

Sygnatura akt IV P 294/20

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

O., dnia 21 czerwca 2021 r.

Sąd Rejonowy w. IV Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych w następującym składzie:

Przewodniczący: SSR Grażyna Gizewska-Rozmus

Ławnicy : Barbara Milewska

A. H.

po rozpoznaniu w dniu 21 czerwca 2021 r. w. na posiedzeniu niejawnym

sprawy z powództwa A. K. (1)

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

o przywrócenie do pracy

I oddała powództwo,

II zasądza od powódki na rzecz pozwanego kwotę 180 (sto osiemdziesiąt) złotych tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

Sygn. akt IV P 294/20

UZASADNIENIE

Powódka A. K. (1) w dniu 16 września 2020r. wniosła o uznanie, dokonanego przez pracodawcę (...) Bank (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W. wypowiedzenia za bezskuteczne i zasądzenie od pozwanego na jej rzecz kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. W przypadku rozwiązania umowy o pracę o przywrócenie do pracy na obowiązujących w dniu doręczenia wypowiedzenia warunkach pracy i wynagradzania.

W uzasadnieniu podała, że w dniu 31 sierpnia 2020 r. wręczono jej wypowiedzenie umowy o pracę. Jako jego podstawę wymieniła zarzut niewykonywania stawianych celów biznesowych na oczekiwanym poziomie, tj. minimum 80%, a także okoliczność iż była najslabszym pracownikiem obszaru KP w trzeciej wiązce sprzedażowej regionu (...) oraz, że nie wykonywała sprzedaży pożyczki gotówkowej w 2019 r., jak również oczekiwanej sprzedaży ubezpieczeń. Powódka zaprzecza tym okolicznościom, jakoby była najslabszym pracownikiem w tym zakresie. Co więcej wskazuje, że przed 2018 r. zawsze otrzymywała premie w związku z wykonywaniem sprzedaży ponad normę stawianą przez pozwaną.

Ponadto zdaniem powódki, pracodawca nie zastosował obiektywnych kryteriów doboru powódki do zwolnienia, gdyż pominął sprzedaż produktów w postaci „(...)”. Pracodawca nie wziął pod uwagę oceny wszystkich pracowników, tj. pracowników pozwanego w Oddziale Nr 9 i regionu (...). Powódka wskazuje, iż kryteria doboru pracowników do zwolnienia są niepełne i powinny być zastosowane jednakowo do wszystkich pracowników. Z informacji powziętych przez A. K. (1) niższe niż ona wyniki miał inny pracownik Oddziału Nr 9 B. R.. Ponadto w ocenie powódki, pozwany

nie wziął pod uwagę faktu, że przed 01 stycznia 2018 r. powódka wykonywała wszelkie plany sprzedażowe w Oddziale Nr 4 w O., po czym zaczęła świadczyć pracę w Oddziale nr 9 w O..

W odpowiedzi na pozew pozwany pracodawca (...) SA wskazał, iż przyczyny rozwiązania z powódką umowy o pracę są konkretne, prawdziwe i istniejące w dacie wypowiedzenia. W uzasadnieniu odpowiedzi wskazano, iż przed podjęciem decyzji o rozwiązaniu z powódką umowy o pracę –pracodawca nie opierał się jedynie na danych z wykonania zadań przez powódkę, lecz przeprowadził analizę realizacji zadań na takim samym stanowisku, jakie zajmuje powódka i w porównywalnych warunkach i obszarze działania, w którym pracowała powódka. Ponadto podkreślono, że w pracy powódki pojawiły się nieprawidłowości w postaci zawierania umów z członkami jej rodziny.

W ocenie pozwanego, powódka wygenerowała najniższy wynik roczny spośród doradców-kasjerów pracujących obecnie w Oddziale nr 9 w O., zarówno w 2018 r., jak i w 2019r. Zdaniem pozwanego połowa sprzedanych przez powódkę produktów w okresie ostatnich kwartałów 3Q 2017 i 4Q 2017r w Oddziale nr 4 nie przyniosła żadnego biznesu dla banku.

Zdaniem pozwanego powódka nie realizowała również nałożonych na nią planów naprawczych, bowiem w ocenie pozwanego A. K. (1) nie potrafiła wykorzystać wiedzy nabytej na szkoleniach i warsztatach w celu umiejętności dotarcia do potrzeb klienta, który skłonny byłby zakupić produkt.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powódka A. K. (1) zatrudniona była u pozwanego od dnia 01 maja 1988r, na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony.

Ostatnio powódka zajmowała stanowisko doradcy-kasjera w Oddziale nr 9 w O.. Wcześniej do 2018 r. świadczyła pracę w Oddziale nr 4 w O. (bezsporne).

(dowód: akta osobowe powódki- umowa o pracę k. 9 cz. B, świadectwo pracy- k. 3 cz.C)

Do zakresu obowiązków powódki należała realizacja zadań sprzedażowych i obsługa klienta m.in.:

-realizacja wyznaczonych zadań sprzedażowych, wynikających z planów sprzedaży, aktywna sprzedaż produktów w tym produktów podmiotów zewnętrznych współpracujących z (...)oraz poszerzanie zakresu współpracy z klientami;

-przyjmowanie i weryfikacja wniosków, dokumentów oraz informacji związanych z obsługą klienta oraz zapewnianie ich kompletności, autentyczności i aktualności;

-przyjmowanie i weryfikacja dokumentacji dotyczącej produktów oferowanych klientom przez pośredników i agentów;

-proponowanie klientom obsługi za pośrednictwem elektronicznych kanałów dystrybucji, zapewniających (...)największą efektywność finansową;

-udział w akcjach promocyjnych związanych ze sprzedażą produktów; -rejestrwanie danych zawartych we wnioskach kredytowych w wykorzystywanych w (...)aplikacjach wspierających ocenę ryzyka kredytowego;

-prowadzenie obsługi produktów w zakresie wnikającym z przepisów wewnętrznych (...);

-obsługa gotówkowa i bezgotówkowa klientów, w szczególności: realizacja operacji gotówkowych i bezgotówkowych;

-przyjmowanie i wydawanie wartości skarbcowych;

-uzgadnianie stanu posiadanych wartości skarbcowych;

-opracowywanie dyspozycji otrzymanych na rzecz lub zleconych przez klientów;

-utrzymywanie optymalnego stanu wartości skarbcowych;

-obsługa urządzeń samoobsługowych;

-obsługa depozytów, skrytek sejfowych lub kaset depozytowych,

-prowadzenie sprzedaży i obsługi firm w zakresie prostych produktów i operacji; współpraca z innymi podmiotami zewnętrznymi w zakresie związanym ze sprzedażą produktów i obsługą klientów; wykorzystywanie kontaktów z klientami do ich pozyskiwania i kierowanie pozyskanych klientów do właściwych doradców lub właściwych komórek; wprowadzanie albo ewidencjonowanie, w odpowiednich aplikacjach danych realizowanych operacji oraz odpowiedzialność za jakość tych danych; kompletowanie i przekazywanie dokumentacji odpowiednio do administrowania albo do archiwizacji; obsługa reklamacji i wniosków klientów albo przekazywanie ich do wyjaśnienia właściwym jednostkom (...); przeprowadzanie weryfikacji bieżącej w zakresie wykonywanych zadań.

(dowód: zakres obowiązków k. 192 akt osobowych cz. B)

(...) Bank (...) S.A. z siedzibą w W. dzieli się na Regiony, do których należą Oddziały. Powódka była zatrudniona w Oddziale nr 9 w O. Regionu (...), w III wiązce sprzedażowej.

Bezpośrednią przełożoną powódki była K. S. (1), pełniąca obowiązki kierownika Oddziału nr 9 w O..

Oddział nr 9 jest stosunkowo nowym Oddziałem, w którym poza powódką zatrudnieni byli inni pracownicy na stanowisku (...), w tym B. R., M. O., K. P. (1), J. W. (1). W Oddziale następowała rotacja na stanowiskach (...).

Oddział ten musiał wypracować swoje relacje i kontakty z klientami, bowiem jako nowy Oddział miał mniej klientów niż pozostałe oddziały.

Powódka przeszła do Oddziału 9 z Oddziału 4.

U pozwanego pracodawcy funkcjonują tzw. plany sprzedażowe, które ustalane są kwartalnie i nadawane ogólnie z Centrali (...) w W..

Cele Oddział otrzymuje z Regionu, który ustala wysokość planu w poszczególnych koszykach na każdego doradcę. Suma planów kwartalnych doradców stanowi cel całego zespołu, a następnie składa się na cel, sumę planu oddziału.

W pozwanym (...) obowiązuje system premiowy. Stawiane są doradcom cele z oczekiwaniem ich wykonania na poziomie 100 %. Jako minimum wskazane jest 80 %. Obowiązujący system premiowy jest tak skonstruowany, że premiowane jest wykonanie już na poziomie 80 %. Dopuszczalne jest wykonanie w niektórych koszykach planu poniżej minimum przy jednoczesnym zrealizowaniu celu w innych koszykach na wyższym poziomie.

Zasadą jest, że nie są nadawane cele nowym pracownikom tzn. osobom nowo zatrudnionym lub osobom przechodzących z innych zakresów działania w obszarach funkcjonujących w banku (tj. bankowość hipoteczna, osobista, (...), obsługa firm). Również cele mogą nie być nadane jeżeli pracownik przed ich ustaleniem poinformuje pracodawcę o swojej planowanej dłuższej nieobecności lub gdy zostanie złożone wypowiedzenie.

Pracownicy są zapoznawani z celami w pierwszych dniach kwartału. Są one zapisywane w pokoju kierownika oraz publikowane w systemie, w którym pracownicy na bieżąco mogą śledzić realizację swoich planów. Przed pandemią codziennie odbywały się odprawy zespołu. W ich trakcie pracownicy informowali o tym jakie zadania wykonali. Kierownik wskazywał natomiast jaki ma to wpływ na realizację celów zespołu.

Pracownicy strony pozwanej podlegają ocenie w zakresie wykonywania nałożonych na nich celów sprzedażowych. Za sprzedaż produktów (...), w zależności od ich rodzaju, pracownicy pozwanego otrzymują określoną ilość punktów. Zasady punktacji za realizację zadań są takie same dla wszystkich doradców w Polsce.

Na cały wynik sprzedażowy składały się tzw. cele sprzedażowe, które dzielą się na cele w zakresie :

- koszyka kredytowego czyli sprzedaż kredytów z ubezpieczeniem lub bez ubezpieczenia (pożyczka gotówkowa),
- koszyka podstawowego czyli nowe konta, kredyty odnawialne, karty kredytowe
- koszyka inwestycyjnego, w którym rozliczana jest sprzedaż funduszy inwestycyjnych, portfeli inwestycyjnych, innych produktów opartych na funduszach inwestycyjnych oraz lokat strukturyzowanych.

Od 2020 roku wprowadzono dodatkowo koszyk ubezpieczeniowy, w którym rozliczana jest sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych. Do stycznia 2020r. realizacja zadań w zakresie ubezpieczeń należała do koszyka podstawowego.

Pracownik zobowiązany był do osiągnięcia założonego celu na poziomie minimum 80%.

(dowód: zeznania K. S. k. 144-148, zeznania M. B. k. 76-78, korespondencja k. 120-135)

Powódka zrealizowała zadania sprzedażowe na poziomie 56 % w (...) 2018r. (B.R.- 61%), 54% w (...) roku i w tym okresie jedynie B. R. osiągnęła niższy niż powódka - 38% poziom realizacji. (...) roku A. K. (1) odnotowała najniższy 41% poziom realizacji zadań. (...) roku powódka osiągnęła 57% poziom realizacji celów sprzedażowych, w tym okresie gorszy wynik miała K. P. (1) (51%). (...) roku A. K. (2) zrealizowała cele sprzedażowe na poziomie 49%, podczas gdy J. W. (1) zrealizował 13% celów biznesowych. Średnia realizacji celów premiowych wyniosła u powódki w 2019 roku 55%. W I Q 2020r. powódka zrealizowała cele na poziomie 63 % co było drugim najlepszym wynikiem. Do powyższych wyników dodawano wykonanie celu jakościowego, na który składa się badanie tajemniczego klienta oraz ocena wystawiona przez klientów po rozmowie telefonicznej przeprowadzanej przez Centralę.

W 2019r. za cztery kwartały powódka osiągnęła najslabszy wynik w trzeciej wiązce sprzedażowej regionu (...) ze średnią wykonania zadań na poziomie 55%.

(dowód: wydruki stanu k.49-50, k.51, 167,168 zeznania M. Z. B. k. 76v-78)

W zakresie sprzedaży produktów w:

- (...). powódka uzyskała (...) punkty (mniej otrzymała S.- (...) punktów);
- (...) powódka uzyskała 2560 punktów (mniej B. R. (...) punktów);
- (...). – powódka uzyskała (...) punktów (najmniej z zespołu);
- (...).- powódka uzyskała (...) punkty (mniej K. P.- uzyskała 2840 punktów);
- (...).- powódka uzyskała (...) punktów (mniej J. W. 774 punkty);
- (...).- powódka uzyskała (...) (mniej B. R. (...), K. P. (...), H. (...) punktów).

Średni wynik z 6 kwartałów wyniósł:

- A. K. - (...),16 punktów,
- M.O. - (...),16 punktów,
- B.R.- (...),8 punktów,

-K. S. - (...) punktów,

-J. H.- (...),75 punktów,

-K. P. - (...),33 punkty.

(dowód: wykaz-zestawienie k. 165-166, wyniki k. 174-178, 119)

W zakresie sprzedaży pożyczki gotówkowej wynik powódki kształtował się następująco:

- I Q 2019r. na poziomie 7 % (wynik najniższy w zespole- następny wynik B.R.- 14 %)

- II Q 2019r. na poziomie 18 % (wynik najniższy w zespole- następny wynik B.R.- 22 %)

- III Q 2019r. na poziomie 33 % (wynik najniższy w zespole osiągnęła K. P.- 29 %)

- IV Q 2019r. na poziomie 36 % (wynik najniższy w zespole osiągnął J. W. 1 %, następny wynik od końca był to wynik powódki).

(dowód: zestawienie k. 173, wyniki k. 174-178, 119)

W zakresie sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych powódka za 5 kwartałów (od 4 Q 2018r. do 4 Q 2019r.) osiągnęła wynik-6 sprzedanych ubezpieczeń, B.R. sprzedała -11, M.O.-15, K. S.-3, K. P.-2, J. H.-4.

(dowód: zestawienie k. 164)

Przed doręczeniem powódce wypowiedzenia pracodawca poinformował działającą przy pracodawcy Komisję Zakładową (...) SA o zamiarze wypowiedzenia A. K. (1) umowy o pracę. Organizacja związkowa w piśmie z dnia 22 sierpnia 2020 r. nie wyraziła zgody na wypowiedzenie powódce umowy o pracę.

(dowód: pismo Komisji Zakładowej k. 7)

W dniu 31 sierpnia 2020 r A. K. (1) potwierdziła odbiór doręczonego jej oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o pracę. Jako przyczynę wypowiedzenia umowy o pracę wskazano negatywną ocenę pracy A. K. (1) na zajmowanym stanowisku starszego doradcy-kasjer, wnikającą z niewykonywania stawianych celów biznesowych na oczekiwanym poziomie tj. minimum 80%. Wykonanie powódki kształtowało się następująco:

- w (...). powódka zrealizowała zadania sprzedażowe na poziomie 59%,

- w (...). zrealizowała zadania na poziomie 59%,

- w (...). zrealizowała cele sprzedażowe na poziomie 46%,

- w (...). zrealizowano zadania sprzedażowe no poziomie 60%,

- w (...). zrealizowano cele sprzedażowe na poziomie 55%.

- w (...). powódka osiągnęła wynik na poziomie 68%.

W 2019 roku za cztery kwartały, powódka była najsłabszym pracownikiem obszaru KP w trzeciej wiązce sprzedażowej regionu (...), ze średnią wykonania wszystkich zadań na poziomie 55%.

W zakresie sprzedaży pożyczki gotówkowej, jednego z priorytetowych zadań stawianych m.in. pracownikom, powódka również nie uzyskała zakładanych wyników. I tak:

- w (...). realizacja zadania w koszyku kredytowym była na poziomie 7%, co dało siódme miejsce w Regionie (...) od końca (na 510 pracowników), a drugie od końca w wiązce (na 109 pracowników),

- w (...). wynik wyniósł 18%, gdzie powódka uplasowała się wśród 10 najgorszych pracowników w Regionie w badanym kwartale pod względem luki punktowej (na 495 pracowników) oraz na drugim miejscu od końca w wiązce pod względem sprzedaż (punkty, na 105 pracowników),

- w (...). realizacja była na poziomie 29% planu,

- w (...). na poziomie 36% nałożonego celu.

Tak więc zadanie to było realizowane na rażąco nieakceptowalnym poziomie.

Ponadto, analizując sprzedaż ubezpieczeń na przestrzeni badanych 5 kwartałów, sprzedaż była na poziomie odbiegającym od oczekiwań, jak również od średniej w zespole (in minus 30%). Na 43 sprzedane w zespole ubezpieczenia, tylko 6 było sprzedanych przez powódkę, z czego w dwóch z pięciu kwartałów sprzedaż była zerowa.

Pomimo włączenia powódki do planu naprawczego - (...), w ramach którego określono wspólnie z powódką zadania, które miały wesprzeć poprawę wyników oraz określono wsparcie przełożonego, oraz udziału w szkoleniach, wsparciu indywidualnym kierownika, udzielonych informacji zwrotnych - poprawa wyników sprzedażowych nie nastąpiła, a plany nie zostały zrealizowane, tj.:

- I. (...) na okres 09 maja 2019 r. - 28 czerwca 2019 r., który przyjęła powódka do realizacji w dniu 09 maja 2019 r., zakładał realizację koszyka kredytowego na poziomie min. 80%; plan nie został zrealizowany, co zostało potwierdzone przez powódkę złożeniem podpisu w rozliczeniu planu w dniu 01 lipca 2019 r.

- I. (...) na okres 03 lipca 2019 r. - 30 września 2019 r., który przyjęła powódka do realizacji w dniu 03 lipca 2019 r., zakładał realizację koszyka kredytowego na poziomie min. 80%, realizację koszyka podstawowego na poziomie min. 100% oraz realizację koszyka inwestycyjnego na poziomie min. 100%; plan nie został zrealizowany, co zostało potwierdzone przez powódkę złożonym podpisem w rozliczeniu planu w dniu 14 października 2019 r.

- I. (...) na okres 12 listopada 2019 - 31 grudnia 2019 r., który przyjęła powódka do realizacji w dniu 12 listopada 2019 r., zakładał realizację koszyka kredytowego na poziomie min. 80%, realizację koszyka podstawowego na poziomie min. 100% oraz realizację koszyka inwestycyjnego na poziomie min. 100%; plan nie został zrealizowany, co zostało potwierdzone przez powódkę złożeniem podpisu w rozliczeniu planu w dniu 15 stycznia 2020 r.

(dowód: oświadczenie o wypowiedzeniu k. 5)

Pracownik J. W. (1) był zatrudniony w pozwanym (...) na stanowisku doradcy (...). Na jeden kwartał przeszedł na stanowisko doradcy k.. Miał nadany plan jednak go nie wykonał ponieważ zmienił zakres pracy co nastąpiło już po ustaleniu planu. Został uwzględniony w planie na IV Q 2019r. Następnie rozwiązał umowę o pracę.

K. S. była nowym pracownikiem. Po zatrudnieniu na stanowisku doradcy nie posiadała planu. Następnie został jej nadana. W dalszym okresie pracownica była na wypowiedzeniu umowy.

K. P. miała nadany plan dopiero od (...). Była nowym pracownikiem. W 3Q 2019r. B.R. uczyła K. P. i dodatkowo w największym zakresie zajmowała się skarbcem.

J. H. (2) w okresie 2019/2020 była na długotrwałym zwolnieniu. W związku z tym pominięto ją przy nadawaniu planów w I i IV kwartale 2019r. Pod koniec 2019r. i na początku 2020r. pracownikowi temu powierzono dodatkowe czynności jako doradca firmy.

Pani E. T. rozwiązała z pozwanym umowę o pracę.

W 3 kwartale 2019r. dyrektor Oddziału M. B. powierzyła doradcy klienta B. R. dodatkowe zadanie szkolenia nowych pracowników w zakresie przepisów kasowo-skarbcowych. W związku z tym w III Q 2019r. nie nadawano temu pracownikowi planu.

Dyrektor systematycznie zlecała poszczególnym pracownikom dodatkowe zadania. Powódka dokonywała aktualizacji informatora (około 4 zmian w miesiącu), B.R. wykonywała kontrolę transakcji ponadprogramowych, K. P. weryfikowała dokumenty przed ich wysłaniem do archiwum, M.O. kontrolowała pod względem merytorycznym dowody księgowe, faktury oraz zastępowała doradcę (...) (kilkunastu klientów w miesiącu).

Do zadań doradców kasjera należała także obsługa skarbcza. Wykonywali te zadania m.in. J. W., powódka i B.R..

(dowód: zeznania M. B. k. 76-78, K. S. k. 144-148, zestawienia k. 164-165, 49-50)

W stosunku do powódki wykonywane były obserwacje stanowiskowe w ramach poprawy wyników powódki. Miały na celu wsparcie pracownika w zakresie umiejętności sprzedażowych poprzez wskazanie obszarów do pracy niezbędnych w ocenie wykonującej obserwację-K. S. (1). Obserwacja jest wykonywana na bieżąco. Powódka wykonywała prace zgodnie z przyjętymi standardami. W kartach rozwoju umiejętności- obserwacja stanowiskowa K. S. wskazywała cel obserwacji, obszary do rozwoju, wnioski po obserwacji, zadania rozwojowe, wykonanie, działania w zakresie wsparcia przełożonego i ich wykonanie. Z dokumentem zapoznawała się powódka.

Plany naprawcze są stosowane wobec osób, które mają problemy z realizacją zadań sprzedażowych i nie przynoszą wobec nich efektu działania standardowe, jak udział w szkoleniach, wymiana doświadczeń w zespole, dobre praktyki wysyłane e-mailem. Oprócz powódki plan naprawczy miały także B.R. i M.O.. Po zakończeniu planu naprawczego jest sporządzana notatka. W związku z tym, że w ocenie przełożonych powódka miała gorsze wyniki niż inni pracownicy w tym B.R. zdecydowano o skupieniu uwagi i wzmożonej pracy z powódką w ramach indywidualnych planów.

(dowód: zeznania M. B. k. 76-78, K. S. k. 144-151, karty rozwoju umiejętności k. 66-69)

W czerwcu 2019 roku Dyrektor Oddziału zleciła powódce dodatkowe zadanie polegające na usunięciu błędów z dokumentacji 6 osób (weryfikacja sześciu oświadczeń do rachunków (...)). Należało zamówić dokumenty z archiwum i skontaktować się z klientami celem dostarczenia dokumentów. Żadna z osób, która popełniła błędy nie pracowała już w zespole. Do skorygowania błędu wytypowano powódkę, bowiem miała ona wystarczającą wiedzę, doświadczenie i umiejętności, zaś błędy powstały w zespole (...), gdzie pracowała.

(dowód: notatka k. 65, zeznania M. B. k. 76-78)

Na dzień 31.03.2021r. w Oddziale 9 zatrudnionych było 4 pracowników, w tym jeden był na etapie nauki. Jedna osoba złożyła wypowiedzenie i Oddział prowadził rekrutację. Docelowo placówka powinna liczyć 5 pracowników.

(dowód: zeznania K. S. k. 144-148)

Sąd zważył, co następuje:

W ocenie Sądu, powództwo nie zasługuje na uwzględnienie.

W pierwszej kolejności należy wskazać, iż Sąd dokonując ustaleń w niniejszej sprawie oparł się na całości zebranego materiału dowodowego. W ocenie Sądu, zgromadzone dowody, w tym zeznania świadków oraz przesłuchanie powódki, są szczegółowe, jasne i klarowne. Jednocześnie wzajemnie się uzupełniają i są wiarygodne. Nie mniej jednak przesłuchanie powódki należy ocenić jako nacechowane subiektywną oceną rzeczywistości w zakresie dotyczącym zakresu obowiązków A. K.. Jak wynika bowiem z zeznań M. B., jako dyrektor nakładała na wszystkich podległych jej pracowników dodatkowe zadania. Niektóre osoby miały większy zakres prac niż powódka.

Wypowiedzenie jest zwykłym sposobem rozwiązania z pracownikiem umowy o pracę. Bez wątplenia pracodawca ma możliwość kształtowania składu osobowego pracowników w sposób zapewniający optymalne wykonanie zadań. Wbrew twierdzeniom powódki nie została ona zwolniona z powodu osiągnięcia najgorszych rezultatów w poszczególnych wskazanych w wypowiedzeniu koszykach i celach. We wręczonym powódce wypowiedzeniu jako przyczynę wskazano negatywną ocenę pracy powódki na zajmowanym stanowisku wynikającą z niewykonania stawianych celów biznesowych na oczekiwanym poziomie minimum 80 %. W dalszej części przywołano zakresy realizacji przez powódkę planów i celów sprzedażowych. Z przedłożonych wykazów i zestawień odnoszących się do realizacji celów biznesowych, sprzedaży pożyczki gotówkowej i sprzedaży ubezpieczeń wynika, iż wskazane w wypowiedzeniu dane są prawdziwe. Jak zeznała powódka ani kierownik K. S., ani dyrektor Oddziału 9 nie mogły ewentualnie usuwać lub dodawać punktów za realizację celów. Dane we wskazanym zakresie zgrupowane są w bazie pozwanego banku i na tej podstawie generowane. Bez wątplenia z przedstawionych zestawień wynika, że w poszczególnych kwartałach od (...) 2018r. do IQ 2020r. powódka osiągnęła wykonanie celów biznesowych jak na poziomie wskazanym w wypowiedzeniu. Również na tej samej podstawie ustalono w toku postępowania, że w 2019r. ze średnią wykonania zadań na poziomie 55 % powódka była najsłabszym pracownikiem obszaru KP w trzeciej wiązce. Dołączone zestawienia (...) wskazują także, w zakresie sprzedaży pożyczki gotówkowej, że w IQ 2019r. (...) osiągnęła poziom 7 %, w II Q 2019r.- osiągnęła poziom 18%, w (...) 2019r. – osiągnęła poziom 33 % (w wypowiedzeniu wskazano 29 %) i w IV Q 2019r. poziom 36%. Za wyjątkiem III Q informacje powyższe zawarte w wypowiedzeniu znajdują potwierdzenie w przedłożonych zestawieniach wyników.

Odnosnie sprzedaży ubezpieczeń zarzucono powódce, iż osiągnęła wynik 6 sprzedanych produktów, co zostało potwierdzone dołączonym do akt zestawieniem (k. 164). Powódka wskazywała, iż E. T., K. P., K. S. i J. H. osiągnęły gorsze wyniki. Nie mniej jednak E. T., K. P. i K. S. były nowymi pracownikami i nie pracowały przez cały oceniany okres (np. E. T. pracowała w (...), a K. P. od 2 do 4 Q 2019r.). Natomiast J. H. w tym okresie korzystała m.in. z długotrwałego zwolnienia o czym wcześniej uprzedziła przełożonych. Miało to wpływ na nieprzydzielanie jej planów sprzedażowych. W tym czasie powódka wykonywała swoje obowiązki i ostatecznie sprzedała 6 produktów, podczas gdy B.R., z którą dokonuje porównania w innych zakresach, sprzedała 11 ubezpieczeń, a (...)O. -15.

W toku postępowania A. K. porównywała się z innymi pracownikami. Podkreślała, że były osoby, które miały gorsze wyniki w ramach realizacji poszczególnych celów. Nie mniej jednak, jak wskazano powyżej, zarzutem postawionym powódce w wypowiedzeniu nie było osiągnięcie najgorszego wyniku a negatywna ocena pracy w oparciu o przytoczone rezultaty. Odnosząc się jednak do argumentacji strony powodowej należy stwierdzić, iż powódka porównuje się np. z osobami będącymi nowymi pracownikami, bez doświadczenia w bankowości np. K. P. czy E. T. i K. S.. Co do J. W. należy podkreślić, iż była to osoba, która została przeniesiona z innego zespołu, o innym profilu działania do zespołu doradców klienta. Pracownik ten przeszedł na jeden kwartał, a następnie rozwiązał z pozwanym umowę o pracę. Okoliczności te miały wpływ zarówno na przydzielane mu cele, jak i ich realizację. W tym samym czasie J. H. przebywała na długotrwałym zwolnieniu, co zakomunikowała wcześniej przełożonym. W związku z tym, nie przydzielano jej celów do realizacji z uwzględnieniem okresów nieobecności. Również (...)R. w (...) 2019r. nie miała przydzielonego planu ponieważ zajmowała się przyuczaniem młodszej koleżanki (K. P.), a także w większym zakresie zajmowała się skarbcem. Należy również podkreślić, że nie tylko powódce zlecano dodatkowe zadania do realizacji, na co zwracała uwagę A. K.. Dotyczyło to wszystkich pracowników zespołu. Jednocześnie czynności zlecane A. K. nie należały do najbardziej obciążających, na co zwróciła uwagę w swych zeznaniach dyrektor Oddziału. Ona bowiem rozdzielała pomiędzy pracowników dodatkowe zadania.

W tym miejscu należy podkreślić, iż z jednej strony istotnym źródłem dowodowym są dane wynikające z zestawień realizacji celów. Jednocześnie niezbędne do ich prawidłowej interpretacji oraz oceny sytuacji powódki są zeznania słuchanych świadków. Wynikają z nich bowiem omówione powyżej okoliczności odnoszące się min. do interpretacji wyników poszczególnych osób czy nieprzydzielania planów pracownikom w określonych kwartałach.

Reasumując, w ocenie Sądu strona pozwana wykazała zasadność dokonanego wypowiedzenia. Odczytując przedstawione zestawienia w odniesieniu do zarzutów w zakresie realizacji celów wskazanych w wypowiedzeniu należy

zauważyć co następuje. Przeprowadzając porównanie wyników powódki odnośnie realizacji celów biznesowych w 6 kwartałach (od (...) do IQ 2020r.) w zakresie zdobytych punktów powódka osiągnęła średni wynik (uwzględniając liczbę kwartałów z przyznanym pracownikom planem do realizacji)- (...),16, M.O.- (...),16, B.R. - (...),80, K. S.- (...), J. H.- (...),75, K. P.- (...),33. Z zestawienia tego wyniku, że najsłabsze wyniki osiągnęły (...) R. i A. K.. Prawie identyczny z wynikiem powódki był wynik K. P. (nowego pracownika). Natomiast w zakresie sprzedaży pożyczki gotówkowej porównując procentowe wyniki z kwartałów 2019r. powódka osiągnęła średni wynik- 23,5%, J. H.- 48,33%, M.O.- 64,5%, K. S.- 39,66% (pracowała do (...)), B.R.- 35,66 %, K. P. -40 %. Również porównując szerszy okres tj. od (...) do 1Q 2020r.- wynik powódki plasował się na poziomie 29,2 %, J. H.- 43,5%, M.O.- 63,4 %, B.R.- 32%, K. P.-32,33 %. Tym samym wynik powódki w tym zakresie był najsłabszy. Oceniając natomiast wykonanie sprzedaży ubezpieczeń na przestrzeni 5 kwartałów należy zauważyć, iż powódkę można realnie porównać z pracownikami na podobnym poziomie doświadczenia oraz z faktycznie nałożonym w tym okresie planem realizacji. Są to (...)R. i M.O.. J. H. jak wskazano była na zwolnieniu lekarskim, J. W. przyszedł do zespołu tylko na 1 kwartał. Pozostałe pracownice były nowymi osobami w zespole, które nie pracowały w całym omawianym okresie lub odeszły w jego trakcie z zespołu. Dlatego też wynik powódki odnośnie sprzedaży ubezpieczeń jawi się jako trzeci spośród wyników A. K., B.R. i M.O..

W wypowiedzeniu powołano się także na fakt braku poprawy wyników sprzedaży i nierealizowania indywidualnych (...) Odnośnie tej okoliczności zeznawały M. B. i K. S.. Nie mniej jednak brak jest w aktach samych planów naprawczych. Zeznania świadków, zwłaszcza K. S. wskazują, na potrzebę objęcia powódki powyższymi planami. Jednak w oparciu o tak zaproponowane dowody nie można uznać, aby wskazana w tym zakresie przyczyna mogła uzasadniać wypowiedzenie powódce umowy o pracę. Nie wykazano, ani danych zawartych w wypowiedzeniu, a odnoszących się do realizacji planów naprawczych, ani rzeczywistego charakteru i zasadności sformułowanej w tym zakresie przyczyny jako realnej, obiektywnej i na tyle istotnej w ramach realizacji przez powódkę jej obowiązków, aby uzasadniała wypowiedzenie umowy o pracę.

Nie mniej jednak, reasumując, Sąd stanął na stanowisku, iż wręczone powódce wypowiedzenie jest uzasadnione. Istotne jest bowiem, aby w sytuacji postawienia pracownikowi więcej niż jednego zarzutu niewłaściwego wykonywania obowiązków część była na tyle istotna i doniosła, aby uzasadniać rozwiązanie umowy. Dlatego też, w oparciu o art. 45 par. 1 kp a contrario oddalono powództwo.

O kosztach procesu orzeczono w punkcie II wyroku na podstawie art. 98 k.p.c. w związku z § 9 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie opłat za czynności radców prawnych z dnia 22 października 2015 r. (Dz. U. z dnia 5 listopada 2015 r.).

SSR Grażyna Giżewska-Rozmus