

CREDINS BANK, INVESTIMI NË BURIME NJERËZORE, ASETI KYÇ I SUKSESIT

Egi Santo, Drejtor i Departamentit të Burimeve Njerëzore

Në një treg dinamik, ku industri të shumta performojnë nëpërmjet konkurrencës shumëdimensionale të shërbimeve apo produkteve që ofrojnë, sfida e vërtetë është menaxhimi i Burimeve Njerëzore. Sot korporatat konkurrojnë me sukses mes tyre, jo vetëm në strategjinë dhe politikat e biznesbërjes, por njëkohësisht në përthithjen dhe mbajtjen e kapitalit njerëzor. Një ndër to është edhe Credins Bank, tashmë e pozicionuar në tregun vendas si një korporatë e madhe, model punësimi dhe zhvillimi profesional. Që në embrionin e saj, punonjësit e bankës janë përzgjedhur me kujdes, ku kjo frymë ka vazhduar gjatë 20 viteve. Modeli i suksesit të Credins Bank, qëndron në kombinimin e shumë faktorëve. Kultura e brendshme e bankës, ofrimi i paketave financiare me përfitime të cilat kanë njohur rritje çdo vit, socializimi mes kolegësh, infrastruktura arkitekturore sa komode aq dhe moderne, e bëjnë Credins Bank etalon frymëzimi për cilindo që i bashkohet këtij institucioni prestigjioz. Z. Egi Santo, Drejtor i Departamentit të Burimeve Njerëzore, në një intervistë ekskluzive na ofron një panoramë të gjerë në çelësin e suksesit të saj...



Egi Santo
Drejtor i Departamentit të Burimeve Njerëzore

Credins Bank është në vitin e saj të 20-të. E pozicionuar në treg si korporatë e madhe dhe me standarde të larta në tregun e punësimi vendas, cilat janë disa nga shtyllat dhe përfitimet që ju veçojnë?
Kultura institucionale e bankës sonë lidhet ngushtësisht me respektin unik që ka për punonjësin. Vizioni i Departamentit të Burimeve Njerëzore është të jemi punëdhënës më i mirë në treg, ndaj jemi munduar që vizionin tonë ta drejtojmë në krijimin e një klime me kushte pune preferenciale, duke harmonizuar aspektin financiar me atë emocional, mental dhe fizik. Sot rreth 1100 punonjës janë pjesë e bankës, për të cilët investohet në mënyra të ndryshme për t'u ndier sa më të frymëzuar dhe të motivuar. Përveç rritjes së përvitshme të pagave në bazë të performancës, në këtë 20-vjetor, Credins Bank, vjen me një sërë paketash financiare të përditësuar, të cilat për

kushtet e tregut të punësimit sot në Shqipëri, janë nga më të vlerësueshmet. Disa nga këto janë ekzistuese, por edhe të reja, ku mund të përmendim:
● **Paga e 13-të dhe 14-të.** Përveç pagës së 13-të, e cila akordohet prej vitesh në muajin dhjetor duke ju paraprirë edhe festave të fundvitit, paga e 14-të vjen si risia e radhës, e cila do të përfitohet nga çdo punonjës, konform rregullave të bankës.
● **Skema besnikërie.** Skemat e besnikërisë në bankën tonë janë të shumëllojshme dhe kryesisht të lidhura me kontribute monetare në terma afatgjatë. Fondi i Pensionit dhe ai i Investimeve aplikohen prej vitesh në Credins Bank dhe kanë përqindje të larta investimi. Konkretisht, Fondi i Pensionit Vullnetar i mundëson çdo punonjësi të bëhet pjesë e kësaj skeme dhe të përfitojë nga banka çdo muaj kontribut financiar deri në 5% të pagës.

Produkti “Jetë me Kursim” ose ndryshe i quajtur fondi i besnikërisë, është një kombinim i sigurimit të jetës dhe investimit ku kontributet që punonjësit përfitojnë nga ky fond janë totalisht të bankës. Fondet e këtij produkti investohen në formën e një depozite 7-vjeçare për llogari të çdo punonjësi.
Një tjetër formë për të shpërblyer besnikërinë janë ditët e pushimit të paguar. Çdo punonjës që ka mbi 7 vite në Bankën Credins, përveç lejeve të zakonshme sipas rregullave në fuqi, mund të përfitojë ekstra deri në një javë pushim të paguar nga banka.
● **Skema Shëndeti.** Produkti “Jetë dhe Shëndet” është një produkt për mirëqenien shëndetësore të punonjësve tanë, i cili prej vitesh ofrohet në përmirësim të vazhdueshëm. Ky produkt konsiston në ekzaminimin e një Check-Up të plotë vjetor shëndetësor, si dhe mbulim i shpenzimeve mjekësore në laboratorët dhe spitalet më të mira në vend, si dhe jashtë shtetit. Credins është gjithashtu pranë punonjësve për t'i ndihmuar financiarisht edhe në raste sensitive siç janë fatkeqësitë familjare, natyrore, etj.
● **Bonuse të ndryshme** të cilat përfitohen çdo muaj në Rrjetin e Degëve si dhe minimalisht dy herë në vit në Drejtorinë Qendrore, për të gjithë ata punonjës që kanë rezultate dhe performancë të lartë në punën e tyre.
● **Kushte preferenciale** për produkte dhe shërbime bankare ofrohen për të gjithë punonjësit e bankës, ku vlen të theksohen produktet e kredisë për shtëpi.
● **Përfitime jomonetare.** Ne aplikojmë për punonjësit tanë përfitime të ndryshme që ndikojnë në mënyrë të drejtpërdrejtë në motivimin dhe impenjimin e tyre në realizimin e detyrave. Përfitime jomonetare konsiderohen të gjitha eventet e ndryshme që organizohen nga banka, si pushime individuale ose kolektive, retreat-e, pjesëmarrje në aktivitete sportive, dhuratat për punonjësit dhe

fëmijët e tyre, happy hours, ulje dhe përfitime në kompani të ndryshme që ofrojnë zbritje për punonjësit e bankës etj. Vlen të përmendet që, duke filluar nga muaji shtator i këtij viti, kemi ndërmarrë një nismë shumë të bukur për të gjithë punonjësit e drejtorisë qendrore, për të cilën ofrojmë paketa udhëtimi jashtë Shqipërisë, të mbuluara nga banka, me qëllimin e socializimit dhe rritjen e frymës së grupit. Kjo nismë, e pritur jashtëzakonisht mirë nga punonjësit e drejtorisë qendrore, është planifikuar të shtrihet edhe në rrjetin e degëve në të ardhmen.

Në politikat vendimmarrëse të Credins Bank, a ofrohen programe specifike mbi trajnimin e punonjësve?

Ne jemi të përkushtuar të investojmë në trajnimin dhe rritjen në karrierë të stafit tonë, për të siguruar që ata të ofrojnë një shërbim të shkëlqyer për klientët dhe të kontribuojnë në suksesin e bankës. Mbi këtë bazë, kemi ndërtuar një program efikas për trajnimet e stafit, ku përfshihen:
● **Trajnimi orientues,** ku punonjësit e rinj marrin një trajnim të përgjithshëm mbi kulturën, filozofinë, politikat dhe procedurat tona.
● **Trajnimi teknik,** çdo punonjës zhvillon trajnim praktik mbi njohuritë specifike për pozicionin e tij.
● **Trajnime Soft-Skills,** ku të gjithë punonjësit trajnohen për zhvillimin e aftësive siç mund të jenë: Aftësitë Shitëse, Komunikimi Efektiv, Menaxhimi i Kohës, Aftësitë Prezantuese, Zgjidhja e Problematikave, etj.
● **Programi i trajnimeve për Drejtuesit e Bankës,** ofrojmë disa module trajnimi për zhvillimin e mtejshëm të drejtuesve tanë për të qenë gjithmonë e më të suksesshëm.
Ne nxisim mësimin e vazhdueshëm dhe mbështesim stafin në ndjekjen e kurseve dhe certifikimeve profesionale, si dhe studimeve pas universitare. Ngritja e një sistemi të brendshëm për Menaxhimin e të Mësuarit, pra zhvillimi i trajnimeve online është investimi më i rëndësishëm që kemi realizuar në fushën e dixhitalizimit të trajnimeve. Në këtë platformë ofrohen trajnime interaktive, video, testimet, anketimet, forume ku stafi mund t'i aksesojë në çdo kohë nga kompjuteri punës ose “smartphone” personal dhe në fund të pajiset me certifikatën e trajnimit. Akademia e Talenteve është objektivi ynë i ardhshëm, pra ndërtimi i një programi trajnimi dhe zhvillimi për talentet e bankës, ku punonjës me potencial dhe performancë të lartë do të zhvillohen dhe mentorohen me disa module trajnimi për t'i përgatitur si drejtues të ardhshëm.

Industria bankare është sa interesante aq edhe e vështirë... A keni ju një plan strategjik për përthithjen e talentëve të reja?

Industria bankare behet interesante dhe lehtësisht e asimilueshme kur mekanizmat e politikave të saj punojnë dhe janë në favor të punonjësve. Skuadra jonë e Burimeve Njerëzore, me background të gjatë profesional, është mjaft e përfshirë dhe punon çdo ditë për të zgjedhur kandidatët më të mirë, duke përdorur teknika të ndryshme rekrutimi si dhe duke mentoruar të gjithë të rinjtë që zgjedhin të punojnë në Credins. Dy nga alternativat e krijuara për të ndihmuar përfshirjen krejt të natyrshme të kandidatëve të rinj në sektorin bankar janë:
“You Are Credins” është akademia e rekrutimit dhe trajnimit të studentëve, të cilën e kemi themeluar rreth 5 vite më parë. Në këtë akademi, studentët brenda një periudhe 3-6 mujore zhvillojnë trajnime teorike për ta njohur bankën në 360 gradë, trajnim praktik pranë pozicionit të tyre të punës, si dhe trajnime për zhvillimin e aftësive. Nëpërmjet këtij programi, studentët pajisen me dije dhe aftësi të cilat rrisin konfidencën e tyre për të shkëlqyer si punonjës në një ambient dinamik siç është industria bankare. Eksperienca në këtë program shpërblehet financiarisht dhe në përfundim, të gjithë studentët punësohen pranë bankës. Sot, nga kjo akademi janë punësuar në pozicione të ndryshme në bankë mbi 120 studentë. Gjatë këtij muaji do të nisim sërish aplikimet për këtë program, ndaj ftoj të gjithë studentët e interesuar të aplikojnë, pasi është një mundësi e shkëlqyer për t'u bërë pjesë e familjes së madhe Credins.
Projekti inovator Master në “Teknologji Informatike dhe Aplikuar në Financë” ose ndryshe FINTECH, i projektuar një vit më parë në bashkëpunim me Universitetin Europian të Tiranës, është një tjetër sukses i radhës. Qëllimi ynë është tërheqja e studentëve të talentuar në fushën e Teknologjisë së Informacionit, Informatikës Ekonomike, apo degë të ngjashme, si dhe specializimi i tyre në këtë master, ku Credins ofron 50% bursë, praktikë të paguar, si dhe punësim pranë bankës për studentët që përfundojnë me sukses këtë master.
Njëkohësisht vlen për t'u përmendur se çdo vit në Bankën Credins promovohen nga 80-110 punonjës ku çdo punonjës i ri sot mund ta shikojë veten shumë shpejt, duke u rritur në karrierë pranë bankës sonë.

Socializimi i stafeve është një kulturë botërore e cila rishtazi është shfaqur edhe në Shqipëri. Cili është modeli që Credins ofron për të rritur interaktivitetin e stafit të saj?

Sot kudo në botë puna është vendi ku konsumohet pothuajse pjesa më e madhe e kohës. Gjetja e mekanizmave që ndikojnë në socializimin e punonjësve, është një rritje pothuajse e drejtpërdrejtë e produktivitetit në performancën e tyre në punë, çka ndikon kështu edhe në suksesin e një kompanie. Të dish t'i kënaqësh punonjësit e tu, është art më vete, ndaj prej vitesh investojmë në mënyra të ndryshme socializimi, që punonjësit të ndihen komodë dhe të rrisin frymën e grupit mes tyre. Përveç aktiviteteve sportive si Futboll, Volejbol, Padel, të cilat ofrohen gjatë gjithë vitit, në 20-vjetorin e krijimit të bankës, sollëm traditën ndërkombëtare “Happy Hours”, të cilën e kemi zhvilluar me tematika të veçanta, në të premtën e fundit të çdo muaji. Aktiviteti “outdoor” të organizuara jashtë bankës, apo edhe udhëtimet e ndryshme në Shqipëri dhe jashtë shtetit kanë qenë disa forma argëtimi ku punonjësit kanë pasur mundësinë të njohin veten në raport me kolegët. Evenimenti më i madh i vitit, 20-vjetori i Credins Bank me një festë maratonë prej gati 48 orësh ishte një tjetër sfida që e kurorëzuan me sukses. Socializimi human, i cili i shërben komunitetit, është një tjetër formë që ka bërë bashkë punonjësit e Credins në shumë aktivitete me karakter social.
Një ndër fenomenet globale me të cilin sot korporatat vazhdimisht përpiqen të theksojnë dhe zbatojnë është ‘barazia gjinore’. Sa e orientuar është Credins Bank në punësimin e grave dhe vajzave?
Credins Bank përfaqësohet denjësisht në disa institucione ndërkombëtare siç është anëtarësimi në UN Global Compact dhe në UN Women. Barazia gjinore është një nga politikat më të forta të Credins Bank. Puna e bërë ndër vite për t'i dhënë zë të fortë prezencës së gruas/vajzës është e lexueshme qartësisht në shifra. Sot, 76% e stafit përbëhet nga punonjëset “femra” (gra/vajza). Numri i punonjësve (gra/vajza) në nivel menaxherial është 71% dhe në nivel ekzekutiv, 50%. Objektivi ynë ka qenë gjithmonë që, nëpërmjet rritjes së numrit të punësimi, të promovojë rritje ekonomike të qëndrueshme, konform edhe me një nga 17 pikat kryesore të objektivave të zhvillimit të qëndrueshëm. Në këtë aspekt, Credins Bank është një nga korporatat më me influencë në aspektin punëdhënës, duke rritur çdo vit numrin e të punësuarve. 4.1% është rritja e të punësuarve në 6-mujorin e parë të vitit krahasuar me fundin e vitit 2022. Kategoria e njerëzve me aftësi të kufizuar është një tjetër politikë punësimi e aplikuar në bankën tonë, të cilën jemi duke e vlerësuar për ta zgjeruar, si forma më e mirë e pranimit dhe e socializimit të tyre në shoqëri.