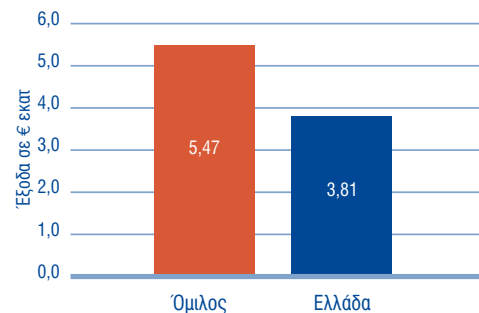
Ανθρωποώρες Εκπαίδευσης



Εκπαιδευθέντες προς Απασχολούμενο Προσωπικό



Δαπάνες Εκπαίδευσης



II. Προγράμματα Πιστοποίησης (Certification Programs)

Παρέχονται εκπαιδευτικά προγράμματα που προετοιμάζουν τους εργαζομένους μας στην Ελλάδα για την απόκτηση πιστοποίησης επαγγελματικής επάρκειας για παροχή Επενδυτικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης. Η πιστοποίηση παρέχεται μετά από εξετάσεις που διενεργούνται από αρμόδιους φορείς, όπως η Τράπεζα της Ελλάδος, το Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας κ.ά.

Οι συμμετέχοντες, με την ολοκλήρωση της εκπαίδευσής τους, είναι σε θέση να κατανοούν καλύτερα τις αντίστοιχες τραπεζικές έννοιες, καθώς και το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που ισχύει σε κάθε περίπτωση, να εφαρμόζουν άμεσα στις Μονάδες τους τις βέλτιστες πρακτικές που προκύπτουν από το περιεχόμενο των προγραμμάτων αυτών, ενδυναμώνοντας τη συνεργασία τους με τους πελάτες.

Τα προγράμματα πιστοποίησης απευθύνονται στους εργαζομένους της Τράπεζας και σε θυγατρικές του Ομίλου στην Ελλάδα όπως η EFG ΑΕΔΑΚ, η Eurobank EFG Χρηματοπιστωτική, η Eurobank EFG Asset Management και η Open 24. Κατά τη διάρκεια του 2009, στα εκπαιδευτικά προγράμματα προετοιμασίας συμμετείχαν εργαζόμενοι από την EFG ΑΕΔΑΚ και την Open 24.

Παράλληλα, η Τράπεζα έχει αναπτύξει εσωτερικό Πρόγραμμα Πιστοποίησης στην Τραπεζική Επιχειρήσεων, το οποίο απευθύνεται σε έμπειρους Account Officers του Corporate Banking. Κατ' αντιστοιχία, έχει αναπτυχθεί το International Corporate Banking Certification Program, το οποίο απευθύνεται σε Account Officers των χωρών της Νέας Ευρώπης.

III. Προγράμματα Κατάρτισης Νέων Εργαζομένων (Induction Training)

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα για νέους εργαζομένους εφαρμόζονται στην Τράπεζα στην Ελλάδα και διευκολύνουν την άμεση προσαρμογή αλλά και την ομαλή ενσωμάτωση των νέων στελεχών στις συνθήκες του τραπεζικού περιβάλλοντος, παρέχοντας το απαιτούμενο γνωστικό υπόβαθρο στις ενότητες:

- Παρουσίαση Ομίλου
- Βασικές τραπεζικές γνώσεις
- Τραπεζικά προϊόντα
- Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών
- Διαδικασίες & συστήματα της Τράπεζας
- Φυσική ασφάλεια, Υγιεινή & Ασφάλεια, Ασφάλεια πληροφοριακών πόρων, Περιβαλλοντική διαχείριση

Οι νέοι εργαζόμενοι μέσα από το συνδυασμό διδασκαλίας και πρακτικής εξάσκησης (“On-the-job training”), έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν ουσιαστικότερα και πιο αποτελεσματικά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Οργανισμού, καθώς και το ευρύτερο τραπεζικό περιβάλλον.

Αντίστοιχα προγράμματα κατάρτισης νέων εργαζομένων υλοποιούνται τόσο στις θυγατρικές του Ομίλου στην Ελλάδα, όσο και στις χώρες της Νέας Ευρώπης. Αξίζει να σημειωθεί ότι το πρόγραμμα κατάρτισης νέων εργαζομένων «Eurobank EFG Start» της τράπεζας Postbank στη Βουλγαρία βραβεύθηκε το 2009 στο πλαίσιο του ετήσιου θεσμού βραβείων Ανθρώπινου Δυναμικού από τη Βουλγαρική Ένωση Διοίκησης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (BHRMDA).

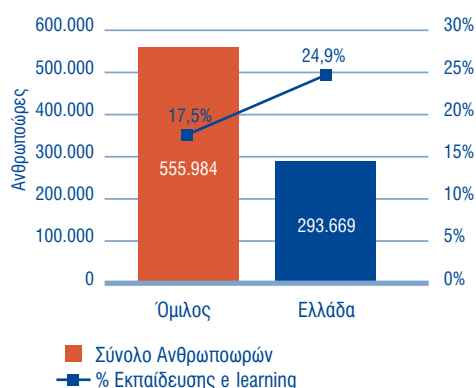
Οι Άνθρωποί μας

IV. Ηλεκτρονική Εκπαίδευση (e-learning)

Οι σύγχρονες απαιτήσεις στο χώρο εργασίας και παράλληλα, η σημαντική εξοικείωση των στελεχών με τη χρήση των υπολογιστών και των ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας έχουν επιτρέψει τον εμπλουτισμό των διαφόρων μεθοδολογιών εκπαίδευσης. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank EFG έχει διαμορφώσει μια σειρά προγραμμάτων, μέσω e-learning, που παρέχουν στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα αποκλειστικής διαχείρισης του χρόνου εκπαίδευσης (σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, από οποιοδήποτε χώρο με πρόσβαση στο Internet). Τα προγράμματα αυτά είναι:

- Harvard Business Publishing - πρόγραμμα ενίσχυσης ηγετικών & διοικητικών ικανοτήτων ανωτέρων και ανωτάτων στελεχών
- Ηλεκτρονική πλατφόρμα εκπαίδευσης με προγράμματα ειδικά σχεδιασμένα για τα στελέχη των μονάδων Private Banking, Personal Banking και Global Market Sales
- Γενικές τραπεζικές γνώσεις
- Εκπαίδευση τραπεζικών διαμεσολαβητών
- Τραπεζοασφαλιστικά Προϊόντα
- Στεγαστικά δάνεια
- Φυσική ασφάλεια
- Υγιεινή & ασφάλεια
- Ασφάλεια πληροφοριακών πόρων
- Περιβαλλοντική διαχείριση

Ποσοστό Υλοποίησης e-learning Προγραμμάτων



Τόσο οι θυγατρικές του Ομίλου στην Ελλάδα, όσο και οι χώρες της Νέας Ευρώπης συμμετέχουν στα e-learning προγράμματα που υλοποιούνται, με κύρια το Harvard Business Publishing, τις Γενικές Τραπεζικές Γνώσεις και το Ξέπλυμα Χρήματος.

Πλάνο Εκπαίδευσης ανά Θέση

Με στόχο την ανάπτυξη και εξέλιξη των εργαζομένων σε μια συγκεκριμένη θέση εργασίας, έχει δημιουργηθεί μια συστηματική και στοχευμένη παροχή εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Πρόκειται για μια λεπτομερή χαρτογράφηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αντιστοιχούν σε μια συγκεκριμένη θέση εργασίας σύμφωνα με το χρόνο ενασχόλησης, το αντικείμενο, τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για τη θέση αυτή. Έχει ήδη διαμορφωθεί για τα Δίκτυα Πωλήσεων της Τράπεζας στην Ελλάδα (Retail, Corporate, Private Banking), καθώς και για ορισμένες από τις Κεντροποιημένες Μονάδες, ενώ αναμένεται να ολοκληρωθεί για όλες τις Μονάδες έως το τέλος του 2010.

Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης

Οι στόχοι του Ομίλου και ο βαθμός επίτευξής τους στηρίζονται στις προσπάθειες και τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού του. Για το λόγο αυτό, είναι ιδιαίτερα σημαντική η αντικειμενική καταγραφή και αποτίμηση της απόδοσης κάθε εργαζομένου, μέσα από ένα σύστημα αξιολόγησης το οποίο ως στόχο έχει την επιβράβευση, την ενδυνάμωση και την περαιτέρω ανάπτυξη ικανοτήτων και ιδιοτήτων. Η ολοκληρωμένη διαχείριση της απόδοσης στον όμιλο Eurobank EFG επιτυγχάνεται μέσα από το Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης.

Σκοπός του Συστήματος Αξιολόγησης της Απόδοσης είναι η αποτελεσματική καθοδήγηση και υποστήριξη του έργου των εργαζομένων του Ομίλου. Παράλληλα, συντελεί ώστε όλοι οι εργαζόμενοι να βελτιώνουν την απόδοσή τους, να επιτυγχάνουν τους στόχους τους και να αναπτύσσονται επαγγελματικά. Παρέχεται επίσης η δυνατότητα σε κάθε εργαζόμενο να αποκτήσει επίγνωση των ισχυρών στοιχείων της απόδοσής του ενώ παράλληλα, με σωστή επικοινωνία, παρακολούθηση και ενημέρωση, βρίσκεται σε θέση να αναγνωρίζει και τα σημεία που χρειάζονται βελτίωση, ώστε με κατάλληλες ενέργειες να εξελίσσεται συνεχώς. Με αυτό τον τρόπο, εξασφαλίζεται η επιτυχημένη πορεία της Eurobank EFG γιατί η συνολική απόδοση του Ομίλου είναι άμεσα συνδεδεμένη με την απόδοση καθενός από τους εργαζομένους του.

Το σύστημα αξιολόγησης της Eurobank EFG υποστηρίζεται από ηλεκτρονική εφαρμογή για την Τράπεζα στην Ελλάδα και αποτελείται από διαδικασίες που ενισχύουν την αντικειμενικότητα και τη διαφάνεια της αξιολόγησης και οι οποίες λαμβάνουν υπόψη τη θέση, τις αρμοδιότητες και το αντικείμενο εργασίας του κάθε εργαζομένου.

Πολιτική Αμοιβών και Παροχών

Η πολιτική και τα αντίστοιχα συστήματα αμοιβών (σταθερών και μεταβλητών) και παροχών έχουν αναπτυχθεί με σκοπό την προσέλκυση, απασχόληση και διατήρηση του προσωπικού του Ομίλου, με βασικές αρχές την ανταγωνιστικότητα σε σχέση με την αγορά, ελληνική και διεθνή, την εσωτερική ισορροπία, την αξιοκρατία και την «επιβράβευση βάσει απόδοσης».

Οι σταθερές αποδοχές αποτελούνται από το βασικό μισθό, ο οποίος αντανάκλα το μορφωτικό επίπεδο, την εμπειρία, την ευθύνη αλλά και τη βαρύτητα της θέσης στην αγορά εργασίας. Οι μεταβλητές αποδοχές αποδίδονται ετησίως στα στελέχη και σκοπό έχουν την ανταμοιβή της απόδοσής τους.

Παράλληλα, ο Όμιλος έχει αναπτύξει ομαδικά συστήματα ανταμοιβής, τα οποία εφαρμόζονται τόσο από τα Δίκτυα Καταστημάτων, όσο και από τα Κέντρα Τραπεζικής Επιχειρήσεων και ανταμείβουν, κατ' αρχήν, την επιτυχία του καταστήματος και, στη συνέχεια, τα άτομα που έχουν επιτύχει εξαιρετικά αποτελέσματα.

Οι Άνθρωποί μας

Προγράμματα Παροχών για τον Εργαζόμενο και την Οικογένειά του

Ο Όμιλος προσφέρει μια σειρά σημαντικών παροχών για τον εργαζόμενο και για την οικογένειά του σε όλες τις χώρες παρουσίας του, ανάλογα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις αντίστοιχες πρακτικές σε κάθε χώρα. Ενδεικτικά, η Τράπεζα στην Ελλάδα προσφέρει παροχές στους εξής τομείς:

Ασφαλιστικά Προγράμματα

Επιπρόσθετα του Φαρμακευτικού και Συνταξιοδοτικού Προγράμματος, το οποίο ισχύει για τους εργαζομένους στον ευρύτερο τραπεζικό κλάδο, ο Όμιλος παρέχει στο ανθρώπινο δυναμικό του εξαιρετικά ασφαλιστικά ομαδικά προγράμματα, που καλύπτουν τους τομείς Υγείας, Ζωής και Σύνταξης. Συγκεκριμένα:

- Το Πρόγραμμα Ζωής προσφέρει κάλυψη σε περίπτωση απρόοπτων σοβαρών περιστατικών (ασθενειών, ατυχημάτων).
- Το Πρόγραμμα Ευρείας Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης καλύπτει σχεδόν όλα τα αναγκαία ιατρικά έξοδα ανεξάρτητα από το αν αυτά δημιουργούνται μέσα ή έξω από το νοσοκομείο, υποστηρίζοντας την αντιμετώπιση εξόδων για θεραπεία ασθενειών ή ατυχημάτων.
- Το Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα της Eurobank EFG προσφέρει συμπληρωματικές συνταξιοδοτικές παροχές στους εργαζομένους, ενισχύοντας το εισόδημά τους όταν αποχωρήσουν από την ενεργό υπηρεσία στην Τράπεζα.
- Το ειδικό αποταμειωτικό πρόγραμμα των παιδιών, μέσω του οποίου η Τράπεζα συμμετέχει είτε στις σπουδές των παιδιών των εργαζομένων είτε στο ξεκίνημα της επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας.

Ενίσχυση της Οικογένειας του Εργαζομένου

Η Eurobank EFG έχει προβεί στη θεσμοθέτηση ειδικών παροχών/επιδομάτων, όπως δώρο γάμου, επίδομα βρεφονηπιακού σταθμού, μηνιαίο επίδομα γέννησης τέκνου για τους χαμηλόμισθους και επίδομα για τους πολύτεκνους. Σε εργαζομένους που έχουν παιδιά με «ειδικές ικανότητες» καλύπτονται ανάγκες ειδικών σχολείων μέχρι το 18^ο έτος της ηλικίας τους. Παράλληλα, η Τράπεζα υποστηρίζει ποικιλοτρόπως και κατά περίπτωση εργαζομένους που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας, τόσο οι ίδιοι, όσο και μέλη των οικογενειών τους. Τέλος, η Τράπεζα έχει διαμορφώσει μια ειδική τιμολογιακή πολιτική, στηρίζοντας την κάλυψη των στεγαστικών αναγκών των εργαζομένων μέσω χορήγησης δανείων με ευνοϊκά επιτόκια. Επιπλέον, παρέχει προσωπικά δάνεια με προνομιακούς όρους, ύψους έως και τεσσάρων μεικτών μηνιαίων μισθών.

Αντίστοιχα προγράμματα παρέχονται σε όλο τον Όμιλο ανάλογα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις αντίστοιχες πρακτικές σε κάθε χώρα.

Υγεία και Ασφάλεια

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Προγράμματος Πρόληψης της υγείας των εργαζομένων της, η Τράπεζα στην Ελλάδα υλοποιεί μια σειρά δράσεων. Ειδικότερα, στο Νομό Αττικής λειτουργούν τρία πλήρως εξοπλισμένα ιατρεία της Τράπεζας, όπου γιατροί προσωπικού ασκούν κλινική και συμβουλευτική ιατρική. Δίνοντας ιδιαίτερη σημασία στη διατήρηση της καλής υγείας των εργαζομένων, η Τράπεζα τους παρέχει τη δυνατότητα να υποβάλλονται σε γενικό check up σε τακτά χρονικά διαστήματα. Επιπρόσθετα, όλοι οι νεοπροσλαμβανόμενοι εργαζόμενοι υποβάλλονται σε γενικό check up πριν ξεκινήσουν τη σταδιοδρομία τους στη Eurobank EFG .

Στο πλαίσιο της κοινωνικής πολιτικής εφαρμόζεται για τους εργαζομένους με «ειδικές ικανότητες» ένα ειδικό ασφαλιστικό πρόγραμμα. Με στόχο τη μικρότερη δυνατή επιβάρυνση της υγείας τους, οι συγκεκριμένοι εργαζόμενοι παρακολουθούνται από γιατρούς, σχετικά με την πορεία της υγείας τους, ενώ παράλληλα δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην πιθανή επίδραση που έχει σε αυτήν το αντικείμενο απασχόλησής τους.

Για την κάλυψη των αναγκών σε αίμα, λειτουργεί με επιτυχία Τράπεζα Αίματος, η οποία έχει δημιουργηθεί και συντηρείται από το ανθρώπινο δυναμικό, μέσω εθελοντικής αιμοδοσίας (3-4 φορές το χρόνο) σε συνεργασία με το νοσοκομείο Αμαλία Φλέμινγκ.

Στο πλαίσιο της κοινωνικής πρόληψης και με σκοπό τη συνεχή βελτίωση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, έχει αναπτυχθεί Σύστημα Διαχείρισης, Υγείας & Ασφάλειας, επιδιώκοντας τη διασφάλιση ενός ποιοτικού και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος. Παράλληλα, σε ετήσια βάση, πραγματοποιούνται ασκήσεις εκκένωσης των κτιρίων και αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών ενώ διεξάγονται σεμινάρια Πρώτων Βοηθειών σε συνεργασία με τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό.

Εξειδικευμένοι τεχνικοί ασφαλείας επισκέπτονται τις Μονάδες της Τράπεζας, επιβλέπουν την εφαρμογή των μέτρων υγείας και ασφάλειας και συμβουλευούν τους επικεφαλής των Μονάδων και τους εργαζόμενους για τα αναγκαία μέτρα ασφαλείας στην εργασία. Επίσης, πραγματοποιούνται δειγματοληπτικοί έλεγχοι για τη μέτρηση βλαπτικών φυσικών και χημικών παραγόντων.

Σε τακτά χρονικά διαστήματα, γιατροί εργασίας επισκέπτονται τις Μονάδες, εξετάζουν τους εργαζόμενους και δημιουργούν ή ενημερώνουν τον απόρρητο ιατρικό φάκελό τους ενώ παρέχουν συμβουλές προληπτικής ιατρικής.

Οι άριστες πρακτικές εφαρμογής της Πολιτικής Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία επέτρεψαν στη Eurobank EFG να είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα και μια από τις τρεις πρώτες τράπεζες σε διεθνές επίπεδο, η οποία έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με τα πρότυπα ΕΛΟΤ 1801 και OHSAS 18001. Η πιστοποίηση αυτή αποτελεί μια επιπρόσθετη δέσμευση της Eurobank EFG να υπηρετεί με υπευθυνότητα και συνέπεια το στόχο της για διασφάλιση ποιοτικού και ασφαλούς περιβάλλοντος για τους εργαζόμενους, τους πελάτες της και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.

Ανάλογες δράσεις, οι οποίες αφορούν τον τομέα της Υγείας και της Ασφάλειας των εργαζομένων, ακολουθούνται και από τις θυγατρικές του Ομίλου στις χώρες της Νέας Ευρώπης. Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού κάθε χώρας μεριμνά προκειμένου να εξασφαλίζει τις καλύτερες συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας στο εργασιακό περιβάλλον, εφαρμόζοντας την αντίστοιχη νομοθεσία κάθε χώρας. Παράλληλα, σε όλες τις χώρες της Νέας Ευρώπης διενεργούνται ειδικά projects που αφορούν τον Τομέα της Υγιεινής και Ασφάλειας (π.χ. ενημέρωση και ενιαία αντιμετώπιση της Νέας Γρίπης) με την καθοδήγηση και την υποστήριξη της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου.

Εξυπηρέτηση Εργαζομένων (HR4U)

Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού δημιούργησε την υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης με την ονομασία HR4U, στοχεύοντας την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας στην Ελλάδα. Στη συγκεκριμένη υπηρεσία κάθε εργαζόμενος μπορεί να απευθύνει ερωτήματα / αιτήματα που αφορούν σε προσωπικά του στοιχεία, παροχές της Τράπεζας, το Ταμείο Υγείας, δάνεια, κ.λπ.

Οι Άνθρωποί μας

Εσωτερική Επικοινωνία

Η ανάπτυξη των ανθρώπων του ομίλου Eurobank EFG στην Ελλάδα, η αναγνώριση της συνεισφοράς τους στην επίτευξη των στόχων, η ταύτισή τους με τη κοινή πορεία και η συμβολή τους στην επιτυχία, διαθέτουν έναν κοινό παρονομαστή: την εσωτερική επικοινωνία.

Οι ευρύτερες πρωτοβουλίες εσωτερικής επικοινωνίας στοχεύουν στην:

- Έγκυρη και άμεση ενημέρωση όλων των εργαζομένων για σημαντικά θέματα του Ομίλου, όπως εξελίξεις, στρατηγική και ανάπτυξη, υπηρεσίες και προϊόντα αλλά και πρωτοβουλίες του οργανισμού.
- Ενδυνάμωση της κοινής εταιρικής φιλοσοφίας, με τη διάχυσή της σε όλους τους εργαζομένους, για να μπορούν όλοι να αποτελούν φορείς και ουσιαστικούς «πρεσβευτές» της.
- Ενίσχυση του ομαδικού πνεύματος και περαιτέρω σύσφιξη των σχέσεων μεταξύ των συναδέλφων.
- Ενδυνάμωση μιας αμφίδρομης επικοινωνίας και περαιτέρω ενίσχυση της επαφής μεταξύ της Διοίκησης και των εργαζομένων του Ομίλου.
- Σωστή και έγκαιρη πληροφόρηση για τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τα συστήματα.

Το πρόγραμμα εσωτερικής επικοινωνίας της Eurobank EFG στην Ελλάδα αναπτύσσεται σε τρεις άξονες:

Επικοινωνία επιχειρηματικής φύσης

- Έρευνα Μέτρησης Ικανοποίησης των Εργαζομένων (E.ME.I.Σ.): Ο θεσμός της έρευνας ικανοποίησης των εργαζομένων του ομίλου Eurobank EFG εγκαινιάστηκε στην Ελλάδα το 2008, με στόχο τη συστηματική αποτύπωση των απόψεων των εργαζομένων για σημαντικά θέματα που τους αφορούν. Τα αποτελέσματα της έρευνας αξιολογήθηκαν από ομάδες εργασίας με τη συμμετοχή των εργαζομένων του Ομίλου και με βάση αυτά καταρτίστηκαν αντίστοιχα πλάνα δράσης τα οποία υλοποιούνται, κατά προτεραιότητα, βάσει προκαθορισμένων χρονοδιαγράμμάτων.
- Eurobanker: Περιοδική ελληνική έκδοση από «τον εργαζόμενο για τον εργαζόμενο», με θέματα επιχειρηματικού ενδιαφέροντος αλλά και ποικίλης ύλης.
- Εσωτερικό Διαδίκτυο (Intranet): Παρέχεται έγκαιρη πληροφόρηση σε όλους τους εργαζομένους της Eurobank EFG στην Ελλάδα, εξασφαλίζοντας διάχυση της πληροφόρησης, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική περιοχή απασχόλησης κάθε εργαζομένου.
- Ενέργειες και εκδηλώσεις στην Ελλάδα, οι οποίες δίνουν τη δυνατότητα σε ομάδες εργαζομένων, μικρές ή μεγάλες, να ανταλλάξουν απόψεις με μέλη της Διοίκησης (π.χ. Πρωινά με τη Διοίκηση) και να ενημερωθούν για τη γενικότερη στρατηγική και κατεύθυνση του Ομίλου.

Αναγνωρίσεις & Επιβραβεύσεις

Η Eurobank EFG στην Ελλάδα επιβραβεύει τους συναδέλφους με εξαιρετη απόδοση για τη συνεισφορά τους στον Οργανισμό για, τουλάχιστον, μία δεκαετία. Η Τράπεζα στην Ελλάδα επιβραβεύει τους εργαζομένους που επιτυγχάνουν άριστες πανεπιστημιακές επιδόσεις με συμβολικό χρηματικό βραβείο. Παράλληλα, επιβραβεύεται και η προσπάθεια των παιδιών των εργαζομένων που έχουν αριστεύσει, σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης με συμβολικό χρηματικό βραβείο. Σε όσους πρωτεύουν κατά την αποφοίτησή τους από τα ΑΕΙ, η Τράπεζα χορηγεί συμβολικό ποσό επιβράβευσης και δυνατότητα επαγγελματικής σταδιοδρομίας μέσα στον οργανισμό ενώ στους αριστούχους αποφοίτους ΑΕΙ οι οποίοι συνεχίζουν τις μεταπτυχιακές τους σπουδές στην Ελλάδα ή το εξωτερικό, παρέχεται σημαντική οικονομική υποστήριξη.

Εκδηλώσεις κοινωνικού χαρακτήρα για τους εργαζόμενους & τα μέλη των οικογενειών τους

Στην Ελλάδα, σε ετήσια βάση διενεργούνται εκδηλώσεις κοινωνικής διάστασης με στόχο την ενίσχυση των δεσμών των εργαζομένων και των οικογενειών τους με την Eurobank EFG όπως ετήσια εκδήλωση για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους (Eurobank Family Day), διαγωνισμός παιδικής ζωγραφικής, Χριστουγεννιάτικες παιδικές θεατρικές παραστάσεις, διάθεση δωρεάν εισιτηρίων για εκδηλώσεις πολιτιστικού και αθλητικού χαρακτήρα κ.ά.

Αντίστοιχες ενέργειες και πρωτοβουλίες εσωτερικής επικοινωνίας (εσωτερικό διαδίκτυο), περιοδικές εκδόσεις για τους εργαζομένους, Χριστουγεννιάτικες γιορτές για τα παιδιά των εργαζομένων, εκδηλώσεις κοινωνικού χαρακτήρα για τους εργαζομένους (Employee Day, Κουτί Ιδεών κ.ά.) πραγματοποιούνται και στις χώρες της Νέας Ευρώπης με την καθοδήγηση και την υποστήριξη της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου.