

Sygn. akt IV P 204/14

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 03 lipca 2015 r.

Sąd Rejonowy w Olsztynie, IV Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych

w składzie:

Przewodniczący:	SSR Katarzyna Nawacka
Ławnicy:	Eugenia Zając Krystyna Ziółkowska
Protokolant:	sekr. sądowy Tomasz Miłosz

po rozpoznaniu w dniu 23 czerwca 2015 r. w Olsztynie

na rozprawie sprawy z powództwa A. R. (1)

przeciwko (...) Bankowi (...) S.A. z siedzibą w W.

o odszkodowanie z tytułu rozwiązania umowy o pracę i o odszkodowanie z tytułu dyskryminacji

I umarza postępowania w zakresie roszczenia o odszkodowanie z tytułu dyskryminacji,

II w pozostałym zakresie powództwo oddala,

III nie obciąża powódki kosztami procesu.

Sygn. akt. IV P 204/14

UZASADNIENIE

Powódka A. R. (1) wniosła w dniu 7 kwietnia 2014r. początkowo o uznanie, dokonanego przez pracodawcę (...) (...) w O. wypowiedzenia – za bezskuteczne i zasądzenie od pozwanego na jej rzecz odszkodowania za dyskryminującą przyczynę wypowiedzenia w kwocie (...) na podstawie art. 18^{((3d))} kp oraz zasądzenie od pozwanego na jej rzecz kosztów zastępstwa radcy prawnego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu podała, że w dniu 9 kwietnia 2014 r. wręczono jej wypowiedzenie umowy o pracę. Jako jego podstawę wymieniono zarzut negatywnej oceny jej pracy na stanowisku starszego doradcy oraz utratę zaufania, spowodowaną powyższą negatywną oceną. W treści wypowiedzenia zarzucono powódce także naruszenie wewnętrznych aktów, regulujących zasady wykonywania obowiązków pracowniczych.

Dokonane rozwiązanie umowy o pracę jest nieuzasadnione w jej ocenie, bowiem podana w nim przyczyna jest nieprawdziwa i służy ukryciu rzeczywistej, dyskryminującej powódkę, podstawy rozwiązania umowy o pracę.

Ponadto, ocena negatywna opierała się na nieobiektywnych przesłankach oraz została dokonana w oderwaniu od oceny pozostałych pracowników wydziału powódki oraz w oderwaniu od możliwości sprostania wymaganiom pracodawcy. Powódce nie dano szansy, aby poprawiła wyniki z IV kwartału 2013 r., w I kwartale roku 2014r. nie przedstawiono jej planów do osiągnięcia w ogóle, co - jak się okazało podczas rozmowy z Dyrektorem Z. K. (1) - było jego arbitralną decyzją. W dniu 3 lutego 2014 r. powódkę przeniesiono do Oddziału (...), nie badając już wyników jej pracy i nie dając jej szansy na poprawę, mimo iż stwierdzone „niedociągnięcia” dotyczyły zaledwie 3 miesięcy z ponad 15 lat jej pracy u pozwanego.

Ponadto, stawiany powódce zarzut nie wprowadzenia 22 wniosków o kredyt studencki - nie może dowodzić nienależytego wykonywania przez nią obowiązków pracowniczych. Po pierwsze, w wydziale powódki od dłuższego czasu niemożliwym było terminowe wprowadzenie wniosków z powodu nadmiernego obłożenia pracą, a pracownicy wielokrotnie zgłaszali przełożonym potrzebę stworzenia oddzielnego stanowiska do celu obsługi kredytów studenckich z racji ich dużej ilości, jednak bezskutecznie. Po drugie, powódka już pierwszego dnia po powrocie ze zwolnienia lekarskiego zwróciła się do przełożonego o instrukcje, co do dalszego postępowania z nie wprowadzonymi wnioskami swoimi (8 wniosków) i pozostałych pracowników wydziału (14 wniosków), a po uzyskaniu zgody niezwłocznie je wprowadziła. Odbyło się to z samodzielnej inicjatywy powódki i dotyczyło nie tylko 8 wniosków powódki, ale wniosków całego wydziału (22).

Dodatkowo powódka wskazała, że w odniesieniu do zasadności wypowiedzenia umowy o pracę - zachowanie się powódki opisane jako „negatywna ocena” w żadnym stopniu nie uzasadniało postawienia jej krzywdzącego zarzutu „utrąty zaufania”. Nie nosiło ono bowiem cech lekceważenia obowiązków pracowniczych, ani też nie było nieprawidłowe, czy godzące w interesy pracodawcy.

W odpowiedzi na pozew - pozwana (...) Bank (...) S.A. 2 Oddział w O. - wniosła o oddalenie powództwa oraz zasądzenie od powódki na jej rzecz kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Uzasadniając swoje stanowisko podała, że przyczyną rozwiązania z powódką umowy o pracę nie była dyskryminacja z powodu rodzicielstwa (co w sposób nieuprawniony wywodzi powódka), ale obiektywna negatywna ocena pracy na stanowisku starszego doradcy spowodowana:

- a) nienależytym wykonywaniem podstawowych obowiązków pracowniczych na zajmowanym stanowisku starszego doradcy tj.: zaniechaniem terminowego do dnia 20 listopada (...) zarejestrowania w systemie informatycznym 22 wniosków o preferencyjny kredyt studencki (składanych przez osoby uprawnione do banku do 15.11.(...)),
- b/ zarejestrowaniem w aplikacji P. w dniu 27 listopada (...) kontaktu z klientem jako kontaktu sprzedażowego, gdy faktycznie był to kontakt obsługowy /wykonywano przelew z rachunku bez jakiegokolwiek sprzedaży/,
- c) niezrealizowaniem zaakceptowanego przez powódkę planu naprawczego w okresie od(...) Plan naprawczy zakładał realizację zadań sprzedażowych na poziomie minimalnym 80%.

Powódka wbrew treści pozwu, miała w całym (...) słabe wyniki realizacji planu , mimo iż średnia realizacja zadań sięgała ok. 100 %. Było to wynikiem w I kwartale (...) znacznego udziału zadania wspólnego oddziału (22,50%), podnoszące wynik do 96,17%. W drugim kwartale realizacja zadań była na poziomie 102,19%, ale z opisu pod realizacją planu wynikało, że w koszyku produkty podstawowe sprzedaż własna stanowiły zaledwie 45,46 % realizacji, a reszta to sprzedaż w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników (kasjerki).W koszyku produktów kredytowych było podobnie - 58,57% - to sprzedaż własna, a 41,43% w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników (kasjerki). W trzecim kwartale realizacja zadań była na poziomie 100,11%, ale z opisu pod realizacją planu wynikało, że w koszyku produkty podstawowe sprzedaż własna to zaledwie 75 % realizacji, a reszta to sprzedaż w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników (kasjerki).W koszyku produktów kredytowych było podobnie - 68% to sprzedaż własna, a 32% w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników (kasjerki). W czwartym kwartale realizacja zadań była na poziomie 50,28%, z opisu pod realizacją planu

wynika, że w koszyku produkty podstawowe sprzedaż własna to 83,64 % realizacji (z 50,28% wykonania planu), a reszta to sprzedaż w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników (kasjerki).

W ocenie pozwanego mimo objęcia powódki działaniami dyscyplinującymi nie było poprawy. Pozwany zapewnił powódce wsparcie w postaci codziennego monitoringu sprzedaży prowadzonego przez bezpośredniego przełożonego, rozmów monitorująco-wspierających, odbywających się raz w tygodniu, w których pracownik był informowany na bieżąco o poziomie i jakości realizacji swoich celów, a także wielu ćwiczeń, w tym warsztatów wewnętrznych mających pomóc pracownikowi w stosowaniu standardów obsługi i osiągnięciu wyników sprzedażowych.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powódka A. R. (1) zatrudniona była w (...) Banku (...) Spółce Akcyjnej w W. na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony w Oddziale (...) w O. na stanowisku Starszego Doradcy.

(dowód: akta osobowe powódki – umowa o pracę)

Do zakresu jej podstawowych obowiązków należało w szczególności:

1. Realizacja zadań sprzedażowych i obsługa klienta w zakresie segmentu podstawowego, w szczególności:

- wyznaczonych zadań sprzedażowych, wynikających z planów sprzedaży,
- aktywna sprzedaż produktów oraz poszerzanie zakresu współpracy z klientami, w szczególności poprzez sprzedaż im nowych produktów,
- przedstawianie oferty klientom w zakresie wyboru najodpowiedniejszych produktów i usług bankowych oraz niebankowych, będących w ofercie (...) Banku, a także prowadzenie ich kompleksowej sprzedaży oraz obsługi w dedykowanych tym produktom aplikacjach,
- wykonywanie czynności, w tym polegających na rejestrowaniu operacji w aplikacjach, dla których przepisy wewnętrzne Banku wskazują doradcę (...) jako stanowisko odpowiedzialne za ich wykonanie,
- przyjmowanie i weryfikacja wniosków, dokumentów oraz informacji związanych z obsługą klienta oraz zapewnianie ich kompletności, autentyczności i aktualności,
- proponowanie klientom obsługi za pośrednictwem alternatywnych kanałów dystrybucji, zapewniających Bankowi największą efektywność finansową,
- stosowanie przyjętych w Banku standardów jakości obsługi klientów,
- udział w akcjach promocyjnych związanych ze sprzedażą produktów,
- realizacja kontaktów bezpośrednich z klientami w ramach otrzymanych zadań kampanijnych,
- bieżące zarządzanie zadaniami kampanijnymi,
- wykorzystywanie kontaktów biznesowych do pozyskiwania klientów nie obsługiwanych bezpośrednio segmentów, przekazywanie ich do obsługi właściwym doradcom, zespołom, oddziałom,
- rejestracja danych z wniosków kredytowych w odpowiednich aplikacjach wspierających ocenę ryzyka kredytowego, (...)
- prowadzenie obsługi produktów w zakresie wynikającym z przepisów wewnętrznych Banku, w szczególności dotyczących, sprzedaży i obsługi produktów oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

2. Kształtowanie i promowanie pożądanego, jednolitego wizerunku Banku;
 3. Działanie zgodnie z posiadanym:
 - pełnomocnictwem,
 - upoważnieniem
 4. Budowanie trwałych relacji z klientami.
 5. Wprowadzanie albo ewidencjonowanie, w odpowiednich aplikacjach danych dotyczących realizowanych operacji oraz odpowiedzialność za jakość! tych danych.
 6. Prowadzenie dokumentacji wymaganej dla realizacji zadań określonych dla zajmowanego stanowiska oraz kompletowanie i przekazywanie dokumentacji odpowiednio do administrowania albo do archiwizacji.
 7. Przyjmowanie i wyjaśnianie skarg, reklamacji i wniosków klientów albo przekazywanie ich do wyjaśnienia innym zespołom albo właściwym jednostkom organizacyjnym Banku.
 8. Przeprowadzanie kontroli wewnętrznej funkcjonalnej w zakresie wykonywanych zadań.
 9. Współpraca z podmiotami zewnętrznymi w zakresie związanym ze sprzedażą produktów i obsługą klientów np. (...).
 10. Współpraca z podmiotami pośredniczącymi w zakresie związanym ze sprzedażą produktów i obsługą klientów.
 11. Przyjmowanie i weryfikacja dokumentacji, dotyczącej produktów Banku (...)
 12. Realizacja zadań, w zakresie działania stanowiska, związanych w szczególności m.in. z:
 - wsparciem i aktywizacją podmiotów pośredniczących w zakresie sprzedaży produktów i obsługi klientów na rzecz Banku,
 - bieżącą współpracą z podmiotami pośredniczącymi w zakresie ich funkcjonowania,
 - budowanie i utrzymywanie relacji z podmiotami pośredniczącymi w zakresie realizowanych zadań, związanych ze wsparciem sprzedażowym, z zachowaniem dbałości o ograniczanie ryzyk wynikających ze współpracy, w szczególności ryzyka operacyjnego i kredytowego,
 13. Zapewnianie dostępności, aktualizacja i właściwa ekspozycja materiałów informacyjnych i promocyjnych na stanowisku.
 14. Bieżące zapoznawanie się z regulacjami wewnętrznymi Banku - zarówno z nowymi aktami wewnętrznymi, jak i z aktami wewnętrznymi nowelizowanymi - podawanyymi do wiadomości pracowników w sposób przyjęty w Banku.
 15. Realizacja zadań przypisanych do zajmowanego stanowiska, a określonych w przepisach wewnętrznych Banku oraz zakresach czynności osób, do zastępowania których pracownik został wyznaczony.
 16. Wykonywanie innych zadań zleconych przez przełożonych, wynikających z przepisów wewnętrznych Banku.
- (dowód: zakres obowiązków powódki akta osobowe k: 126 część B)

Do zadań i kompetencji powódki i innych doradców w pozwanym Banku – należała też sprzedaż i wprowadzenie wniosków o kredyt studencki. We wcześniejszych latach był zatrudniony koordynator do obsługi tych wniosków. Jeśli dyrektor danego oddziału uznał to za właściwe to, mógł powierzyć te zadania konkretnemu pracownikowi, ale zasadniczo miał to w kompetencjach każdy pracownik. Zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi procedurami (w

zakresie preferencyjnego kredytu studenckiego) - wnioski te powinny być wprowadzane do systemu w terminie (...) roboczych od daty wpływu wniosku do danego oddziału. Termin przyjmowania wniosków wynikał z przepisów wewnętrznych banku i Rozporządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 18 maja 2010r. – tj. do dnia 15 listopada, zgodnie z § 4 ust. 3 ww Rozporządzenia. Termin 3 dni roboczych na wprowadzenie wniosku wynikał z tego, że wnioski te mogły być przyjmowane do 20 listopada, a były przyjmowane od 1 października. (...) Bankowi (...) dane, dotyczące studentów ubiegających się o przyznanie pożyczki lub kredytu, w tym dane o wysokości dochodu na osobę w rodzinie studenta. Następnie - Bank (...), niezwłocznie po otrzymaniu danych, o których mowa w ust. 8, przedstawiał ministrowi właściwemu do spraw szkolnictwa wyższego - zbiorczą informację o liczbie przyjętych wniosków o przyznanie pożyczki lub kredytu, w podziale na poszczególne przedziały dochodu na osobę w rodzinie studenta, oraz zawiadamiał banki o przypadkach złożenia wniosku o udzielenie kredytu w więcej niż jednym banku. Zgodnie z § 6 - Bank, w terminie do dnia 15 lutego, dokonywał oceny zabezpieczenia spłaty pożyczki lub kredytu. Ust 2 stanowił, że - w przypadku, gdy ocena zabezpieczenia spłaty pożyczki lub kredytu jest negatywna, to student mógł w terminie do dnia 28 lutego złożyć wniosek o udzielenie kredytu. Bank w terminie do dnia 10 marca przekazywał Bankowi (...) dane, dotyczące studentów, którzy złożyli wnioski o udzielenie kredytu w innym banku. Zgodnie z § 7 - Umowy pożyczki i umowy kredytu zawiera się do dnia 31 marca.

(dowód: bezsporne)

Pracownicy w pozwanym banku - w tym powódka - byli informowani o zasadach, procedurach i terminach wprowadzania wniosków dotyczących kredytów studenckich. W dniu (...) przełożony powódki Kierownik Zespołu - K. T. (1) wysłała maila, zawierającego instrukcję postępowania wraz z terminami w sprawie kredytów studenckich, w tym wskazanie konieczności rejestracji wniosków przez doradcę, przyjmującego te wnioski wraz z treścią Rozporządzenia w sprawie szczegółowych zasad, trybu i kryteriów udzielania, spłacania oraz umarzania kredytów i pożyczek studenckich.

Żaden pracownik nie zgłaszał kierownikowi problemów przy wprowadzaniu wniosków, nie wskazywał, że brakuje mu czasu, ani nie prosił o zorganizowanie jakiegoś dodatkowego czasu, żeby wprowadzić te wnioski. Nie było też ustaleń, że ktoś ma wszystkie te wnioski zarejestrować. Każdy pracownik, który przyjął taki wniosek, to miał obowiązek go zarejestrować.

(dowód: mail (...) Decyzja nr (...) Dyrektora Pionu Klienta w sprawie wprowadzenia procedury Preferencyjny Kredyt Studencki k: 64, załącznik k: 65-67; zeznania świadka K. T. k:187v-192v; zeznania świadka M. Ś. k: 303v-307)

Powódka pomimo takiego obowiązku na bieżąco nie rejestrowała wniosków, dotyczących kredytów studenckich. Nie wprowadziła w terminie - ona swoich wniosków. Pozostałe niewprowadzone wnioski - to były (łącznie 22 sztuki) wnioski osób, które odchodziły z pracy w tym okresie. Powódka zajmując się obsługą klientów, nie mogła zawsze zająć się wprowadzaniem tych wniosków do systemu, nie mniej jednak – inni pracownicy wprowadzali wnioski albo przy kliencie, a zdarzało się też, że wnioski wprowadzane były przez nich w sobotę.

(dowód: zeznania powódki k: 150v-151v, 307v-311; zeznania świadka K. T. k: 187v-192v; zeznania świadka M. F. k: 223-225)

Wnioski te zostały ostatecznie zostały zarejestrowane dopiero w dniu 10 stycznia 2014r. na polecenie Dyrektora (...) Wprowadzenie ich po interwencji przełożonego (było to 22 wniosków) zabrało powódce około 4 godzin, i nie była to czynność na tyle pracochłonna, żeby powódka nie mogła tego wykonać w przepisany terminie. Faktycznie - wszystkie 22 wnioski nie pochodziły wyłącznie od powódki, ale także od dwóch innych pracownic (14 wniosków), ale to powódka zgodziła się na ich wprowadzenie, bowiem jedna z pracownic odchodziła wtedy z pracy, a druga udawała się na zwolnienie lekarskie, związane z komplikacjami ciążowymi. Te niewprowadzone wnioski - w ilości 14 sztuk innych pracowników, dotyczyły m.in. pracownika A. Ł. (1), która od 09.12.(...) przebywa na zwolnieniu lekarskim i w dniu 6.12.(...), w ostatni dzień pracy, gdy chciała wprowadzić wszystkie wnioski została poinformowana przez A. R., że ma ich nie wprowadzać. Taką informację uzyskała Kierownik K. T. (1), podczas spotkania przy przedłużeniu zwolnienia przez A. Ł. (1). Drugim pracownikiem była K. L., która zakończyła pracę w Oddziale w dniu 20.12.(...) i oświadczyła w

ostatnim dniu pracy, że wszystkie dokumenty przekazuje A. R. (1). Wszyscy pozostali pracownicy wprowadzili swoje wnioski w obowiązującym terminie. Powódka nie wprowadziła ich z własnej inicjatywy, ale dopiero po mailu K. T. (1) (której powódka nie powiedziała nic o nie wprowadzeniu wniosków terminowo) zawierającym pytanie - co dzieje się z wnioskami i mimo kilkakrotnego mailowego ponowienia pytań, na żaden merytorycznie, konkretnie powódka nie odpowiedziała - nie wyjaśniając tym samym przyczyn ponad(...)zwłoki co do wprowadzania tych wniosków o kredyty.

W miesiącu listopadzie 2014r. powódka była tylko raz nieobecna w pracy w dniu 15.11.2014r., a w grudniu 9 dni na 20 dni pracujących. W miesiącu styczniu 2014r. była obecna w pracy od dnia 8 stycznia 2014r., tym samym jej nieobecność nie miała znacznego wpływu na możliwość wprowadzenia wniosków w wymaganym terminie.

(dowód: mail z dnia(...)) M. Ś. (2) k: 303v-307 ; zeznania K. T. (1) k: 187v-192; zeznania świadka A. Ł. (1) k: 221v-223; korespondencja mailowa(...) listy obecności za(...) zeznania M. F. k: 223-225)

W dniu 27 listopada (...) powódka zarejestrowała w aplikacji P. - kontakt z klientem jako kontakt sprzedażowy, gdy faktycznie był to kontakt obsługowy (albowiem wykonywano wówczas jedynie przelew z rachunku bez jakiegokolwiek sprzedaży/). W dniu 28.11.(...) dyrektor oddziału (...) w O. – Z. K. - dokonał sprawdzenia zarejestrowanych przez wszystkich doradców - kontaktów sprzedażowych i obsługowych i zauważył, że m.in. jedna z pracownic oraz powódka wpisała kontakt obsługowy jako sprzedażowy (dokonano jedynie przelewu z rachunku bez jakiegokolwiek sprzedaży). I tak okazało się, że powódka A. R. (1) w dniu (...) zarejestrowała kontakt z klientem p. O. K. jako kontakt sprzedażowy, gdy faktycznie był to kontakt obsługowy. Druga pracownica - A. Ł. (1) - w dniu (...) - zarejestrowała kontakt z klientem p. J. K. – również jako kontakt sprzedażowy. Faktycznie był to kontakt obsługowy, bowiem zarejestrowała ona jedynie aneks do kredytu studenckiego bez jakiegokolwiek sprzedaży. Druga pracownica przyznała się do błędu, a powódka natomiast udzieliła informacji, że takiej rejestracji dokonała w wyniku ustaleń z „p. Dyrektor”. Ponieważ, w okresie tym była zmiana na stanowisku (...) i żaden z innych pracowników nie miał tego typu wątpliwości, poproszono o udzielenie wyjaśnień, kto tak ustalał, kiedy i gdzie. W odpowiedzi na zapytanie - wymijająco powódka poprosiła o spotkanie ze wszystkimi pracownikami, wciąż nie informując - gdzie takie uzgodnienia miały miejsce. Błędne zarejestrowanie kontaktu, mogło wynikać z pomyłki powódki, ponieważ takich ustaleń co do rejestrowania kontaktów - nie było z jej kierownikiem. Zdarzało się błędne rejestrowanie kontaktów w systemie P., gdyż rejestracja kontaktu następowała (...)

(dowód: notatka służbowa z dnia (...) (...) k: 170-173; zeznania M. Ś. (2) k: 303v-307; zeznania K. T. (1) k: 187v-192; notatka służbowa z dnia (...) M. F. k: 223-225)

W dniu(...) - zanim powódka otrzymała tzw. (...) plan naprawczy” to wraz z innymi pracownikami oddziału Banku - otrzymała tzw. „oddziałowy” plan (...), którego nie zrealizowała.

(dowód : informacja mailowa z (...). od dyrektora regionalnego (...) S.A. ds. sprzedaży k: 101; indywidualny plan naprawczy z (...) k: 102; rozliczenie indywidualnego planu naprawczego powódki 8.05-30.06.2013r. k: 103)

W związku z tym, że wyniki powódki były słabe, otrzymała ona z regionu negatywną ocenę pracy, która wynikała z oceny rocznej i efektów pracy (od maja(...)) - powódka otrzymała w dniu (...) z Centrali pozwanego „plan naprawczy”, który zakładał realizację zadań sprzedażowych na poziomie minimalnym (...) (...) Powódka wyraziła zgodę na ten plan i zaakceptowała jego warunki, nie ona miała wówczas żadnych obiekcji co do jego zastosowania.

W przygotowanym programie naprawczym oczekiwania w zakresie efektów pracy były niższe niż standardowe, gdyż pozytywną ocenę założono już przy 80% stopnia realizacji celu. Efekty te miały zostać osiągnięte poprzez codzienną realizację norm aktywności w postaci telefonów i spotkań sprzedażowych z klientami oraz tzw. zagajeń. Aktywność pracownika w tym zakresie miała istotne znaczenie dla osiąganych wyników pracy. Powódka nie sprawdzała się w wykonaniu zadań indywidualnych, a także przełożony dostrzegł jej negatywną podstawę i nastawienie do pracy. Niejednokrotnie na odprawach porannych z kierownikiem – K. T. pytała m.in. powódkę o kontakty, spotkania z jakimi klientami, i o sprzedane produkty na daną kwotę – czego powódka nie pamiętała. Inni pracownicy szczegółowo opowiadali, w jakich godzinach i na jakie kwoty mają umówione spotkania z klientami. Jeżeli chodzi o rozmowy dyscyplinujące z powódką, to były cotygodniowe spotkania, na którym kierownik rozmawiał z pracownikami. W meilu

z dnia 8 listopada powódka wielokrotnie proszona była o zwiększenie podejmowalności baz, w których były kontakty, w których pracownik miał wykonać wskazane kontakty telefoniczne z klientem, żeby zaoferować mu dane produkty. Ze strony dyrektora oddziału również kierowana była prośba, aby zwiększyć aktywność na tych bazach.

Przełożona powódki K. T. - przekazała na czym powódka miała się skupić w pracy codziennej. I tak wykonanie telefonów w pierwszych tygodniach pracy po wprowadzeniu planu naprawczego było wykonane, a potem coraz mniej realizowane. Jeśli chodzi o spotkania i normy telefonów – to były wykonane, a nie były wykonane wymagane spotkania. W konsekwencji wynik sprzedażowy powódki z tygodnia na tydzień malał.

(...)

W całym (...) powódka osiągnęła niezadowolające wyniki realizacji planu, mimo iż średnia realizacja zadań sięgała ok. 100 %, a było to wynikiem przede wszystkim - w I kwartale (...) znacznego udziału zadania wspólnego oddziału (22,50%), podnoszące wynik do 96,17%. W drugim kwartale realizacja zadań była na poziomie 102,19%, ale z opisu pod realizacją planu wynikało, że w koszyku produkty podstawowe sprzedaż własna to zaledwie 45,46 % realizacji, a reszta to sprzedaż w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników (kasjerki). W koszyku produktów kredytowych było podobnie - 58,57% to sprzedaż własna, a 41,43% w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników (kasjerki). W trzecim kwartale realizacja zadań była na poziomie 100,11%, ale z opisu pod realizacją planu wynikało, że w koszyku produkty podstawowe sprzedaż własna to zaledwie 75 % realizacji, a reszta to sprzedaż w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników (kasjerki). W koszyku produktów kredytowych było podobnie - 68% to sprzedaż własna, a 32% w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników (kasjerki). W czwartym kwartale - realizacja zadań była na poziomie 50,28%, z opisu pod realizacją planu wynikało, że w koszyku produkty podstawowe sprzedaż własna to 83,64 % realizacji (z 50,28% wykonania planu), a reszta to sprzedaż w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników (kasjerki). W koszyku produktów kredytowych było podobnie - 83,88% to sprzedaż własna, a 16,12% w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników (kasjerki).

(dowód: rozliczenia (...),II,III, IV kwartał (...) k: 91-94)

Plan naprawczy wprowadzony dla powódki - mimo akceptacji przez powódkę nie został zrealizowany- osiągnięte wyniki wyniosły:

- realizacja zadań sprzedażowych na poziomie 50% - znacznie poniżej oczekiwań

- minimalne normy aktywności: (...)

- w październiku i listopadzie (...) - przeprowadzone wewnętrzne badania (M. S.) w zakresie stosowania standardów jakości obsługi klienta wykazały, iż powódka otrzymała niskie wyniki tj. 69,9 % w październiku (...) I 68,99 % w listopadzie (...)

W IV kwartale (...) - poziom wyników, który był zrealizowany przez powódkę, w dużej części związany był z dopisaniem powódce w I kwartale wyników z agencji. Podczas wykonywania planu naprawczego, w początkowym okresie powódka pracowała z agencją. Do planu naprawczego należało wykonywanie telefonów do klienta, spotkania, zagajenia. Częściowo to zadanie powódka wykonała. W dużej części były to jednak fikcyjne aktywności. Analiza wykonania zadań powódki na przestrzeni kilku ostatnich kwartałów wskazywała na to, że nie jest w stanie samodzielnie zrealizować zadań stawianych w każdym kwartale.

(dowód: zeznania M. Ś. (2) k: 303v-307; zeznania K. T. (1) k: 187v-192; rozliczenie indywidualnego planu naprawczego A. R. (1) k: 58-60; zeznania Z. K. k:...)

Powódka podlegała również ocenie w zakresie jakości obsługi klienta, W tym zakresie - pozwany dokonywał oceny na podstawie badań (...), tzn. osoby udającej klienta, (...)Na podstawie przeprowadzonego ww. badania(...) powódka osiągnęła wynik 69,88% i 68,99%, a oczekiwany poziom oceny wynosił 75%. Przy czym podczas przeprowadzonego

badania w III kwartale (...) nowy pracownik tej samej placówki, A. Ł. (1) - osiągnął wynik 73,87%. W 4 kwartale (...) w całym badaniu w Polsce uzyskano średnio wynik na poziomie 76,1%.

(...)

W pozwanym Banku – istniał system premiowy, który stanowił element motywacji zachęcający pracowników do realizacji zadań. Pracownik otrzymywał zadania do realizacji w 3 grupach(...) Oczekiwania Banku nastawione były na pełną realizacją zadań w każdej z tych grup. Pracownik miał natomiast możliwość doboru produktów, którymi zrealizuje zadanie w każdej z grup. Ocena wyników: zadanie z realizacją 100% i powyżej - dawała ocenę pozytywną i zgodną z oczekiwaniami, realizacja zadań na poziomie 80-100% - poziom wymagający poprawy. Wyniki na poziomie poniżej 80% nie były przez Bank akceptowane – i stanowiły ocenę negatywną. Ocena, dotyczyła każdej z grup zadań. System premiowy miał charakter motywacyjny i miał za zadanie zachęcać pracowników do realizacji zadań, przy czym osiągnięcie 100% realizacji zadań było premiowane skokowym wzrostem wskaźnika premiowego.

(...)

Powódce nie przedstawiono już planów za I kwartał (...), albowiem w rozmowie z Dyrektorem (...)(...) w O. - Z. K. (1) powódka stwierdziła, że się wypaliła i pracodawca zamierzał z powódką rozwiązać stosunek pracy.

(dowód: zeznania Z. K. k: 277-282v; zeznania świadka K. T. k: 187v-192)

Powódka poddana została ocenie rocznej za okres od (...) w ramach określonych kompetencji – orientacji na cele, orientacji na klienta, otwartość na zmianę, spójność z wartościami banku, zaangażowanie w rozwój, kontrolowanie emocji, wywieranie wpływu i efekty pracy. Najważniejszą pozycją dla banku jest pozycja (...) Cztery pozycje zostały ocenione na minimum „o”, jedna poniżej wymagań „-1” i dwie z ośmiu na powyżej wymagań „1”. Uwagi przełożonego (...) i zmiana oceny na korzyść powódki - były spowodowane dobrymi wynikami sprzedaży powódki w zakresie kart kredytowych. Jednakże jak się potem okazało - były to wyniki pozorne. Powódka A. R. (1) była bowiem laureatką konkursu sprzedażowego kart kredytowych, który zakończył się w 4 kwartale(...) W tym też kwartale powódka wyróżniła się sprzedażą(...) kart kredytowych. Doceniono ten fakt również w komentarzu do Oceny Rocznej, ale w sierpniu okazało się, że z tej wielkości 12 kart (tj. 24% całej sprzedaży), klienci zwrócili w krótkim okresie (90 dni od daty zakupu).

(dowód: formularz oceny pracownika k: 137-137v; zeznania Z. K. k: 277-282v; zeznania świadka B. T. k: 225-227v)

W piśmie z dnia (...), skierowanym do Wiceprzewodniczącej KZ NSZZ „Solidarność”(...)pracodawca zwrócił się o opinię w sprawie zamiaru rozwiązania z powódką umowy o pracę z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, wskazując tożsame przyczyny jak w wypowiedzeniu z dnia(...)

W odpowiedzi na pismo z dnia 28 marca 2014r. NSZZ „Solidarność” (...) zgłosiło zastrzeżenia w sprawie zamiaru wypowiedzenia umowy o pracę Pani A. R. (1).

(...)

W piśmie z dnia 7 kwietnia 2014r. (wręczone powódce w dniu(...)) pracodawca wypowiedział powódce umowę o pracę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, wskazując przy tym dzień rozwiązania umowy na (...)

Przyczynami wypowiedzenia umowy o pracę były:

1. Negatywna ocena pracy powódki na stanowisku Starszego doradcy spowodowana:

a) Nienależytym wykonywaniem podstawowych obowiązków pracowniczych na zajmowanym stanowisku starszego doradcy tj.:

- zaniechaniem terminowego do dnia (...) r. zarejestrowania w systemie informatycznym 22 wniosków o preferencyjny kredyt studencki. Wnioski zostały zarejestrowane dopiero w dniu (...)r. na polecenie Dyrektora (...) Klienta Oddziału. Postępowanie powódki stanowiło zagrożenie dla interesów Banku: nie podpisanie umów o kredyt studencki z winy Banku, utratę zaufania klientów do Banku i roszczenia klientów wobec Banku,

- zarejestrowaniem w aplikacji P. w dniu (...) kontaktu z klientem jako kontaktu sprzedażowego, gdy faktycznie był to kontakt obsługowy /wykonano jedynie przelew z rachunku bez jakiegokolwiek sprzedaży/.

b) niezrealizowaniem planu naprawczego (...)(...).

Plan naprawczy zakładał:

- realizację zadań sprzedażowych na poziomie minimalnym 80%, minimalne normy aktywności: (...)

- stosowanie obowiązujących standardów obsługi klienta - jakość pracy, uzyskanie średniego wyniku w przeprowadzonych obserwacjach stanowiskowych (M. S.) na poziomie co najmniej (...)

Plan naprawczy nie został zrealizowany - osiągnięte wyniki wyniosły:

- realizacja zadań sprzedażowych na poziomie 50% - znacznie poniżej oczekiwań,

- minimalne normy aktywności: telefony do klientów -(...)

- w październiku i listopadzie (...) przeprowadzone wewnętrzne obserwacje M. S. w zakresie stosowania standardów jakości obsługi klienta wykazały, iż otrzymała Pani niskie wyniki, tj.: 69,9% w październiku (...) i 68,99 % w listopadzie (...)

2. Utrata zaufania do powódki jako pracownika instytucji finansowej, spowodowana okolicznościami opisanymi w pkt. 1 lit. a niniejszego oświadczenia.

Nieprawidłowości opisane w wypowiedzeniu stanowią naruszenie m.in.:

1) Decyzji nr (...) Dyrektora (...) w sprawie wprowadzenia procedury produktowej Preferencyjny Kredyt Studencki Załącznik nr 1 do Decyzji (...)

2) Decyzji nr (...) prezesa Zarządu Banku z dnia (...) w (...) Banku (...) SA,

3) Uchwały (...)w sprawie wprowadzenia „Kodeksu etyki (...) Banku (...)” oraz przyjęcia (...).

(dowód: akta osobowe powódki – wypowiedzenie)

Podczas wręczania powódce wypowiedzenia umowy o pracę obecny był oprócz Dyrektora Z. K. również - Z. T. (1), który nie miał żadnej wiedzy o przyczynach wypowiedzenia, a miał być jedynie świadkiem wręczenia. Dyrektor Z. K. (1), w rozmowie z powódką - odnosił się do jej zatrudnienia w okresie wypowiedzenia, nie sugerował ewentualnego wycofanie wypowiedzenia. Myślał on jedynie o pozostawianiu powódki w oddziale (...)na okres do lipca (tj. do końca okresu wypowiedzenia), nie proponował jej pracy w oddziale.

(dowód: zeznania świadka Z. T. k: 276v-277; zeznania Z. K. k: 277-282v)

Sąd zważył, co następuje:

Na wstępie rozważań wskazać należy, iż spór w niniejszej sprawie sprowadzał się do ustalenia, czy przyczyny wskazane w wypowiedzeniu powódce umowy o pracę były rzeczywiste, a przy tym, czy stanowiły wystarczającą podstawę wypowiedzenia jej umowy o pracę.

Pracodawca wypowiadając powódce umowę o pracę – wskazał bowiem 2 główne przyczyny tj. po pierwsze - negatywną ocenę pracy powódki na stanowisku starszego doradcy spowodowaną: - nienależytym wykonywaniem podstawowych obowiązków pracowniczych na zajmowanym stanowisku starszego doradcy tj.: - zaniechaniem terminowego do dnia(...) zarejestrowania w systemie informatycznym 22 wniosków o preferencyjny kredyt studencki i zarejestrowaniem w aplikacji P. w dniu (...) kontaktu z klientem jako kontaktu sprzedażowego, gdy faktycznie był to kontakt obsługowy oraz niezrealizowaniem planu naprawczego w okresie (...), po drugie wskazał na przyczynę, polegającą na utracie zaufania do powódki jako pracownika instytucji finansowej, spowodowaną okolicznościami opisanymi w pkt. 1 lit. a oświadczenia.

Po wnikliwym rozważeniu tej kwestii, Sąd doszedł do przekonania, iż w okolicznościach przedmiotowej sprawy, pierwsza ze wskazanych przez pozwanego pracodawcę przyczyn tj. negatywna ocena pracy powódki na stanowisku starszego doradcy spowodowana nienależytym wykonywaniem podstawowych obowiązków pracowniczych na zajmowanym stanowisku starszego doradcy tj.: - zaniechaniem terminowego do dnia (...) zarejestrowania w systemie informatycznym 22 wniosków o preferencyjny kredyt studencki - dała podstawę do wypowiedzenia umowy o pracę powódce.

Pracodawca może bowiem wskazać kilka przyczyn wypowiedzenia umowy o pracę (...), a wypowiedzenie jest uzasadnione, gdy choćby jedna ze wskazanych przyczyn jest usprawiedliwiona. (por. Wyrok SN z dnia 5 października 2005 r. I PK 61/05).

W ocenie tut. Sądu, analizując tą przyczynę – po pierwsze podkreślić należy, że co prawda ustalone zostało w stanie faktycznym, że nie wszystkie wnioski tj. w liczbie 22, na które powoływał się pracodawca - należały do powódki i ona jako przyjmująca powinna je wszystkie w przepisany terminie wprowadzić do systemu. Nie mniej jednak, nawet mniejsza ilość wniosków (choćby jeden) nie wprowadzonych z winy powódki do systemu - uzasadniała wypowiedzenie jej z tego powodu umowy o pracę. Dwie pozostałe pracownice, które nie wprowadziły wniosków – A. Ł. i K. D.-L. potwierdziły, że wnioski te zostały przekazane powódce. Przełożona powódki nie została jednak poinformowana, że te wnioski nie są wprowadzone do systemu w określonym wymaganym przepisami terminie.

Świadkowie Z. K. i K. T. - zgodnie podali natomiast, jakie konsekwencje dla Banku wiązały się z nie wprowadzeniem tych wniosków w terminie do systemu. Stanowiło to zagrożenie dla interesów Banku, albowiem niepodpisanie umów o kredyt studencki z winy Banku skutkowało utratą zaufania klientów do Banku i roszczeniami klientów wobec Banku. Nie wykonanie bowiem tych czynności w terminie do 20 listopada - mogły mieć konsekwencje dla banku i oznaczać konieczność zapłaty odszkodowania dla osób, które te wnioski złożyły. Istniało bowiem zagrożenie, że osoby te nie otrzymałyby tych kredytów, gdyby wnioski nie były zarejestrowane w terminie.

W ocenie Sądu takie zachowanie powódki ewidentnie mogło powodować utratę zaufania pracodawcy do niej - jako doświadczonego pracownika, który co więcej - nie poinformował swojej bezpośredniej przełożonej o nie wprowadzeniu przedmiotowych wniosków do systemu.

Co prawda, powódka starała się wykazać w toku postępowania, że sugerowała ona i zgłaszała pracodawcy, że nie ma możliwości w terminie wprowadzać tych wniosków z uwagi na duży zakres obowiązków i brak czasu na zajęcie się tymi zadaniami, nie mniej jednak okoliczność ta nie została przez nią wykazana.

Wręcz przeciwnie świadek K. T. zaprzeczyła, by ktokolwiek z pracowników zgłaszał problemy przy wprowadzaniu wniosków, czy wskazywał na brak czasu, żeby wprowadzić te wnioski. Te wnioski wpływały systematycznie, i były przyjmowane w okresie od 1 października do 15 listopada. Co więcej - zarejestrowanie jednego wniosku o kredyt studencki trwało, wykonując czynności w normalnym tempie - około 20 minut. Ostatecznie 22 wnioski, które nie zostały wprowadzone w terminie, zostały wprowadzone w czasie około 4 godzin przez powódkę jednego dnia. W momencie przyjmowania wniosku wniosek ten był bowiem weryfikowany, a w momencie wprowadzania nie musiała powódka go już ponownie sprawdzać.

Świadkowie B. K. przyznała natomiast, że powódka powiedziała jej, że nie została wydana dyspozycja ze strony kierownictwa, „co ma być dalej z wnioskami studenckimi (...)”. Wnioski powinien zatem zarejestrować zgodnie z procedurą pracownik, który go przyjął. Jak nie było natomiast dyspozycji ze strony przełożonych, to pracownik powinien zapytać się, co ma zrobić z przyjętymi wnioskami. Świadek zaprzeczyła, by była świadkiem rozmowy powódki z kierownikiem na temat, co ma zrobić z tymi wnioskami. Faktycznie świadek potwierdziła, że powódka na odprawach pytała, czy będą dzielone wnioski między pracowników, ale przełożony powódki powiedział, że „zastanowi się”. Tym samym nie upoważniało to powódki do nie wprowadzania tych wniosków, tylko dlatego, że przełożony nie wydał dyspozycji, by konkretny pracownik się tym zajął. Świadek M. Ś. również zeznała, że nie było ustaleń, że ktoś ma zebrać wszystkie wnioski i zarejestrować, bowiem każdy pracownik, który przyjął wnioski - to miał obowiązek je zarejestrować. Okoliczność zaś, podnoszona przez powódkę że kiedy kierownikiem była B. T. to do wprowadzania wniosków wyznaczona została jedną osobą – nie pozwala przyjąć, że w późniejszym okresie też tak musiało być.

Bezspornym bowiem jest, że zgodnie z obowiązującymi procedurami należało to też do obowiązków powódki. Ewentualnie przełożony powódki mógł powierzyć te zadania konkretnemu pracownikowi, ale zasadniczo miał to w kompetencjach każdy pracownik.

To zaś, że była to czynność pracochłonna, czy trudna do wykonania podczas jednoczesnej obsługi klientów – również nie usprawiedliwiała powódki od niewykonywania tych czynności w określonym terminie. Tym bardziej, że inni pracownicy wprowadzali wnioski w terminach, a w sytuacji nietypowej zdarzało się np. że pracownik wprowadzał wnioski przed urlopem w sobotę poza godzinami pracy, co potwierdziła świadek K. T. i M. F..

Świadek K. D.-L. przyznała również, że nie było spotkań z przełożonymi odnośnie tych wniosków, przyznając natomiast, że były przesłane informacje mailowo, i instrukcja „krok po kroku” - jak te wnioski wprowadzić. Podobnie świadek A. Ł. (1) zeznała, że nie mówiła przełożonej nic na temat wniosków i niemożliwości ich zarejestrowania, co potwierdza jedynie, że każdy z pracowników, przyjmujących wnioski miał obowiązek wprowadzenia go do systemu. Świadek twierdziła natomiast, że odnośnie kredytów studenckich na spotkaniach z przełożoną było zgłaszane, że nie ma czasu na ich wprowadzanie bez zamknięcia stanowiska pracy. (...)

Świadek M. F. przyznała, że wprowadzenie wniosku powinno być przy kliencie, a w późniejszym okresie był wyznaczony termin na dostarczenie przez poręczycieli określonych zaświadczeń.

Wynika z powyższych zeznań, że nikt nie potrafił podać (co starała się wykazać powódka) - kiedy zgłaszała ona rzekomo przełożonym problem z terminowym rejestrowaniem tych wniosków.

Co więcej - powódka tłumacząc się z niewykonania wyników za (...) argumentowała to pracochłonnością przy kredytach studenckich, których jak się okazało de facto nie wprowadzała systemu. Świadek Z. K. przyznał, że na spotkaniu pracowników w sprawie niskich wyników sprzedażowych - w dniu 29 listopada (...) powódka mówiła, „że jej wyniki są niskie, bo musi się zajmować wnioskami o kredyty studenckie (...)”. Również świadek M. Ś. zeznała, że podczas spotkań z pracownikami - słyszała bardzo często od powódki, że bardzo dużo ma tych wniosków, że przyjmuje te wnioski. Kiedy pytała o powody niskich wyników sprzedaży to jak przyznała: „Często słyszała odpowiedź, że dużo wniosków było od studentów (...)”.

Trudno zatem, mając na uwadze powyższe zeznania dać wiarę w tym zakresie powódce, skoro faktycznie wnioski te nie zostały przez nią terminowo wprowadzone do systemu. Wprowadzenie ich po interwencji przełożonego (22 wniosków) zabrało powódce ok. 4 godzin, nie było to więc czynnością na tyle pracochłonną, zważywszy że można je było wprowadzać na bieżąco lub rozłożyć w czasie.

Nie sposób również zgodzić się z twierdzeniem powódki, że nie wprowadziła ona tych danych z powodu zwolnień lekarskich, na których przebywała, albowiem w miesiącu listopadzie była tylko raz nieobecna w pracy w dniu 15.11.(...), a w grudniu 9 dni na 20 dni pracujących. Powódka starała się też wykazać, że była zdziwiona, ponieważ była na zwolnieniu lekarskim pod koniec grudnia i nie wiedziała, że te wnioski nie były wprowadzone.

Podkreślić należy, że wszyscy pracownicy, w tym powódka była informowani na temat terminów i procedur, do kiedy są obowiązkowo wprowadzane wnioski, co potwierdziła K. T. (1) i Z. K., czego zresztą nie kwestionowała sama powódka. Sprzedaż i wprowadzenie wniosków o kredyt studencki należał bowiem do kompetencji wszystkich doradców zatrudnionych w oddziale

Co istotne natomiast – to byli tacy pracownicy (doradcy), którzy wprowadzili te wnioski w terminie. Stąd też przełożona powódki miała przekonanie, że wnioski przez powódkę są także na bieżąco wprowadzane.

Podkreślić również należy, że kiedy dyrektor obsługi klienta – M. Ś. poprosiła w (...) powódkę o podanie powodów, czemu nie wprowadziła tych wniosków w terminie, dopiero następnego dnia dostała od niej odpowiedź, że odpowie za 2 dni. W odpowiedzi na kolejnego maila – uzyskała natomiast informację od powódki, że wnioski zostały już wprowadzone bez podania jednak przyczyny, dlatego nie były wprowadzone wcześniej. Potwierdza to jedynie, że jak przyznała świadek to(...)

Tym samym w ocenie Sądu ww przyczyna wypowiedzenia powódce umowy o pracę – mogła spowodować utratę zaufania do powódki jako pracownika instytucji finansowej.

Podkreślić bowiem należy, że w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego, utrata zaufania pracodawcy do pracownika może stanowić przyczynę uzasadniającą wypowiedzenie umowy o pracę. Utrata zaufania do pracownika uzasadnia wypowiedzenie umowy o pracę, jeżeli w konkretnych okolicznościach nie można wymagać od pracodawcy, by nadal darzył takiego pracownika zaufaniem (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 7 września 1999 r., I PKN 257/99, OSNAPiUS 2001 nr 1, poz. 14). Utrata zaufania uzasadnia wypowiedzenie umowy o pracę na czas nieokreślony, jeżeli pracownikowi można postawić zarzut nadużycia zaufania pracodawcy, choćby w sposób niestanowiący naruszenia obowiązków pracowniczych. Jednakże nadużycie zaufania musi wiązać się z takim zachowaniem pracownika, które może być obiektywnie ocenione jako naganne, także wtedy, gdy jest niezawinione (v. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 14 października 2004 r., I PK 697/03, OSNP 2005/11/159).

W przypadku powódki bezspornie doszło do naruszenia przez nią jej podstawowych obowiązków, które to naruszenie mogło z pewnością narazić bank na utratę zaufania klientów i odpowiedzialność odszkodowawczą.

Przechodząc natomiast do naruszenia, zarzucanego powódce w zakresie zarejestrowania w aplikacji P. w dniu (...) kontaktu z klientem jako kontaktu sprzedażowego, gdy faktycznie był to kontakt obsługowy – w ocenie Sądu przyczyna ta jako jednostkowe omyłkowe wprowadzenie kontaktu do systemu – nie może stanowić samodzielnej podstawy do rozwiązania z powódką umowy o pracę.

Sytuacja ta, jak przyznała powódka, wyniknęła z omyłkowego zrozumienia przekazanych powódce instrukcji i w zasadzie nie przyniosło pozwanemu żadnych negatywnych konsekwencji. Co więcej - jak wynikało również z zeznań świadka M. F. to zdarzało się błędne rejestrowanie kontaktów w systemie P., ponieważ kontakty te rejestrowało się poprzez (...)w systemie, i takiego kontaktu nie można było już edytować ani zmienić. Jednorazowe zatem omyłkowe zachowanie powódki, która rozróżniała kontakt sprzedażowy od usługowego – nie sposób potraktować jako podstawę do wypowiedzenia pracownikowi umowy o pracę. Trudno bowiem uznać w tym przypadku, by powódka świadomie i celowo dokonała takiego wpisu w systemie.

Kolejna przyczyna, wskazana przez pracodawcę, dotyczyła niezrealizowania przez powódkę planu naprawczego (...)

W pierwszej kolejności wskazać należy, że powódka podnosiła bezzasadność wprowadzenia dla niej planu naprawczego we (...), mimo iż ocena jej pracy – jak twierdziła (jej efektywności i jakości) za okres poprzednich (...) lat była pozytywna i z pewnością pracodawca nie miał do powódki poważnych zastrzeżeń.

W tym zakresie, po pierwsze Sąd nie może badać, czy pracodawca zasadnie objął powódkę planem naprawczym, nie mniej jednak faktem bezspornym jest, że plan naprawczy mimo akceptacji przez powódkę nie został przez nią zrealizowany.

Pomimo tego, pozwany w ocenie Sądu wykazał, z jakiego powodu faktycznie objął powódkę planem naprawczym w IV kwartale (...) Mimo, że średnia realizacja zadań przez powódkę w (...) sięgała bowiem ok. 100 %, to faktycznie było to wynikiem w I kwartale (...) znacznego udziału zadania wspólnego oddziału (22,50%), podnoszące jej wynik do 96,17%. Podobnie w II kwartale realizacja zadań była na poziomie 102,19%, ale w koszyku produktów podstawowych - sprzedaż własna stanowiła zaledwie 45,46 % realizacji, a reszta to sprzedaż w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników. Również w koszyku produktów kredytowych sytuacja wyglądała podobnie - 58,57% to sprzedaż własna, a 41,43% w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników. W III kwartale realizacja zadań była na poziomie 100,11%, ale w koszyku produkty podstawowe sprzedaż własna to zaledwie 75 % realizacji, a reszta to sprzedaż w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników, zaś koszyku produktów kredytowych - 68% to sprzedaż własna, a 32% w wyniku przekazania spraw przez Agentów i innych pracowników. Poza tym powódka poddana ocenie rocznej za okres od 21.05.2012- 20.05.(...) w ramach określonych kompetencji – przy efektach pracy - została oceniona przez obydwu swoich przełożonych poniżej wymagań, otrzymując ocenę(...).

Bezspornym jest, że plan ten nie został przez powódkę zrealizowany, (...)

Powyższe okoliczności potwierdzili świadkowie: Z. K. (1), K. T. (1) i M. Ś. (2), a efekty pracy powódki obrazowały też przedłożone przez pozwaną dokumenty, z których wynikały rozliczenia planów indywidualnych powódki. Świadek K. T. potwierdziła, że pozwanemu Bankowi zależało, żeby pracownik pozyskiwał swoich klientów, i żeby to była praca własna pracownika, a nie praca która wykonał agent. Z. K. (1) również potwierdził, że podsumowując wyniki sprzedaży powódki – to dla powódki ogólny wynik był na poziomie 58 %. Z tego wynikało, że pracownik samodzielnie nie jest w stanie wykonać powierzonych zadań. Ta sytuacja z własną aktywnością powódki - powtarzała się w każdym kwartale i gdyby nie dopisywano jej punktów z agencji, to sprzedaż na własnym poziomie byłaby nie akceptowalna.

Powódka również przyznała, że na niewykonania przez nią planu miało wpływ to, że „nie dopisali klienci”, ale jak zeznała to dodatkowo jej energia do pracy z powodu obniżenia poczucia własnej wartości była niższa.

W tym miejscu wskazać należy też na marginesie, odnosząc się do dowodu z przedstawionego stenogramu rozmowy, pomiędzy powódka a Z. K., że w wyroku z dnia 10 stycznia 2008 r. Sąd Apelacyjny w Poznaniu (por. wyrok SA - sygn. akt I ACa 1057/07) - zajął stanowisko, zgodnie z którym dowody uzyskane w sposób sprzeczny z prawem nie powinny być co do zasady dopuszczone, uznając, iż podstępne nagranie prywatnej rozmowy godzi w konstytucyjną zasadę swobody i ochrony komunikowania się. Sąd wskazał przy tym, że skoro fakt rejestrowania rozmowy znany był tylko jednej ze stron, mogła ona niemalże dowolnie manipulować treścią tejże rozmowy, tylko i wyłącznie dla potrzeb procesu.

Dopuszczenie dowodu z uzyskanego potajemnie nagrania powinno być uzależnione od całokształtu sytuacji i na gruncie niniejszej sprawy, Sąd dopuścił ten dowód, nie mniej jednak uznał, że jedynie z relacji powódki wynikało, aby rzekomo z treści rozmowy z nią w dniu wręczenia wypowiedzenia, wynikało, że Dyrektor Z. K. oraz Z. T. (3) - wyraźnie proponowali powódce, że jeśli zmieni ona Oddział (...) na Oddział (...), to wypowiedzenie zostanie cofnięte.

Okoliczność ta nie została potwierdzona ani przez Z. T. ani przez Z. K., i nie sposób w tym zakresie podzielić twierdzeń powódki. Z rozmowy tej wynikało bowiem, iż wyjaśniono powódce przyczyny wypowiedzenia, pouczone ją o możliwości odwołania do sądu i zapytano się, czy powódka do końca upływu wypowiedzenia nie chce zostać w Oddziale (...) (gdzie była oddelegowana), bo jeżeli nie to zostanie w Oddziale (...).

Wobec powyższych wskazanych okoliczności - i potwierdzenia pierwszej ze wskazanych przyczyn wypowiedzenia powódce umowy o pracę oraz niezrealizowaniem przez nią planu naprawczego w okresie od (...) Sąd, na podstawie art. 45 kp a contrario oddalił powództwo o zasądzenie odszkodowania, o czym orzekł w pkt II wyroku.

Na podstawie art. 355§1 kpc – wobec cofnięcia przez powódkę roszczenia w zakresie żądanie odszkodowania z tytułu dyskryminacji – umorzył postępowanie (pkt I wyroku)

O kosztach procesu Sąd orzekł, na podstawie art. 102 kpc – nie obciążając powódki kosztami procesu, mając na uwadze jej trudną sytuację materialną (pkt III wyroku).

SSR K. Nawacka