



**Citibank International Plc**

ul. Tytusa Chałubińskiego 8  
00-613 Warszawa  
tel. +48 22 690 44 00  
www.citibankinternational.pl



**Citibank International Plc jako pracodawca**

Centrum usługowe Citigroup – czołowej instytucji finansowej na świecie. W zakres działalności firmy wchodzi m.in. operacje dla instytucji finansowych, procesy teleinformatyczne oraz monitorowanie i ocena ryzyka.

**Wyniki badania**

Świadczenia podstawowe	★ ★ ★ ★ ★
Świadczenia dodatkowe i warunki pracy	★ ★ ★ ★ ★
Szkolenia i rozwój	★ ★ ★ ★ ★
Rozwój kariery zawodowej	★ ★ ★ ★ ★
Kultura organizacyjna firmy	★ ★ ★ ★ ★

**Fakty i liczby**

Branża	bankowa
Liczba pracowników w Polsce	1295
Liczba pracowników na świecie	269 000
Obszar działalności firmy	100 krajów

**Warunki zatrudnienia wyróżniające firmę**

- Dynamizm i rozwój organizacyjny.
- Międzynarodowe środowisko pracy.
- Możliwość kariery poza granicami kraju.
- Młody zespół pracowniczy.
- Rekrutacje wewnętrzne.
- Elastyczne formy zatrudnienia.
- Stałe wykorzystywanie języka obcego w pracy.
- Pracowniczy Program Emerytalny.



**Citibank International Plc (Publiczna Spółka Akcyjna) na polskim rynku pojawił się w 2005 r. jako polski oddział spółki należącej do Grupy Citi.**

### Cel: optymalizacja usług

Powstanie polskiego oddziału Citibank International Plc wiązało się z realizacją strategii Grupy mającej na celu tworzenie centrów usług wspólnych, tzw. Center of Excellence. Mają one za zadanie optymalizować usługi i procesy dostarczane przez podmioty Citi na świecie. Citibank International świadczy swoje usługi z dwóch lokalizacji: z Warszawy i Olsztyna. Dzięki dynamicznym planom rozwoju w latach 2010-2012 oraz kompleksowości procesów CI Plc otrzymał – jako podmiot znaczący dla polskiej gospodarki – wsparcie z budżetu państwa w wysokości do 1,4 mln zł. W ramach projektu uruchomiono trzy rodzaje procesów:

- 1) procesy operacyjne – m.in. monitorowanie transakcji klientów, powiernictwo papierów wartościowych, wycena jednostek Funduszy, Trustees;
- 2) procesy technologiczne – m.in. administracja dostępnymi na serwerach i bazach zlokalizowanych w ośrodkach obliczeniowych Citi poza granicami Polski, kontrola technologiczna i bezpieczeństwo informacji;
- 3) procesy wsparcia – zarządzanie ryzykiem kredytowym oraz zabezpieczeniami i gwarancjami.

COE w Polsce świadczy swoje usługi ok. 60 podmiotom z grupy Citi mającym swoje siedziby na całym świecie. W 2010 r. Citibank International Plc zatrudnił ponad 1000 osób, cały czas prowadząc dalsze procesy rekrutacyjne do przenoszonych na rynek polski nowych funkcji. »

– Rozwój jest wpisany w naszą strategię – mówi Beata Jaźwiec, szef HR Citibank International. – Podczas wizyty przedstawicieli Grupy Citi odpowiedzialnych za odpowiednie umiejscowienie procesów w ramach organizacji Polska została oceniona bardzo wysoko. Dzięki temu coraz więcej procesów jest przenoszonych na nasz rynek, co daje dalszy wzrost zatrudnienia.

### Unikatowe zasoby wiedzy

Dobrze postrzegana na rynku marka grupy finansowej Citi przyciąga do pracy w banku młodych ludzi. Citibank International, będący częścią Grupy Citi, jako firma globalna daje dostęp do unikatowych zasobów wiedzy w obszarze bankowości, a także do wielu innowacyjnych rozwiązań.

– To m.in. sprawia, że jest to niezwykle miejsce pracy. W wielu dziedzinach jesteśmy ekspertami na polskim rynku – podkreśla Beata Jaźwiec. – Doświadczenie stąd wyniesione sprawia, że pracownicy stają się specjalistami w danej dziedzinie. Pracując w Citibank International, na każdym kroku doświadcza się globalności: oddział pracuje na rzecz klientów zagranicznych oraz innych krajów Grupy Citi. W zależności od produktów i realizowanych funkcji obsługiwane są tu firmy z całego świata.

### Dynamiczny rozwój organizacyjny

To, że Citibank International znajduje się teraz w fazie rozwoju, sprawia, że środowisko pracy jest bardzo dynamiczne i zróżnicowane. Praca w rozwijającej się organizacji stwarza również pracownikom możliwość przyspieszonej kariery. Od początku 2010 r. w firmie zatrudniono ponad 200 nowych pracowników do obszaru odpowiedzialnego za przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy (AML).

– Procesy w naszej pracy toczą się bardzo szybko, co powoduje również ciągły rozwój struktury. Potrzebni są coraz to nowi menedżerowie, co daje szansę na awans pracownikom liniowym – dodaje Beata Jaźwiec.

– Awans jest w zasięgu możliwości każdego pracownika. Wielość zmian sprawia, że praca jest tu bardzo ciekawa i pozwala wykonywać coraz to nowe zadania, a praktykując, ludzie najwięcej się uczą.

### Wykwalifikowany pracownik ze znajomością języków

W Citibank International trudno wskazać cechy idealnego kandydata do pracy. W zależności od specyfiki stanowiska i obszaru firma poszukuje kandydatów o różnych cechach osobowościowych, zarówno z doświadczeniem w branży, jak i bez niego. Ważne jest także wykształcenie – najczęściej w dziedzinie finansów lub informatyki. Biorąc pod uwagę to, że bank jest częścią dużej globalnej korporacji, bardzo istotna jest umiejętność funkcjonowania w środowisku międzynarodowym.

– Z pewnością cechą wyróżniającą naszych pracowników jest duży apetyt na wiedzę i rozwój oraz umiejętność adaptowania się do zachodzących zmian – podkreśla Beata Jaźwiec. – Rekrutując, zwracamy uwagę przede wszystkim na kompetencje, zaangażowanie i aktywność. U młodych pracowników ważne też są umiejętności analityczne i potencjał rozwojowy. Z perspektywy innych krajów Grupy Citi polscy pracownicy postrzegani są jako bardzo dobrze wykwalifikowani. Zresztą to, jak firma się rozwija, dobitnie świadczy o tym, że nasi ludzie są kompetentni w swoich specjalnościach.

Standardem pracy w Citibank International jest również bardzo dobra znajomość języka angielskiego – jest to język komunikacji w Grupie. Natomiast specyfiką oddziału jest to, że niektóre procesy muszą być też realizowane w językach rodzimych obsługiwanych krajów, np. praca wymaga czytania dokumentacji w języku rumuńskim, urdu czy tureckim.

– W obszarze technologii mamy wspólne call center dla Europy. Tu znajomość języka klien-



## Beata Jaźwiec, szef HR dla Citibank International Plc:

W tak szybko rozwijającej się organizacji cały czas skupiamy się na rozwijaniu kandydatów na menedżerów, a awans jest w zasięgu możliwości każdego pracownika

tów też jest niezwykle istotna, więc takich specjalistów pozyskujemy – dodaje Beata Jaźwiec. – W sumie nasze usługi świadczymy w 22 językach. Zatrudniamy też 55 obcokrajowców.

### Rozwój wpisany w karierę

Wielu pracowników, którzy rozpoczęli pracę w Citibank International, przeszło do powstałego oddziału z Citi Handlowy. Wraz z migracją do Polski kolejnych funkcji rozwijali się na poszczególnych szczeblach kariery. Z podstawowych funkcji przeszli na kierownicze stanowiska lub inne, ale wymagające wykonywania bardziej skomplikowanych, ambitnych zadań – często w innym obszarze. Takie możliwości rozwoju są tutaj na porządku dziennym. Każdy pracownik – w zależności od swoich możliwości i potencjału – kształtuje swoją karierę.

– Pracownik może aplikować na inne stanowiska, zmieniać obszary, w których pracuje, zdobywać nowe doświadczenia – wymienia możliwości Beata Jaźwiec. – Mamy też programy rotacyjne, po to, by pracownicy zapoznali się z kilkoma funkcjami czy produktami. Dla nas ważne jest, żeby pracownicy się uczy-

li i w ten sposób zdobywali doświadczenie. Dlatego mówimy, że ścieżka kariery w dużym stopniu zależy od tego, co pracownik chce osiągnąć, a menedżer jest po to, żeby mu w tym pomóc.

Spora środków przeznaczanych jest na działania rozwojowe, w tym również dofinansowanie studiów.

### Rozwój talentów i kadry menedżerskiej

– Talent w Citibank International to osoba, która ma potencjał, żeby w niedługim czasie objąć stanowisko o dwa poziomy wyżej w strukturze organizacyjnej niż obecne. Jest to osoba osiągająca w ocenie ponad standardowe wyniki, a także mobilna, czyli gotowa przenieść się z jednego miasta bądź kraju do innego – wyjaśnia Beata Jaźwiec. – W organizacji mamy ok. 15 proc. takich osób. Dla nich mamy szczególne programy rozwojowe.

Raz na kwartał w banku odbywają się Talent Days, czyli spotkania z menedżerami i zarządkiem dotyczące identyfikowania talentów. W zależności od indywidualnych potrzeb, osoby z wysokim potencjałem kierowane są na globalne, regionalne bądź lokalne programy »



## **Citibank International umożliwia pracownikom dostęp do unikatowych zasobów wiedzy i wielu innowacyjnych rozwiązań z dziedziny bankowości**

rozwojowe, takie jak np. Akademia Charyzmatycznych Liderów czy Dobre Rozmowy Menedżerskie. Przez te programy firma stara się rozwijać przede wszystkim talenty, ale nie tylko. Każdy talent ma też zidentyfikowany swój indywidualny obszar rozwojowy oraz konkretny plan rozwoju, również z wykorzystaniem konkretnych działań biznesowych, np. przez większy nacisk na kontakt z partnerami w regionie albo rozszerzenie odpowiedzialności.

– Dużą wagę przywiązujemy do kształcenia właściwych postaw menedżerskich. W firmie powstały programy menedżerskie dla kilku poziomów zarządzania. Obejmowani są nimi również ci, którzy w przyszłości mają takie stanowiska objąć – dodaje Beata Jaźwiec. – Jednak gros pracy z menedżerem rozpoczyna się w momencie objęcia przez niego tej funkcji. Zbierany jest wtedy feedback z oceny 360 stopni i na tej podstawie projektuje się odpowiednie działania rozwojowe. Na koniec procesu ocena jest powtarzana.

### **Rekrutacje wewnętrzne**

– W Citibank International właściwie przez cały czas otwierane są rekrutacje na różne stanowiska. Wiele z nich obsadzanych jest

w procesie rekrutacji wewnętrznych – opowiada Beata Jaźwiec. – Informacja o każdym wolnym stanowisku jest ogłaszana, by pracownicy mieli możliwość zgłoszenia się na rekrutację. Wiadomości te rozsyłane są regularnie e-mailem, jak również publikowane w intranecie, na stronie Citi Career. Każdy z uczestników procesu rekrutacji dostaje następnie informację zwrotną.

W 2010 r. wprowadzone zostały bardzo rygorystyczne zasady rekrutacji wewnętrznych na stanowiska menedżerskie. W każdym przypadku musi się tu odbyć pełen proces, z wykorzystaniem takich narzędzi, jak np. wywiad behawioralny czy metoda assessment center.

– Zależy nam, by ten proces, szczególnie na stanowiska kierownicze, był bardzo transparentny – podkreśla Beata Jaźwiec. – 90 proc. menedżerów zatrudnianych jest z wewnątrz organizacji. W ten sposób też wiele naszych talentów udaje się transferować na wyższe stanowiska.

### **Międzynarodowe kariery**

– Dużym plusem pracy w Citibank International jest możliwość rozwoju kariery za granicą. Wiele naszych pracowników wyjeżdża i kontynuuje

swoją karierę w ramach Grupy Citi poza Polską – przyznaje Beata Jaźwiec. – Mamy też wielu pracowników, którzy przyjeżdżają do Polski.

Firma zostawia jednak pracownikom możliwość powrotu. Kiedy pracownik zostaje zatrudniony w innym kraju, lokalnie nie rozwiązuje się z nim umowy, a udziela urlopu bezpłatnego. To daje poczucie komfortu. W ramach takich wyjazdów pracownicy mogą pracować za granicą przez kilka lat lub wziąć udział w kilkumiesięcznym projekcie.

– Na przykład osoba z mojego zespołu od września 2010 r. pracuje w zespole HR w Londynie – mówi Beata Jaźwiec. – Każdy kraj ma

swoj pakiet relokacyjny, który ułatwia pracownikowi start w nowym miejscu. Może to być np. pomoc w relokacji, przeprowadzce, znalezieniu mieszkania.

Praca w Citibank International to również współpraca w ramach międzynarodowych zespołów. Sporo jest zespołów, gdzie połowa pracowników jest w Warszawie, druga zaś np. w Belfaście. Jest to niewątpliwie wyzwanie zarówno dla pracowników, jak i dla menedżerów. Menedżerów, którzy takimi zespołami zarządzają, bank wspiera szkoleniami z zakresu zarządzania zdalnymi zespołami.



### Beata Skawińska, reprezentant Oddziału, ponad rok w Citibank International Plc, ponad 15 lat w Grupie Citi

Perspektywy spółek tworzących Center of Excellence są ogromne. Dzięki temu, że dołączyłam do zespołu w bardzo dynamicznym momencie, miałam szansę poszerzyć swoje doświadczenia i sprawdzić się w nowych warunkach. Formalnie do organizacji dołączyłam w październiku 2009 r., ale w sprawy spółki wdrażałam się już od dłuższego czasu. Przygotowywałam się, ponieważ miałam zastąpić ówczesnego szefa COE, który był cudzoziemcem i miał kontrakt na określony czas. Zrozumiałam, że im wyższe stanowisko się obejmuje, tym większy kredyt zaufania trzeba dać sobie i innym. Obecnie zarządzam zespołem ponad 1000 młodych, utalentowanych pracowników, co jest zarówno przyjemnością, jak i dużym wyzwaniem. Ciągłe zmiany i nowe projekty sprawiają, że praca tutaj nigdy nie jest taka sama. Chcemy być najlepsi w swojej klasie, stąd dużą wagę przywiązujemy do zarządzania talentami. To jest to, co lubię w mojej pracy najbardziej.

»



## Młody zespół

W banku ponad 60 proc. zespołu to ludzie młodzi, poniżej 30. roku życia.

- Dla nich bardzo ważne są możliwości rozwoju, uczenia się, używania w pracy języka obcego, jak również bycia w międzynarodowym środowisku – przyznaje Beata Jaźwiec.
- Obecnie rekrutujemy dużą grupę pracowników do funkcji kontrolnej, jednostki zajmującej się przeciwdziałaniem praniu brudnych pieniędzy. To są głównie młodzi ludzie, zaraz po studiach. Tworzą bardzo zgrany, interesujący zespół, w którym dobrze się pracuje.

## Nieformalna atmosfera

Mimo że praca w banku – części dużej międzynarodowej korporacji – kojarzy się z bardzo sztywnymi strukturami, to w Citibank International tego nie widać. Atmosfera jest tu w miarę nieformalna – wszyscy mówią sobie po imieniu, nie ma barier organizacyjnych, otwarta komunikacja ułatwia współpracę.

- Bezpośrednią atmosferę z pewnością ułatwia to, że zatrudniamy dużo młodych osób – dodaje Beata Jaźwiec. – Na czele banku stoi reprezentant, który jest po imieniu ze wszystkimi pracownikami. To nie jest pani prezes zamknięta w swoim gabinecie – jeśli ktoś ma

dobry pomysł, to nie obawia się przyjść do niej i o nim powiedzieć.

Oczywiście na atmosferę pracy spory wpływ ma też faza, w jakiej znajduje się dany projekt. Te obszary działalności Grupy, które dopiero do Polski są przenoszone, wymagają dużego zaangażowania, pracy i wysiłku. Poza tym w trakcie przeniesienia danego procesu współpracuje się ze stroną, której ten obszar się zabiera. To utrudnia relacje. Kiedy wdrożenie się kończy, praca zaczyna być stabilniejsza, co powoduje, że i atmosfera jest lepsza.

## System motywacyjny nastawiony na przyszłość

System wynagrodzeń w banku jest przejrzysty. Wszystkie stanowiska są wartościowane, a firma regularnie bierze udział w badaniach płacowych. Polityka płacowa opiera się na medianie rynkowej, choć najlepszych firma stara się doceniać, płacąc jeszcze więcej. Pracownicy mają też szansę otrzymać atrakcyjne nagrody w postaci korporacyjnych bonusów. Oferowane pracownikom benefity mają długofalową perspektywę.

- Pakiet świadczeń pozapłacowych jest bardzo atrakcyjny i wyróżnia nas na rynku – mówi Beata Jaźwiec. – W zakres pakietu wchodzi m.in.

fundusz emerytalny (PPE), na który co miesiąc pracodawca przekazuje 5 proc. wynagrodzenia pracownika, grupowe ubezpieczenie na życie, opieka medyczna, karta Multi Sport.

Pracownicy mogą też korzystać z oferty funduszu świadczeń socjalnych, np. brać udział w wyjazdach integracyjnych w ramach Citi Club. Spływy kajakowe, żagle, narty, rafting, łowienie ryb – to bogata i zróżnicowana oferta firmowego klubu.

### Elastyczne formy zatrudnienia

Ciekawym rozwiązaniem oferowanym przez bank są elastyczne warunki pracy.

– Jest kilka akceptowanych przez nas form takiej pracy, np. praca zdalna całkowita lub częściowa, skondensowany tydzień pracy, czyli możliwość np. dłuższej pracy przez cztery dni w tygodniu zamiast pięciu, elastyczne godziny pracy – wyjaśnia Beata Jaźwiec.

Co ciekawe, korzystają z tego głównie mężczyźni – informatycy, którym specyfika ich pracy w pełni to umożliwia. Kobiety też są zainteresowane, choć biorąc pod uwagę, że w większości jest to młody zespół i wiele pracowników nie ma jeszcze dzieci, nie czują na razie takiej potrzeby.



### Katarzyna Nagraba, starszy specjalista, Departament Przeciwdziałania Praniu Brudnych Pieniądzy, pięć miesięcy w firmie

Citibank International ma bardzo bogatą ofertę szkoleń, jednocześnie daje możliwość zdobywania doświadczenia w różnych dziedzinach. Po trzech miesiącach pracy awansowałam na funkcję starszego specjalisty. Kariera tutaj może się rozwijać bardzo szybko – o ile ma się chęci, jest się zaangażowanym i dąży się do wyznaczonych przez siebie celów. Wzięłam udział w badaniu metodą assessment center i po uzyskaniu pozytywnego wyniku, szkole w języku angielskim pracowników dołączających do naszego działu. Bardzo ważną rzeczą dla mnie było to, że nie zostałam rzucona na głęboką wodę, lecz uczestniczyłam w trwającym trzy tygodnie szkoleniu. Mimo że obowiązków jest wiele, do pracy idzie się z przyjemnością. Wszystkie nowe oferty pracy są podane do wiadomości pracowników całego departamentu i każdy może się o nie ubiegać. Obecnie zgłosiłam się na AC na stanowisko team leadera, bo w tym kierunku chciałabym się rozwijać.

