

Sygn. akt IV P 40/21

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 4 maja 2022 r.

Sąd Rejonowy w Suwałkach IV Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych

w składzie:

Przewodniczący:	sędzia Karol Kwiatkowski
Protokolant:	st. sekr. sądowy Magda Warakomska

po rozpoznaniu w dniu 20 kwietnia 2022 r. w Suwałkach na rozprawie

sprawy z powództwa A. N. (1)

przeciwko (...) S.A. z siedzibą we W.

o zapłatę odszkodowania

I. Oddała powództwo.

II. Zasądza od powoda A. N. (1) na rzecz pozwanego (...) SA z siedzibą we W. kwotę 180,00 zł (sto osiemdziesiąt złotych 00/100) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia uprawomocnienia się wyroku do dnia zapłaty tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

sędzia Karol Kwiatkowski

Sygn. akt IV P 40/21

UZASADNIENIE

Powód A. N. (1) w pozwie skierowanym przeciwko (...) S.A. z siedzibą we W. domagał się uznania za bezskuteczne wypowiedzenia umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony pomiędzy nim a pozwaną, ewentualnie w przypadku upływu okresu wypowiedzenia wniósł o przywrócenie do pracy na poprzednich warunkach pracy i płacy oraz zasądzenia wynagrodzenia za czas pozostawania bez pracy, a także zasądzenia od pozwanej na swoją rzecz zwrotu kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa prawnego według norm przepisanych wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie liczonymi od dnia uprawomocnienia się orzeczenia do dnia zapłaty.

W uzasadnieniu pozwu wskazał, iż był zatrudniony w (...) S. A. na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony. W dniu 29 czerwca 2021 r. pozwana rozwiązała umowę o pracę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, powołując się na nienależyte wykonywanie przez niego obowiązków służbowych, nieprzestrzeganie zakresu obowiązków dla stanowiska Doradca (...) /Ekspert oraz przepisów wewnątrzzakładowych, jak również utratę zaufania. Przyczyny, dla których pozwany rozwiązał umowę o pracę z powodem, podane w wypowiedzeniu, są w jego ocenie nieprawdziwe. W mniemaniu powoda jedyną przyczyną rozwiązania z nim umowy o pracę był fakt niewykonania celów sprzedażowych w 2020 roku, który został określony dla powoda na poziomie 90%, podczas

gdy inny pracownicy pozwanego byli rozliczani na poziomie 80% realizacji planów. W projekcie Planu Naprawczego znalazło się stwierdzenie, że "nie wystąpiły żadne okoliczności niezależne od pracownika, które uniemożliwiły wykonanie celu". Pracodawca powoda, zdaniem A. N. zignorował fakt, że wszyscy zmagają się od marca 2020 roku ze skutkami gospodarczymi epidemii COVID-19. Praca powoda polegała na egzekwowaniu długów od dłużników, których sytuacje materialne i finansowe w czasie epidemii również się pogorszyły, przez co regulowanie zobowiązań nie było ich priorytetową sprawą. Przełożony powoda nie zaproponował żadnych rozwiązań, czy też narzędzi, umożliwiających wykonanie planu na tak wyśrubowanym poziomie. Jednocześnie powód wskazał, że w okresie od 16 listopada 2020 r. do 15 grudnia 2020 r. przebywał na zwolnieniu lekarskim w związku z ciężkim przebiegiem choroby (...). Do pracy powrócił wbrew zaleceniom lekarzy, by uniknąć złośliwych ocen i komentarzy przełożonych. Zatem, jego zdaniem, jedyną przyczyną wypowiedzenia umowy powodowi przez pozwanego jest zwyczajna niechęć przełożonych powoda do jego osoby. Przyczyny utraty zaufania do pracownika nie zostały wskazane w wypowiedzeniu, stąd też powodowi trudno zająć stanowisko w tej sprawie. Złożone wypowiedzenie uznać należy za nieuzasadnione, stąd też żądanie objęte pozwem jest zasadne. Uchybienia powoda wskazywane przez pozwaną w wypowiedzeniu umowy o pracę były przedmiotem wyjaśnień powoda podczas kontroli przeprowadzonej przez pracodawcę. Jednocześnie powód wskazał, że uchybienia te są na tyle błahе, że nie można uznawać ich za przyczynę utraty zaufania do pracownika. Błędy tego typu zdarzają się w każdym zakładzie pracy i mogą być popełnione przez każdego z pracowników. Nie świadczą one o złej woli pracownika, która mogłaby stać się przyczyną braku zaufania pracodawcy do pracownika.

Pozwana (...) S.A. z siedzibą we W. w odpowiedzi na pozew domagała się oddalenia powództwa i zasądzenia kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. Podstawą wypowiedzenia było - zgodnie z treścią wypowiedzenia - nienależyte wykonywanie przez powoda obowiązków służbowych poprzez nieprzestrzeganie zakresu obowiązków ustalonego dla stanowiska Doradca (...) /Ekspert oraz przepisów wewnątrzzakładowych określonych w Regulaminie Pracy (par. 7 ust. 1, par. 7 ust. 3 pkt 3.1.) oraz w manuale „Działania w Pionie Dyrektora ds. Bezpośredniej Obsługi Klienta” oraz utrata zaufania do powoda, związana z podejmowaniem przez niego czynności w ramach prowadzonej, prywatnej działalności gospodarczej, kierowanych do (...) S.A. podczas i przy okazji wykonywania obowiązków służbowych. Nie jest zgodne z prawdą twierdzenie powoda, że przyczyny wskazane w wypowiedzeniu są nieprawdziwe, a jedyną przyczyną rozwiązania z nim umowy o pracę był fakt niewykonania celów sprzedażowych w 2020 roku. Pozwana zaprzeczyła, iż przyczyny wskazane w wypowiedzeniu są nieprawdziwe, a jedyną przyczyną rozwiązania z nim umowy o pracę był fakt niewykonania celów sprzedażowych w 2020 roku. Pozwana, jako pracodawca, obniżyła poziom realizacji celu do 90% zamiast wymaganych 100%, co świadczy o tym, że wzięła pod uwagę sytuację związaną z COVID-19. Nie jest prawdą, że cel był wyśrubowany, jak i to, że cele dla pozostałych Doradców Terenowych zostały określone na 80%. Z kolei twierdzenia powoda o niechęci przełożonych do jego osoby nie są zgodne z rzeczywistym stanem rzeczy. Przełożony powoda, M. Z., miał pozytywnie zbudowane relacje z powodem i zwyczajne kontakty służbowe. Wszelkie spotkania odbywały się na wysokim poziomie kultury osobistej, z poszanowaniem osoby powoda jako pracownika. Nigdy nie było sytuacji, w której ktokolwiek z przełożonych zachowałby się wobec powoda niewłaściwie. Również przypuszczenia, że przebywanie powoda na zwolnieniu lekarskim miałyby prowokować złośliwe oceny i komentarze, są pozbawione podstaw i całkowicie wyimaginowane. Powrót do pracy był autonomiczną decyzją powoda i nie może on pozwanej obciążać skutkami tej decyzji.

Ostatecznie precyzując powództwo A. N. (1) domagał się zasądzenia od pozwanego pracodawcy na swoją rzecz odszkodowania.

Sąd ustalił, co następuje:

A. N. (1) pozostawał zatrudniony w (...) SA we W. w okresie od dnia 15.07.2013r.:

- w okresie od dnia 15.07.2013r. do 14.10.2013r. na podstawie umowy o pracę zawartej na okres próbny
- w okresie od dnia 15.10.2013r. do dnia 14.10.2017r. na podstawie dwóch umów o pracę zawartych na czas określony

- od dnia 15.10.2017r. na podstawie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony,
ostatnio na stanowisku Doradca (...)/Ekspert, w pełnym wymiarze czasu pracy.

/dowód: umowy o pracę z aneksami – w aktach osobowych/

Do podstawowych zadań A. N. (1) należało:

1. Realizowanie założonych celów i wskaźników ilościowych i efektywnościowych wyznaczanych przez przełożonego.

1. Bieżąca obsługa klientów (bezpośrednia i telefoniczna) zgodna z obowiązującą strategią oraz standardem obsługi klienta w (...) S.A.

2. Pozyskiwanie i aktualizacja danych klientów (adresów e-mail oraz nr telefonów) podczas kontaktu z Klientem lub osobą pomocną (osoba trzecia).

3. Weryfikacja dokumentów załączonych w sprawie pod kątem pozyskania informacji niezbędnych do obsługi klienta (np. umowa sprzedaży, dowód wpłaty, wyrok sądu, nakaz zapłaty, postanowienie sądu)

4. Negocjowanie warunków spłaty zobowiązania z Klientem lub osobą przystępującą do długu z wykorzystaniem usług i produktów oferowanych przez (...) S.A.

5. Monitorowanie warunków spłaty/utrzymania warunków spłaty zobowiązania przez Klienta

6. Generowanie z D. P.:

-porozumień ratalnych, harmonogramu spłaty, porozumień posądowych

- pism informujących o zamknięciu sprawy
- blankietów spłaty
- pism odstąpienia od spłaty zobowiązania w całości
- innych dokumentów niezbędnych do realizacji zadań, zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi w (...) S.A.

7. Wysyłanie powiadomień z D. P. do klientów.

8. Terminowe, zgodnie z obowiązującymi regulacją wewnętrzną, przesyłanie do centrali dokumentów związanych z obsługą sprawy, np. dowodów wpłaty KP, podpisanych ugód a także •wszelkich innych dokumentów pozyskanych od klientów, osób przystępujących do długu Klienta dotyczących obsługiwanej sprawy.

9. Prowadzenie zapisów w systemie informatycznym zgodnie z

obowiązującymi instrukcjami/wytycznymi(m.in. dane teleadresowe, zakładki, notatki po rozmowie).

10. Pobór gotówki od klientów na drukach KP.

11. Wpłata do banku pobranej od klientów gotówki (bankowanie) zgodnie z zasadami określonymi w wewnętrznych przepisach.

12. Przyjmowanie spraw spornych, reklamacji i przekazywanie do odpowiedniej komórki w (...) S.A.

13. Wymiana doświadczeń oraz współpraca z innymi działami (...) S.A. w szczególności

- asystowanie Drzw licytacjach -wykonywanie zleceń biura detektywistycznego
- wykonywanie zleceń INKASO
- sprawdzenie wpisów w księgach wieczystych.

14. Sprzedaż pożyczek na rzecz Novum.

15. Sprzedaż produktów finansowych.

16. Terminowa realizacja zadań związanych z dopełnianiem obowiązków kadrowych (zgłaszanie nieobecności z powodu L4, ewidencjonowanie urlopów portalu HR).

17. Planowanie swojej dostępności do wykonywania zadań w sposób pozwalający na zabezpieczenie realizacji zadań wyznaczonych przez przełożonego. Zgłaszanie na bieżąco do komórki wsparcia Doradców Terenowych zmian w swojej dostępności do realizacji zadań.

18. Dbalność o powierzony samochód służbowy- utrzymanie w czystości, regularne przeglądy techniczne.

19. Comiesięczne, terminowe rozliczanie się z przejazdów samochodem służbowym (przejazdy służbowe w ramach wykonywanych obowiązków oraz przejazdów prywatnych).

20. Dbalność o powierzony sprzęt (tablet, telefon, drukarka)

21. Uczestnictwo w spotkaniach Regionu.

22. Uczestnictwo w szkoleniach wewnętrznych, warsztatach, szkoleniach e-learningowych oraz wskazanych przez przełożonego działaniach rozwojowych.

23. Pomoc przy wdrożeniu nowozatrudnionych pracowników- przekazywanie wiedzy z zakresu obsługi klienta zgodnie z obowiązującą strategią i standardem w (...) S.A.

24. Wdrażanie zaleceń przełożonego w bieżącej pracy.

A. N. (1) zobowiązał się do:

1. Zapoznania się i przestrzegania regulaminu pracy, przepisów BHP i przepisów p/pożarowych.

1. Wykonywania poleceń i przestrzegania zaleceń przełożonych.

2. Przestrzegania zapisów zawartych w regulacjach wewnętrznych.

3. Ochrony danych osobowych przed niepowołanym dostępem, nieuzasadnioną modyfikacją lub zniszczeniem, nielegalnym ujawnieniem lub pozyskaniem w stopniu odpowiednim do zadań pracownika polegających na przetwarzaniu danych osobowych lub przy przetwarzaniu danych osobowych.

a ponadto ponosił odpowiedzialność:

1. Za poprawne, rzetelne oraz terminowe wykonywanie powierzonych zadań.

1. Za realizację celów indywidualnych polegającą na realizacji wskaźników ilościowych i jakościowych określonych przez bezpośredniego przełożonego zgodnie z wytycznymi procesowymi.

2. Za powierzoną własność firmy (sprzęt komputerowy, sprzęt telefoniczny, sprzęt biurowy, samocnod służbowy itp.)

3. Za przestrzeganie przepisów wewnętrzzakładowych (...) S.A, Regulaminu Pracy, Przepisów BHP i Przepisów p/ pożarowych

/dowód: zakres obowiązków, kompetencji i odpowiedzialności z dnia 25.11.2020r. – w aktach osobowych/

Praca doradcy terenowego w (...) SA we W. jest szczegółowo uregulowana w manualne (...)01 (Działania w pionie dyrektora ds. bezpośredniej obsługi klienta).

M. ten określa min, iż doradca zobowiązany jest prowadzić działania w sposób zapewniający przestrzeganie prawa, dobrych obyczajów oraz z poszanowaniem słuszych praw klienta. Rozmowy z klientem należy prowadzić w sposób uprzejmy i kulturalny. Prosząc rozmówcę o podanie danych do weryfikacji, należy przedstawić cel takiego działania- czyli potwierdzenie, że rozmawiamy z właściwą osobą (pkt 2.1.9).

2.1.1. Średnia ilość przeprowadzanych przez DT wizyt dziennie wynosi około 15-19 wizyt (dla pełnego etatu, w miesięcznym okresie rozliczeniowym). Wizyty przeprowadzane są w określonych godzinach: 7:00 - 21:00 w dni powszednie oraz 8:00 - 20:00 w soboty. Nieumówione wizyty w soboty, mogą być wykonywane tylko w przypadku braku kontaktu z Klientem w dni powszednie. Nie dopuszcza się wykonywania działań w niedziele, dni ustawowo wolne od pracy, Wigilię Bożego Narodzenia oraz Wielką Sobotę. Na wyraźną prośbę Klienta (potwierdzoną w raporcie), dopuszczalne jest wykonywanie działań przed godziną 7:00 i po godzinie 21:00. Z uwagi na naturalną dostępność Klientów, nie mniej niż 12% czasu poświęconego na wizyty u Klientów realizowanych przez DT w okresie rozliczeniowym powinno przypadać po godz. 17:00 i/lub w soboty w okresie letnim (kwiecień-wrzesień) oraz po godz. 16:00 i/lub w soboty w okresie zimowym (październik-marzec). Jakikolwiek odstępstwo od tej zasady wymaga zgody bezpośredniego przełożonego. Przy wykonywaniu pracy w sobotę należy przestrzegać zasady przeciętnie 5-dniowego tygodnia pracy. Dzień wolny za sobotę musi być odebrany w tym samym miesiącu, w którym DT pracował w sobotę.

Dokument ten reguluje także sposób raportowania czynności (pkt 4):

4.1.1. Raport wprowadzony do aplikacji raportującej powinien zawierać wszelkie niezbędne informacje zebrane przez DT/ (...) na temat Klienta dotyczące Jego sytuacji finansowej (ankieta finansowa), możliwości spłaty zadłużenia i aktualnych danych teleadresowych. Raport nie może zawierać danych rozmówcy niebędącego Klientem (lub pełnomocnikiem, przystępującym itp.) oraz informacji pozwalających jednoznacznie powiązać rozmówcę z Klientem np. żona, konkubent, matka, brat, sołtys. DT/ (...) może użyć ogólnych relacji np. Osoba pomocna, rodzina, domownik, krewny, urzędnik, sąsiad (nie wskazując który). W sytuacji, gdy wizyta odbywa się pod innym adresem niż przetwarzany w Systemie D./ (...), DT/ (...) zobowiązany jest do wpisania w raporcie właściwego adresu wizyty (kod, miejscowość, ulica). DT/ (...) raportuje jedynie prawdziwe informacje w zakresie Klienta.

4.1.2. DT powinien zweryfikować wszystkie niezweryfikowane telefony i adresy (zamieszkania, zameldowania, korespondencyjny) Klienta uwzględniając rodzaj wykorzystanie danej. Nie dotyczy (...).

4.1.3. Dodając nowy adres potwierdzony przez Klienta lub pełnomocnika Klienta należy zapisać go jako "zweryfikowany pozytywnie". Adres od osób trzecich należy zapisać jako "niezweryfikowany". DT/ (...) weryfikuje adres jako "negatywny" tylko jeżeli adres jest nieprawdziwy/ nieaktualny/ niekompletny lub nieistniejący.

4.1.4. Należy bezwzględnie i niezwłocznie raportować wszystkie faktycznie wykonane czynności w danej sprawie osobno:

a. Wizyta

b. Telefon - z wyjątkiem:

- TW lub TP w dniu wizyty, przed wizytą

- w wyniku problemów technicznych wykonujemy wielokrotnie TW i/lub TP w krótkim czasie (np. problem z zasięgiem) na ten sam numer - można zaraportować 1 TW + na początku notatki „konwersacja”
- jeżeli oddzwaniamy na nieodebrane połączenie to wystarczy TW + na początku notatki „oddzwaniem”

c. SMS (jako TW/TP + na początku notatki (...))

- prowadząc wymianę kilku smsów z jednym numerem wystarczy raport z 1 TW + na początku notatki „SMS konwersacja”

d. M. (jako TW/TP + na początku notatki „@”)

- prowadząc wymianę kilku @ wystarczy 1 TW + na początku notatki konwersacja”

4.1.5. DT/ (...) zobowiązany jest do sporządzania rzetelnych raportów z wykonywanych działań. Np.: DT/ (...) raportuje rozmowy z Klientem jako rozmowy z Klientem, a rozmowę z osobą trzecią jako rozmowę z osobą trzecią, telefon jako telefon, wizyta - jako wizyta. (...) ma obowiązek kategoryzować sprawę zgodnie z zasadami nadawania kategoryzacji. DT/ (...) powinien raportować działania przy użyciu kodów odpowiednich do wykonanych działań.

4.1.6. W przypadku braku możliwości wprowadzenia raportu bezpośrednio po wykonanych czynnościach, raport musi zostać wprowadzony do aplikacji raportującej najpóźniej tego samego dnia, co wykonane działania. W przypadku konieczności zaraportowania zdarzenia z dnia wolnego od pracy (np. SMS przychodzący od Klienta w niedzielę) należy je zaraportować w najbliższy dzień roboczy, opisując w notatce faktyczne daty. W przypadku braku technicznej możliwości raportowania działań u danego Klienta (jedyna sprawa jest zamknięta, wstrzymana itd.) należy wysłać notatkę do KoordynacjaSD w celu uzupełnienia wpisów.

M. reguluje także obrót, ewidencję, przewożenie dokumentów, gotówki i urządzeń, a w tym m.in:

3.1.1. DT/ (...) systematycznie, minimum raz w miesiącu, przesyła wraz z bieżącą korespondencją wykorzystane DW wraz podpętymi do nich wykorzystanymi kopiami KP (suma pobranych kwot z podpętych KP musi być zgodna z kwotą wpłaty wykazanej i wcześniej autoryzowanej na DW). Do korespondencji dołącza zestawienie dokumentów procesowych (z numerami spraw dla porozumień i numerami KP dla potwierdzeń wpłat).

3.1.2. DT/ (...) odpowiedzialny jest za pobraną od Klientów gotówkę i zobowiązany jest do podjęcia i wykorzystania wszystkich niezbędnych oraz dostępnych środków dla jej prawidłowego zabezpieczenia, przewożenia, przechowywania. DT/ (...) zobowiązany jest do poinformowania Klienta o różnych możliwościach dokonywania płatności oraz do wybrania stosownego rozwiązania dla obu stron.

3.1.3. Każdy odbiór gotówki musi zostać potwierdzony poprawnie wystawionym KP. Oryginał KP należy przekazać Klientowi, natomiast kopię odesłać do Centrali zgodnie z pkt. 3.1.1.

3.1.8. DT/ (...) przy opuszczeniu pojazdu powinien zabierać ze sobą dokumenty oraz urządzenie mobilne lub pozostawić je w zamkniętym bagażniku. Wszystkie wartościowe przedmioty powinny zostać ukryte.

3.2. Poprawnie wystawiony KP oznacza, że:

- wszystkie pola na KP zostały uzupełnione,
- w polu „wpłacający” zostały wpisane dane osoby faktycznie dokonującej wpłaty (imię, nazwisko, adres zamieszkania z kodem pocztowym),
- kopia druku nie zawiera dodatkowych dopisków- kopia musi być zgodna z oryginałem.

3.2.1. Przy stwierdzeniu popełnienia błędu przy wypisywaniu KP, np. w danych wpłacającego, numerze sprawy, w kwocie lub braku przekopiowania wpisu na kopii, DT/DKl zobowiązany jest do:

- Anulowania transakcji poprzez zgłoszenie do (...),
- zniszczeniu KP jeśli został już wydrukowany.

/dowód: (...)01 - Działania w pionie dyrektora ds. bezpośredniej obsługi klienta, k. 64-73/

Pracodawca cyklicznie kontroluje pracę doradców w trybie określonym w manualne (...)01 (M. przeprowadzania kontroli przez zespół ds. Monitorowania procesów).

A. N. (1) był kontrolowany dwukrotnie w 2020r. z negatywnym wynikiem kontroli („ocena czerwona”), a ich wyniki zostały z pracownikiem omówione

/dowód: - (...)01 - M. przeprowadzania kontroli przez zespół ds. monitorowania procesów k. 74-79v, karta działań kontrolnych 2020-03-42-MC k. 109-111, karta działań kontrolnych 2020-12-17-BR k. 112-114, pisemne zeznania świadka S. D. k. 254-258/

W dniu 29.04.2021r. bezpośredni przełożony A. N. przedstawił pracownikowi plan naprawczy dotyczący realizacji celu kwotowego. A. N. (1) nie zaakceptował tego planu.

/dowód: pisemne zeznania świadka M. Z. k. 260-271, korespondencja mailowa k. 87-90, instrukcja – Plan naprawczy k. 105-108/

W dniach 14-16.06.2021r. pracodawca przeprowadził ponowną kontrolę pracy A. N. (1), której wyniki zostały opisane w „Karcie działań kontrolnych 2021-06-12-AB A. N. (1)”. Raport z przeprowadzonej kontroli otrzymał również w dniu 18.06.2021r. bezpośredni przełożony A. N. – M. Z..

Przedmiotowa kontrola wykazała, iż:

- w dniu 26.02.2020r. A. N. przyjął ugodę podpisaną w jego obecności imieniem i nazwiskiem klienta przez osobę nie będącą klientem.

- A. N. nieprawidłowo raportował czynności w sprawach zleconych przez pracodawcę:

a) w sprawie PW/8/3622 brak raportu działania - wysyłki sms w dniu 9.03.2021r.

b) w sprawie PW/8/3622 brak raportu działania - połączenia telefonicznego w dniu 09.03.2021r,

c) w sprawie PW/8/3622 brak raportu działania - wysyłki sms w dniu 20.05.2021r,

d) w sprawie PWBKKB/3/3325 brak raportu działania - wysyłki sms w dniu 31.05.2021r.

e) w sprawie PW/8/3622 w dniu 12.03.2021r. zdublowanie raportu z wizyty z klientem. Pierwszy raport został wprowadzony do systemu D./ (...) o godz. 09:25, a drugi o godz. 09:28 i dotyczył tej samej wizyty. W konsekwencji powoduje to nieprawidłowe wykazanie kosztów podjętych działań.

f) w sprawie PW/19/3480 w dniu 15.03.2021r, złożony raport nie był zgodny z przebiegiem wizyty. A. N. umieścił zapis „Uгода podpisana. Wpłata raty”, co nie było zgodne ze stanem faktycznym, ponieważ ugoda i wpłata dotyczyła innej sprawy klienta.

g) w sprawie PCFI/12/1491 w dniu 20.04.2021 przy raportowaniu działań telefonicznych błędne użycie kodu (...). Z billingu oraz z notatki zamieszczonej w systemie D. wynika, że było to połączenie bez kontaktu z klientem i powinien zostać użyty kod (...) zamiast (...),

h) w sprawie PW/14/722 w dniu 22.03.2021r. błędne użycie kodu przy raportowaniu działań telefonicznych – A. N. użył kodu TW DL UST, zamiast poprawnego kodu TW OP,

i) w sprawie PZZ/9/1400 w dniu 12.03.2021r. błędne użycie kodu wskazując na kontakt z klientem. Podczas rozmowy klient zaprzeczył, że wpłacał ratę - wpłaty natomiast dokonała żona klienta.

j) w sprawie PZZ/9/1400 w dniu 12.03. (...) zaraportowanie wizyty pod adresem,

który w tym dniu nie był miejscem spotkania,

k) w sprawie PW/8/3622 w dniu 12.03.2021r. zaraportowanie wizyty pod adresem, który w tym dniu nie był miejscem spotkania.

- A. N. nieprawidłowo wykonywał zadania związane z obrotem, ewidencją, przewożeniem dokumentów, gotówki i urządzeń:

1. błędnie wypełniał druki KP:

a) w sprawie PCA/1/9185 w dniu 05.05.2021r. wystawił druk KP na klienta, a powinien być wystawiony na osobę faktycznie dokonującą wpłatę,

b) w sprawie PSA/1/29346 w dniu 01.03.2021r. wystawił druk KP na klienta, a powinien być wystawiony, na osobę faktycznie dokonującą wpłatę,

c) w sprawie PSB/10/14037 w dniu 29.03.2021r. wystawił druk KP na klienta, a powinien być wystawiony, na osobę faktycznie dokonującą wpłatę,

d) w sprawie PZZ/9/1400 w dniu 12.03.2021r. wystawił druk KP na klienta, a powinien być wystawiony, na osobę faktycznie dokonującą wpłatę,

2. nie odesłał podpisanego dokumentu do centrali (w sprawie PW/14/722 w dniu 08.02.2021r. podpisał ugodę z klientem i do dnia kontroli nie przesłał dokumentu do centrali).

- A. N. podejmował działania w niedozwolonych godzinach:

a) w sprawie PW/8/3622 w dniu 9.03.2021r. bez wyraźniej zgody klienta wysłał wiadomość sms do klienta o godzinie 6:48.

b) w tej samej sprawie ((...)) w dniu 20.05.2021r. bez wyraźniej zgody klienta wysłał wiadomość sms do klienta o godzinie 6:40

- A. N. nie aktualizował danych klienta (w sprawie PW/14/722 w dniu 08.02.2021 zawierając ugodę z klientem nie zweryfikował nr telefonu)

- ponadto A. N. nie zabezpieczył tabletu służbowego z dostępem do danych klientów i stanowiących mienie pracodawcy (w dniu 15.06.2021r. kontrola bezpośrednia wykazała, że po opuszczeniu pojazdu nie zabezpieczył tabletu służbowego).

- również podczas prowadzonej kontroli terenowej, osoba kontrolująca powzięła informację od 7 klientów (na 8 klientów, z którymi rozmawiał pracownik kontroli), że w trakcie wykonywania obowiązków służbowych wynikających z umowy o pracę i zakresu obowiązków A. N. oferował klientom zakup miodu.

/dowód: karta działań kontrolnych 2021-06-12-AB k. 91-92v, wydruk korespondencji mailowej k. 80-90v, 93-104, 151-154, - kopia ugody zawartej z J. R. (1) k. 150, pisemne zeznania świadka J. R. (1) k. 197-198, 274, pisemne zeznania świadka A. R. k. 201-202, 273, pisemne zeznania świadka A. K. k. 203-212, pisemne zeznania świadka B. N. K. 223-228, pisemne zeznania świadka A. B. (1) k. 232-239, pisemne zeznania świadka S. D. k. 254-258, pisemne zeznania świadka M. Z. k. 260-271, wyjaśnienia informacyjne powoda A. N. (1) na rozprawie w dniu 20.09.2021r. – protokół skrócony rozprawy z dnia 20.09.2021r. k. 126-127v, zeznania powoda A. N. (1) w charakterze strony na rozprawie w dniu 20.04.2022r. – protokół skrócony rozprawy z dnia 20.04.2022r. k. 347-34/

W dniu 14.06.2021r. A. N. (1) mailowo zgłosił skargę do Zespołu (...) u pracodawcy.

Wskazał na następujące przyczyny złożenia skargi:

1. zakwestionowanie zasadności przyznania planu naprawczego, w tym:

a) zakwestionowanie prawdziwości twierdzenia, zawartego w pkt. 1 ppkt. 2 planu naprawczego, o „naruszeniu obowiązków pracowniczych, czego jednym z przejawów jest brak realizacji celów indywidualnych”, co zdaniem zgłaszającego sugeruje naruszenie również innych obowiązków, bez wskazania o jakie inne niż cele finansowe obowiązki chodzi.

a) zakwestionowania pkt. 2 ppkt. 3 planu naprawczego, w którym wskazane jest, iż „nie wystąpiły żadne okoliczności niezależne od Pracownika, które uniemożliwiły wykonanie celu”.

Zgłaszający wskazał okoliczności niezależne wpływające na realizację celu w postaci zwolnienia lekarskiego w okresie od 16 listopada 2020 do 15 grudnia 2020, a także ogólnej sytuacji w kraju (pandemia covid-19 i związane z nią skutki społeczno-gospodarcze).

2. Podejrzenie nierównego traktowania na tle zespołu przez bezpośredniego przełożonego związanego z:

a) nieadekwatnym wyznaczeniem celu wpłatowego (podnoszenie celu zgłaszającemu vs niższe cele innych członków zespołu, zawyżanie celu vs potencjał rynku, na którym zgłaszający działa)

a) nierównym traktowaniem w kwestii przydzielania planów naprawczych i stawianych w nim wymogów

Jako przykłady powyższych działań A. N. (1) podał:

Ad. 1. Zdaniem zgłaszającego przyznanie mu planu naprawczego jest niezasadne, ponieważ:

- Przełożony nie uwzględnił wpływu czynników zewnętrznych na możliwości wpłatowe klientów (bezrobocie, pandemia, wyeksploatowane sprawy przy braku dopływu nowych spraw lub dopływ nowych spraw z nieadekwatnym saldem wobec możliwości finansowe klientów)
- Przełożony nie uwzględnił nieobecności zgłaszającego spowodowanej chorobą (L4 trwające od 16.10.2020 do 15.12.2020), a co za tym idzie - braku możliwości realizacji wymaganego celu w tym czasie. Zgłaszający wskazał również, że konsekwencją przebytej choroby była przez pewien czas obniżona sprawność, która znacząco wpływała na efektywność pracy pomimo wkładanej w nią staranności i sumienności, czego Przełożony również nie uwzględnił
- brak wskazania przez Przełożonego w planie naprawczym, jakich innych obowiązków (poza brakiem realizacji celu) Zgłaszający nie dopełnił, a elementy wskazane Zgłaszającemu ustnie, jako elementy do poprawy, są zdaniem

Zgłaszającego zbyt ogólnikowe, nieadekwatne i nie przyczynią się w znaczący sposób do wzrostu realizacji (np. wymaganie wpłat od klienta, który wg. wiedzy Zgłaszającego jest bezrobotny w wyniku pandemii, wykonywanie wizyt, poborów i docieranie do klientów z monitoringiem, które wg. relacji Zgłaszającego są wykonywane, ale klient się ukrywa i odmawia otwarcia drzwi, choć jest widoczny np. w oknie, etc.)

Ad. 2 Zdaniem Zgłaszającego jest on nierówno traktowany na tle zespołu, ponieważ:

- na niekorzyść Zgłaszającego zmieniła się wysokość naliczanego mu miesięcznie celu wpłatowego. Zgłaszający wskazuje, że w ostatnim okresie wyznaczone mu cele znacznie wzrosły, podczas gdy innym osobom w zespole cele zostały znacznie obniżone (w stosunku do wcześniejszych wymagań). Zdaniem Zgłaszającego wymagany od niego cel jest nieadekwatny do potencjału terenu, na jakim pracuje i niemożliwy do osiągnięcia ze względu na czynniki zewnętrzne (bezrobocie, pandemię oraz wyeksploatowanie dostępnych w jego obsłudze spraw przy jednoczesnym braku dopływu spraw nowych lub dopływie spraw ze zbyt wysokim saldem vs możliwości płatnicze klientów). W efekcie Zgłaszający, znajdujący się w przeszłości w czołówce zespołu, realizujący cele na 100% lub z nadwyżką, obecnie nie jest w stanie osiągać takich wyników, czego efektem jest zastosowanie wobec niego planu naprawczego.

Zdaniem Zgłaszającego zmiana progu celów jest wynikiem nierównego traktowania przez Przełożonego, którego Zgłaszający podejrzewa o ręczne manipulowanie wysokością celu i obniżanie go osobom, z którymi sympatyzuje i które faworyzuje.

- niejasne są dla Zgłaszającego zasady nakładania planów naprawczych i zawartych w nich wymogów. Zgłaszający uzasadnia, że wobec niego wymagana jest realizacja celu na poziomie min. 90% (wg. planu naprawczego), podczas gdy Przełożony akceptuje u innych osób realizację na poziomie 80%, a nawet niższą. Zgłaszający wskazuje, iż osoby z realizacją zbliżoną do jego wyniku nie otrzymały (wg. jego wiedzy) planu naprawczego, choć Przełożony zapewniał, że takich osób jest więcej. Zgłaszający podejrzewa, że Przełożony nie planował wręczyć nikomu innemu planów naprawczych, choć deklarował w rozmowie, że takowych w zespole jest więcej.

- Zdaniem Zgłaszającego Przełożony darzy osobistą sympatią inne osoby w zespole i poprzez obniżone cele promuje je do awansów i podwyżek, podczas gdy Zgłaszającemu cele są systematycznie podnoszone, w efekcie czego jest on pomijany przy podwyżkach i awansach. Zgłaszający nie ma zaufania do mechanizmu wyznaczania celów, skłania się ku podejrzeniu Przełożonego o ręczne sterowanie poziomem celów na korzyść innych osób w zespole. Zgłaszający bierze również pod uwagę możliwość nieprawidłowości w mechanizmie naliczającym cele, które zdaniem Zgłaszającego polegają na zawyżaniu celów na podstawie oczekiwanej do spłaty kwoty, nie biorąc pod uwagę specyfiki terenu (bezrobocie, prace tymczasowe), na którym Zgłaszający działa i rzeczywistych możliwości płatniczych klientów (rzeczywistej, a nie oczekiwanej, spłacalności rat wymaganych).

Zgłaszający odbiera powyższe jako karę i łamanie zasady równości w zespole.

W dniu 18.06.2021r. bezpośredni przełożony A. N. – M. Z. otrzymał informację o wpłynięciu zgłoszenia A. N. i wszczęciu postępowania wyjaśniającego.

W dniu 29.06.2021r. odbyło się spotkanie wyjaśniające A. N. (1) i Zespołu (...) działającego przy pracodawcy (z udziałem M. M. (2) i J. D. (1)), w formule spotkania on-line.

Po przeprowadzeniu czynności, zespół (...) opracował raport. Wskazał w nim, iż wyniki pracowników związane z poziomem realizacji postawionych celów co tydzień omawiane są wspólnie dla wszystkich pracowników na spotkaniu z bezpośrednim przełożonym, a oprócz tego od około dwóch miesięcy Przełożony prowadzi z każdym doradcą indywidualne spotkania, najczęściej z wykorzystaniem kanału T.. Od kwietnia 2021 r. Przełożony nie był zadowolony z pracy Zgłaszającego. Decyzja o planie naprawczym dla Zgłaszającego wynikała z braku możliwości omówienia z pracownikiem wyników i działań do podjęcia celem ich poprawy - Przełożony zaplanował spotkania ze Zgłaszającym żeby porozmawiać o wynikach, ale Zgłaszający nie stawił się w wyznaczonych terminach z uwagi na chorobę (okres

usprawiedliwiony zwolnieniem lekarskim). Przedstawiony pracownikowi plan naprawczy został przygotowany na obowiązującym w firmie szablonie. Plan naprawczy dla doradców stosuje się w przypadku realizacji celu na poziomie poniżej 80% w ujęciu kwartalnym. Takie rezultaty miało 4 pracowników w zespole, jednak w przypadku 2 z nich Przełożony nie podjął decyzji o nałożeniu planu naprawczego, gdyż jako okoliczność usprawiedliwiającą brak realizacji celu na oczekiwanym poziomie uznał zmianę terenu przez doradców. Zasada ta nie jest powszechnie zakomunikowana pracownikom jako element brany pod uwagę przy ocenie wyników pracy. Przełożony, na podstawie przyjętych i obowiązujących w firmie zasad, przygotował i przedstawił Zgłaszającemu plan naprawczy. W tym celu skorzystał z szablonu, który w swojej treści zawiera postanowienia odnoszące się do sposobu wykonywania obowiązków pracowniczych jako uzasadnienia podjęcia działań naprawczych oraz informacje o możliwych konsekwencjach, które mogą być następstwem niepowodzenia w realizacji planu naprawczego i przysługujących pracodawcy uprawnieniach. Przełożony, analizując wyniki pracy i poziom realizacji wyznaczonych celów przez podległych pracowników, ma swobodę w podjęciu decyzji co do zastosowania określonych środków naprawczych i ich rodzaju. Każdorazowo może skorzystać ze wsparcia współpracującego (...) czy trenera w ich określeniu.

/dowód: nagranie rozmowy A. N. z pracownikami pozwanej w dniu 28.06.2021r. na płycie CD k. 139 –koperta, wewnętrzna polityka mediacyjna Grupy (...) k. 140-146, Raport Zespołu (...) z postępowania wyjaśniającego w związku ze skargą A. N. (1) k. 147-149, 167-169, pisemne zeznania świadka M. M. (2) k. 241-246, pisemne zeznania świadka J. D. (1) k., 152, 276-280, - wyjaśnienia informacyjne powoda A. N. (1) na rozprawie w dniu 20.09.2021r. – protokół skrócony rozprawy z dnia 20.09.2021r. k. 126-127v, zeznania powoda A. N. (1) w charakterze strony na rozprawie w dniu 20.04.2022r. – protokół skrócony rozprawy z dnia 20.04.2022r. k. 347-348/

Pismem z dnia 29.06.2021r. pracodawca dokonał A. N. (1) wypowiedzenia umowy o pracę z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, który upłynie w dniu 30.09.2021r.

Jako przyczynę wypowiedzenia umowy o pracę pracodawca wskazał nienależyte wykonywanie obowiązków służbowych, poprzez nieprzestrzeganie zakresu obowiązków dla stanowiska Doradca (...)/Ekspert oraz przepisów wewnątrzzakładowych określonych w Regulaminie Pracy w części dotyczącej obowiązków pracowniczych §7 ust. 1 oraz § 7 ust. 3 pkt 3.1. oraz/w manualu „Działania w Pionie Dyrektora ds. Bezpośredniej (...) Klienta”, jak również utrata zaufania w związku z podejmowaniem czynności w ramach prowadzonej dodatkowej, prywatnej działalności gospodarczej, kierowanych do (...) S.A., podczas i przy okazji wykonywania obowiązków służbowych. Pracodawca wskazał, iż w dniu 18.06.2021r. bezpośredni przełożony otrzymał raport z przeprowadzonej kontroli pracy A. N., która miała miejsce w dniach 14.06.2021r. - 17.06.2021r. Wyniki kontroli opisane w „Karcie działań kontrolnych 2021-06-12 - AB A. N. (1)” wykazały nieprawidłowości podczas wykonywania obowiązków służbowych, czego przykładem są:

1.Przeprowadzanie działań w sposób niezabezpieczający przestrzegania przepisów prawa, niezgodnie z zasadami określonymi w pkt. 2,1,9. manuala „Działania w Pionie Dyrektora ds. Bezpośredniej (...) Klienta”. W sprawie PZZ/9/1400 w dniu 26.02.2020r. przyjął Pan ugodę podpisaną w Pana obecności imieniem i nazwiskiem klienta przez osobę nie będącą klientem. W toku czynności kontrolnych klient oświadczył, że nie widział się z Panem i nie podpisywał żadnych dokumentów. Podpisanie się przez inną osobę imieniem i nazwiskiem klienta i przyjęcie przez Pana takiego dokumentu naraziło KRUK S.A. na utratę wizerunku oraz może stanowić podstawę do ewentualnych roszczeń ze strony klienta. W dniu 10.11.2020r, sporządził Pan harmonogram spłaty (HS) na sprawie PZZ/9/1400, którego nie wręczył Pan klientowi. Podczas dwóch w/w działań nie zweryfikował Pan i nie zaktualizował informacji w systemie D./ (...), czy osoba trzecia posiada stosowne pełnomocnictwa do reprezentowania klienta.

2.Nieprawidłowe raportowanie przez Pana czynności w sprawach zleconych przez pracodawcę, niezgodnie z zasadami określonymi w pkt. 4.1.1., 4.1.2., 4.1.3., 4.1.4., 4.1.5., 4.1.6. manuala „Działania w Pionie Dyrektora ds. Bezpośredniej (...) Klienta”, polegające na:

a) niezareportowaniu przeprowadzonych czynności dotyczących kontaktów z Klientem za pośrednictwem wizyty/ telefonu/wiadomości sms/wiadomości e-mail:

- w sprawie PW/8/3622 nie zaraportował Pan działania - wysyłki sms w dniu 9.03.2021r.
- w sprawie PW/8/3622 nie zaraportował Pan działania - połączenia telefonicznego w dniu 09.03.2021r,
- w sprawie PW/8/3622 nie zaraportował Pan działania - wysyłki sms w dniu 20.05.2021r,
- w sprawie PWBKKB/3/3325 nie zaraportował Pan działania - wysyłki sms w dniu 31.05.2021r.

b) nierzetelnym raportowaniu działań:

- w sprawie PW/8/3622 w dniu 12.03.2021r. zdublował Pan raport z wizyty z klientem. Pierwszy raport został wprowadzony przez Pana do systemu D./ (...) o godz. 09:25, a drugi o godz. 09:28 i dotyczył tej samej wizyty. W konsekwencji powoduje to nieprawidłowe wykazanie kosztów podjętych działań.
- w sprawie PW/19/3480 w dniu 15.03.2021r, złożony przez Pana raport nie był zgodny z przebiegiem wizyty. Umieścił Pan zapis „Ugoda podpisana. Wpłata raty”, co nie było zgodne ze stanem faktycznym, ponieważ ugoda i wpłata dotyczyła innej sprawy klienta.

c) raportowaniu przy użyciu niewłaściwych kodów:

- w sprawie PCFI/12/1491 w dniu 20.04.2021 przy raportowaniu działań telefonicznych błędnie użył Pan kodu (...). Z billingu oraz z Pana notatki zamieszczonej w systemie D. wynika, że było to połączenie bez kontaktu z klientem i powinien zostać użyty kod (...) zamiast (...),
- w sprawie PW/14/722 w dniu 22.03.2021r. błędnie użył Pan kodu przy raportowaniu działań telefonicznych - użył Pan kodu TW DL UST, zamiast poprawnego kodu TW OP,
- w sprawie PZZ/9/1400 w dniu 12.03.2021r. błędnie użył Pan kodu wskazując na kontakt z klientem. Podczas rozmowy klient zaprzeczył, że wpłacał Panu ratę - wpłaty natomiast dokonała żona klienta.

d) nieprawidłowym raportowaniu miejsca wizyty:

- w sprawie PZZ/9/1400 w dniu 12.03. (...) zaraportował Pan wizytę pod adresem,

który w tym dniu nie był miejscem spotkania,

- w sprawie PW/8/3622 w dniu 12.03.2021r. zaraportował Pan wizytę pod adresem, który w tym dniu nie był miejscem spotkania.

3. Nieprawidłowe wykonywanie zadań związanych z obrotem, ewidencją, przewożeniem dokumentów, gotówki i urzędzeń niezgodnie z zasadami określonymi w pkt. 3.1.1., 3.1.3., 3.2., 3.2.1. manuala „Działania w Pionie Dyrektora ds. Bezpośredniej (...) Klienta”, polegające na:

a) błędnie wypełnionych drukach KP:

- w sprawie PCA/1/9185 w dniu 05.05.2021r. wystawił Pan druk KP na klienta, a powinien być wystawiony na osobę faktycznie dokonującą wpłatę,
- w sprawie PSA/1/29346 w dniu 01.03.2021r. wystawił Pan druk KP na klienta, a powinien być wystawiony, na osobę faktycznie dokonującą wpłatę,
- w sprawie PSB/10/14037 w dniu 29.03.2021r. wystawił Pan druk KP na klienta, a powinien być wystawiony, na osobę faktycznie dokonującą wpłatę,

- w sprawie PZZ/9/1400 w dniu 12.03.2021r. wystawił Pan druk KP na klienta, a powinien być wystawiony, na osobę faktycznie dokonującą wpłatę,

b)nie odesłaniu podpisanego dokumentu do centrali:

- w sprawie PW/14/722 w dniu 08.02.2021r. podpisał ugodę z klientem i do dnia kontroli nie przesłał dokumentu do centrali.

4. Podejmowanie działań w niedozwolonych godzinach, co stanowi naruszenie punktu 2.1.1. manuala „Działania w Pionie Dyrektora ds. Bezpośredniej (...) Klienta”, zgodnie z którym dopuszczalne jest wykonywanie działań przed godziną 7:00 lub po godzinie 21:00 na wyraźną prośbę Klienta potwierdzoną w raporcie.

- w sprawie PW/8/3622 w dniu 9.03.2021r. bez wyraźnej zgody klienta wysłał Pan wiadomość sms do klienta o godzinie 6:48.

- w tej samej sprawie ((...)) w dniu 20.05.2021r. bez wyraźnej zgody klienta wysłał Pan wiadomość sms do klienta o godzinie 6:40

5.Nie aktualizowanie danych klienta, co stanowi naruszenie punktu 4.1.2. manuala „Działania w obszarze dyrektora ds. Bezpośredniej (...) Klienta”, zgodnie z którym jest Pan zobowiązany zweryfikować wszystkie niepotwierdzone telefony i adresy.

- w sprawie PW/14/722 w dniu 08.02.2021 zawierając ugodę z klientem nie zweryfikował Pan nr telefonu.

6.Nie zabezpieczenie tabletu służbowego z dostępem do danych klientów i stanowiących mienie Pracodawcy, co stanowi naruszenie pkt 3.1.8 manuala „Działania w Pionie Dyrektora ds. Bezpośredniej (...) Klienta”, zgodnie z którym pracownik po opuszczeniu pojazdu powinien zabrać ze sobą dokumenty i urządzenia mobilne lub pozostawić je w zamkniętym bagażniku. W dniu 15.06.2021r. kontrola bezpośrednia wykazała, że po opuszczeniu pojazdu nie zabezpieczył Pan tabletu służbowego.

Omówienie wyników powyższej kontroli przez osobę przeprowadzającą kontrolę w obecności bezpośredniego przełożonego nastąpiło w dniu 25.06.2021r. (podsumowanie spotkania e- mail).

Ponadto podczas prowadzonej kontroli terenowej, osoba kontrolująca powzięła informację od 7 klientów (na 8 klientów, z którymi rozmawiał pracownik kontroli), że w trakcie wykonywania obowiązków służbowych wynikających z umowy o pracę i zakresu obowiązków A. N. oferował klientom zakup miodu, co sam pracownik potwierdził na spotkaniu w dniu 25.06.2021r.

Takim działaniem pracownik utracił zaufanie przełożonego i przełożony nie widzi możliwości kontynuowania dalszej współpracy. W ocenie przełożonego powyższe zachowanie świadczy o nieprzestrzeganiu przez pracownika zasad i standardów obsługi klientów obowiązujących w (...) S.A, oraz naraża Pracodawcę na utratę dobrego wizerunku. Ponadto cykliczne kontrole jakości pracy A. N. przeprowadzane przez Zespół ds. Monitorowania Procesów i opisane w raportach 2020-03-24- MC (marzec 2020), 2020-12-17 - BR (grudzień 2020) wykazały liczne błędy podczas wykonywania przez pracownika obowiązków służbowych. Po każdej przeprowadzonej kontroli przełożony podejmował działania mające na celu poprawę realizacji zadań tj.:

- po kontroli opisanej w raporcie 2020-03-24-MC bezpośredni przełożony przeprowadził z pracownikiem rozmowę i omówił błędy (potwierdzenie e-mail z dnia 06.04.2020r.)

- po kontroli opisanej w raporcie 2020-12-17-BR osoba przeprowadzając kontrolę wraz z bezpośrednim przełożonym przeprowadzili z pracownikiem rozmowę (potwierdzenie e-mail z dnia 18.01.2021r).

a mimo to wyniki pracy nie uległy poprawie oraz nie przyniosły oczekiwanych przez przełożonego efektów. Jednocześnie podejmowanie przez pracownika działań szkodliwych dla wizerunku Pracodawcy uzasadniają utratę zaufania, przez co Pracodawca podjął decyzję o rozwiązaniu stosunku pracy.

/dowód: wypowiedzenie umowy o pracę – w aktach osobowych/

Wynagrodzenie A. N. (1) liczone jak ekwiwalent za urlop wypoczynkowy wynosiło 5.500,00 zł. brutto

/dowód: zaświadczenie pracodawcy k. 115/

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo podlegało oddaleniu.

Zgodnie z art. 45 § 1 k.p., w razie ustalenia, że wypowiedzenie to jest nieuzasadnione lub narusza przepisy o wypowiedzaniu umów o pracę, sąd pracy – stosownie do żądania pracownika – orzeka o bezskuteczności wypowiedzenia, a jeżeli umowa uległa już rozwiązaniu – o przywróceniu pracownika do pracy na poprzednich warunkach albo o odszkodowaniu.

Zgodnie przepisem art. 30§4 kp w oświadczeniu pracodawcy o wypowiedzeniu umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony lub o rozwiązaniu umowy o pracę bez wypowiedzenia powinna być wskazana przyczyna uzasadniająca wypowiedzenie lub rozwiązanie umowy. Judykatura przyjmuje, iż przyczyny wypowiedzenia muszą być przedstawione w sposób jasny, jednoznaczny i muszą być prawdziwe. Nie oznacza to jednak, że każda z przyczyn podanych w piśmie zawierającym oświadczenie woli pracodawcy musi być tak uzasadniona, by postronny czytelnik otrzymał informacje o wszystkich szczegółach zdarzeń, które dały podstawę dla złożenia oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy dokonany przez pracodawcę i zrozumiał, na czym dokładnie uchybienia pracownika polegały. Wystarczy, że informacje te są zrozumiałe dla stron stosunku pracy, które uczestniczą w obrocie gospodarczym, znają regulaminy i procedury obowiązujące u pracodawcy. Kodeks pracy nie określa sposobu sformułowania przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie umowy o pracę, pozostawiając orzecznictwu ocenę a casu ad casum. Najważniejsze jest jednak, aby oświadczenie woli pracodawcy pozwalało na ustalenie granic stawianych pracownikowi zarzutów, czyli identyfikację przyczyny uzasadniającej kroki do rozwiązania stosunku pracy. Konkretyzacja zdarzenia (zdarzeń) pozostających w związku z przyczyną rozwiązania stosunku pracy może nastąpić przez szczegółowe, słowne określenie tego zdarzenia w treści oświadczenia o rozwiązaniu lub wynikać ze znanych pracownikowi okoliczności, wiążących się w sposób niebudzący wątpliwości z podaną przez pracodawcę przyczyną rozwiązania umowy. Celem regulacji zawartej w art. 30 § 4 KP jest umożliwienie pracownikowi obrony przed zwolnieniem z pracy (por. wyroki SN z: 8.1.2008 r., I PK 177/07, L.; z 13.4.2005 r., II PK 251/04, L.).

Na drugim biegunie rysuje się stanowisko, że rozwiązanie umowy o pracę za wypowiedzeniem nie jest karą (sankcją), lecz zwykłym sposobem rozwiązania stosunku prawnego, gdyż pracodawca dysponuje prawem doboru pracowników realizujących jego wizję prowadzonej działalności gospodarczej. Ma to istotne znaczenie, ten podmiot bowiem ponosi ryzyko ekonomiczne i gospodarcze prowadzonego przedsięwzięcia. Judykatura w całości akceptuje ten stan rzeczy (por. wyroki SN z: 4.12.1997 r., I PKN 419/97, OSNAPiUS Nr 20/1998, poz. 598; 8.3.1998 r., I PKN 555/97, OSNAPiUS Nr 4/1999, poz. 125).

W każdym przypadku przyczyna wypowiedzenia musi być konkretna i rzeczywista, choć nie musi mieć szczególnej wagi czy też doniosłości. Wskazana przyczyna pozostaje w koniunkcji z obowiązkiem sądu do zbadania jej merytorycznej zasadności.

W przypadku wskazania kilku przyczyn utraty zaufania o ich zasadności nie decyduje czynnik ilościowy, lecz jakościowy, który obliguje do oceny, czy wszystkie łącznie wskazane podstawy uzasadniają wypowiedzenie umowy o pracę, chociażby każda ze wskazanych przyczyn oddzielnie nie stanowiła dostatecznej przesłanki rozwiązania stosunku pracy.

Konieczne staje się określenie odpowiednich dystynkcji pojęciowych terminu „utrata zaufania”. Generalnie rzecz ujmując, zaufanie w relacji pracowniczej oznacza istnienie pewnej więzi między stronami stosunku pracy. Jej wyrazem jest możliwość polegania na pracowniku, że powierzone zadania wykona sumiennie i odpowiedzialnie, wykaże się własną innowacyjnością i kreatywnością w razie rozwiązania skomplikowanych zagadnień, zwłaszcza gdy piastuje stanowisko (funkcję) kierowniczą w zakładzie pracy. Obowiązku tego nie niweluje zmiana zakresu obowiązków pracownika czy też przeniesienie na inne stanowisko (równorzędne czy też niższe). Nadal wówczas wymaga się od zatrudnionego zachowania lojalności względem pracodawcy, kierowania się zasadami współżycia społecznego przy realizacji obowiązków pracowniczych.

Jak wyjaśnił Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 14.04.2014r. sygn. akt II PK 140/14, egzemplifikacją tego obowiązku (o charakterze powszechnym) jest określona w art. 100 § 2 pkt 4 KP powinność dbałości o dobro zakładu pracy i chronienia jego mienia, a także obowiązek zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę. W judykaturze SN zwrócono uwagę, że powinności określone w art. 100 § 2 pkt 4 KP są właśnie ustanowieniem szczególnej zasady lojalności pracownika względem pracodawcy, z której przede wszystkim wynika obowiązek powstrzymania się pracownika od działań zmierzających do wyrządzenia pracodawcy szkody czy nawet ocenianych jako działania na niekorzyść pracodawcy. W takich sytuacjach zachowanie pracownika powinno być oceniane w ten sposób, że nacisk należy położyć nie tyle na zawiniony (niezawiniony) bądź też legalny (bezprawny) charakter jego zachowania się, ile na zachowanie przez niego lojalności względem pracodawcy. Wyrażony w art. 100 § 2 pkt 4 KP obowiązek pracownika, by „dbać o dobro zakładu pracy, chronić jego mienie oraz zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę”, jest określany powszechnie jako obowiązek dbałości o interesy pracodawcy (por. wyroki SN z 2.3.2011 r., II PK 204/10, Legalis; 28.4.1997 r., I PKN 118/97, OSNAPiUS Nr 7/1998, poz. 206). W przypadku zaburzenia więzi dochodzi do sytuacji, w której pracodawca traci zaufanie do pracownika. Nie jest to proces jednostkowy, nagły. Zwykle zamyka się określonym przedziałem czasu, koniecznym do oceny zmiany sposobu postępowania pracownika. Stwierdzenie przez pracodawcę utraty zaufania może stanowić dostateczną podstawę do wypowiedzenia umowy o pracę. W judykaturze dominuje stanowisko, że utrata zaufania do pracownika może stanowić przyczynę uzasadniającą wypowiedzenie umowy o pracę, jeżeli znajduje oparcie w przesłankach natury obiektywnej i racjonalnej oraz nie jest wynikiem arbitralnych ocen lub subiektywnych uprzedzeń. Nie tyle istotna jest sama utrata zaufania pracodawcy do pracownika, ile przyczyny, które ją spowodowały. Inaczej mówiąc, jeżeli przyczyny utraty zaufania do pracownika są prawdziwe, obiektywne i racjonalne, to mogą uzasadniać wypowiedzenie (por. wyrok SN z 31.3.2009 r., I PK 251/08,). Uzupełnieniem stanowiska judykatury jest literatura fachowa (por. U. Jackowiak, Utrata zaufania jako podstawa rozwiązania stosunku pracy, PiZS Nr 11/2003, s. 15).

Odnosząc powyższe rozważania do przedmiotowej sprawy stwierdzić należy stanowczo, w ocenie Sądu, iż przyczyny wskazane w kwestionowanym oświadczeniu pracodawcy z dnia 29.06.2021r. uzasadniały wypowiedzenie umowy o pracę A. N. (1).

Oczekiwania pracodawcy wobec pracownika należało przede wszystkim odnieść do zakresu obowiązków, jaki przyjął na siebie pracownik podejmując się zatrudnienia. Szczegółowo zostały one przywołane w części ustaleniowej uzasadnienia. W korelacji z nimi pozostają zapisy obowiązującego u pozwanego pracodawcy Regulaminu Pracy, który wskazuje m.in., iż podstawowym obowiązkiem pracownika jest sumienne i efektywne wykonywanie pracy oraz stosowanie się do poleceń przełożonych, które dotyczą pracy, jeżeli nie są one sprzeczne z przepisami prawa pracy lub umową o pracę, a także przestrzeganie czasu pracy ustalonego w Spółce. Pracownik jest obowiązany w szczególności przestrzegać Regulaminu Pracy oraz pozostałych przepisów wewnętrznych Spółki, z którymi pracownik został zapoznany i ustalonego w Spółce porządku (§7 ust. 1 i ust. 3.1 Regulaminu Pracy k. 41-63).

Tymczasem, jak to pracodawca wykazał i szczegółowo opisał w kwestionowanym wypowiedzeniu umowy o pracę kontrola z czerwca 2021r. wykazała 22 niezgodności. Były to: niezwrócenie do pracodawcy porozumienia które to pracownik zawarł z klientem; braki w aktualizowaniu danych klientów; nieraportowanie wszystkich wykonanych czynności na sprawach; nieprawidłowości w wystawianiu pokwitowań wpłaty (wpłacały osoby trzecie, a pokwitowania

były wystawiana na klienta); nierzetelne raportowanie działań (raportowanie, że pracownik odbył wizytę z klientem, a w rezultacie była to osoba trzecia). W drodze kontroli bezpośredniej pracownika wykazano pozostawienie sprzętu służbowego zawierającego dane osobowe klientów wewnątrz auta na siedzeniu, co narażało pracodawcę na włamanie do auta służbowego, czyli zniszczenie mienia i pozyskanie przez osoby nieuprawnione tych danych. Pracownik nie zastosował się do wewnętrznych procedur dotyczących bezpieczeństwa i nie zabezpieczył sprzętu po opuszczeniu auta. Rażącym uchybieniem było udostępnienie ugody osobie trzeciej i zezwolenie na podpisanie się tej osoby za klienta jego imieniem i nazwiskiem oraz zezwolenie na podpisywanie się na pokwitowaniach wpłaty za klienta jego nazwiskiem.

Na niekorzyść A. N. dodatkowo przemawia okoliczność, iż od marca 2020r. do czerwca 2021 r. był kontrolowany trzy razy przez D. Monitorowania Procesów pozwanego pracodawcy. Z ostatnich trzech kontroli wnioski pokontrolne za każdym razem się powielaly i dotyczyły powtarzających się błędów i niezgodności których powód nie wykluczył ze swojej codziennej pracy przez kolejne miesiące. Kontrola z marca 2020 wykazała 21 niezgodności, kontrola z grudnia 2020 wykazała 19 niezgodności i obecna kontrola z czerwca 2021 wykazała 22 niezgodności. Każda z kontroli zakończona była najniższym wynikiem.

Ponadto przedmiotowa kontrola z czerwca 2021r. ujawniła, iż powód w trakcie wykonywania czynności służbowych, czyli pobierania rat od klientów, zawierania ugód, monitorowania spraw handlował dodatkowo miodem.

Przywołane okoliczności zostały stanowczo potwierdzone w zeznaniach świadków - pisemne zeznania świadka A. B. (1) k. 232-239 (osoba kontrolująca), pisemne zeznania świadka M. Z. k. 260-271 (bezpośredni przełożony powoda), pisemne zeznania świadka S. D. k. 254-258 (szef Zespołu (...)). Wszyscy w/w świadkowie zeznali spójnie, spontanicznie zrelacjonowali przebieg kontroli i jej wyniki. Stanowczo potwierdzili, iż uzyskali informacje o sprzedaży miodu przez powoda. Dodatkowo okoliczności te są potwierdzone w wydrukach korespondencji mailowej (k. 80-90v, 93-104, 151-154), kartach działań kontrolnych (k. 91-92v, 109-111, 112-114).

Za wiarygodnością tezy, że A. N. zajmował się handlem miodem przemawia dodatkowo relacja świadka S. D., który w tej kwestii zeznał, iż A. N. sprzedawał również miód współpracownikom. Z kolei świadek B. N. (pisemne zeznania świadka B. N. K. 223-228), który objął do obsługi teren po powodzie zeznał, iż klienci firmy w 3-4 przypadkach pytali go o możliwość zakupu miodu.

Za niewiarygodne w tej kwestii Sąd uznał depozycje świadków J. R. (1) i A. R. (por. pisemne zeznania świadka J. R. (1) k. 197-198, 274, pisemne zeznania świadka A. R. k. 201-202, 273). Zeznali oni, iż przyjmowali od powoda miód nieodpłatnie w zamian za grzyby, a dodatkowo J. R. podał, że wręczył kontrolującej A. B. jajka. W ocenie Sądu, depozycje w/w są niewiarygodne; pozostają w sprzeczności z całokształtem dowodów wskazujących na proceder handlu miodem przy wykonywaniu czynności służbowych przez powoda. Ponadto w/w są niewiarygodnymi świadkami: A. R. fałszowała podpisy męża na dokumentach rozliczeniowych (...) SA, zaś J. R. (1) deklaruje się jako osoba nadużywająca alkoholu.

Sam powód przed Sądem co do zasady nie kwestionował wystąpienia opisanych w protokole kontroli z czerwca 2021r. nieprawidłowości (oprócz kwestii handlu miodem, czemu zaprzeczał). Jednak jego zdaniem, są to błahе niedociągnięcia, powszechnie występujące i inni pracownicy w podobnej sytuacji nie ponoszą negatywnych konsekwencji. Jego zdaniem, został zwolniony z powodu nie osiągnięcia celów pracodawcy, co budziło niezadowolenie jego bezpośredniego przełożonego, który dążył do zatrudnienia na miejsce powoda nowego pracownika z niższym wynagrodzeniem. Ponadto, słabsze wyniki miałyby się przekładać na niżą premię dla jego bezpośredniego przełożonego (por. wyjaśnienia informacyjne powoda A. N. (1) na rozprawie w dniu 20.09.2021r. – protokół skrócony rozprawy z dnia 20.09.2021r. k. 126-127v, zeznania powoda A. N. (1) w charakterze strony na rozprawie w dniu 20.04.2022r. – protokół skrócony rozprawy z dnia 20.04.2022r. k. 347-348).

W ocenie Sądu, stanowisko powoda jest dowolne a powód wykorzystując je zmierza jedynie do umniejszenia swoich uchybień pracowniczych, szukając usprawiedliwienia dla swojej nierzetelnej pracy. Zwraca przy tym uwagę na problemy, które nie miały wpływu na decyzję pracodawcy o rozwiązaniu z nim umowy o pracę.

Przede wszystkim-powód nie udowodnił, iż bezpośredni przełożony „uwziął się na niego”, czy wręcz dyskryminował narzucaniem nierealnych celów, a wypowiedzenie mu umowy o pracę było skutkiem złożenia skargi na bezpośredniego przełożonego.

W tej kwestii przeprowadzone było postępowanie przed Zespołem konsultacyjno-mediacyjnym, które nie potwierdziło zastrzeżeń A. N. (1) (por. Raport Zespołu konsultacyjno-mediacyjnego z postępowania wyjaśniającego w związku ze skargą A. N. (1) k. 147-149, 167-169, pisemne zeznania świadka M. M. (2) k. 241-246, pisemne zeznania świadka J. D. (1) k., 152, 276-280). Ponadto bezpośredni przełożony nie posiadał wiedzy, kto złożył skargę – o osobie zgłaszającego mógł się dowiedzieć najwcześniej w dniu 01.07.2021r. – wtedy bowiem wziął udział w spotkaniu Zespołu Mediacyjnego. Do wypowiedzenia powodowi umowy doszło natomiast w dniu 29.06.2021r. (por. pisemne zeznania świadka M. Z. k. 271, pisemne zeznania świadka M. M. i J. D. – j.w.).

Ustalono nadto, iż u pozwanego pracodawcy brak jest systemu premiowego (por. pismo pozwanej z dn. 14.03.2022r. k. 341).

Z kolei, uważna lektura kwestionowanego wypowiedzenia wskazuje jednoznacznie, iż fakt niewykonywania celów sprzedażowych w 2020 roku nie był przyczyną wypowiedzenia umowy o pracę z powodem. Okoliczność tą potwierdził również przesłuchany świadek M. Z..

Nikt z przesłuchanych świadków w sprawie nie potwierdził, aby bezpośredni przełożony powoda – M. Z. miał wobec powoda inny stosunek niż do pozostałych pracowników (przesłuchany w sprawie świadek A. K. wprost zeznał, iż takiej różnicy nie zauważył, por. pisemne zeznania świadka A. K. k. 203-212).

Ponieważ fakt niewykonywania celów sprzedażowych w 2020 roku nie był przyczyną wypowiedzenia umowy o pracę z powodem, Sąd uznał za nieistotne dla rozstrzygnięcia zeznania świadków przesłuchanych na okoliczność ustalania celów (por. pisemne zeznania świadka W. K. k. 321-325, pisemne zeznania świadka A. M. k. 329-335) i dokumentację obrazującą zestawienie celów dla powoda i innego pracownika (por. zestawienie celów dla powoda A. Nowaka i Marcina Baszłaminow k. 299, 310-312).

Podsumowując wskazać należy, iż przyczyny wypowiedzenia powodowi umowy o pracę zostały wskazane i dokładnie opisane w treści samego wypowiedzenia oraz potwierdzone w toku postępowania przed Sądem w drodze zeznań świadków i dowodów z dokumentów. Podkreślić należy uchybienia stwierdzone w trakcie (kolejnej) kontroli z czerwca 2021r., która wykazała tak dużą liczbę nieprawidłowości u A. N.. Wystąpienie zarzucanych sytuacji niewątpliwie miało miejsce, co wynika z raportów z przeprowadzonych kontroli, korespondencji mailowej z powodem oraz zeznań świadków.

Popelniane przez powoda błędy niosły ze sobą ryzyko błędów w bazie danych, a co za tym idzie ryzyko reklamacji ze strony klientów. Zagroziły zatem wizerunkowi pozwanej jako profesjonalisty. Powód nie udowodnił, iż którykolwiek z pozostałych pracowników zespołu kierowanego przez M. Z. miał tak złe wyniki kontroli pracy jak powód, a pomimo tego pozostał w zatrudnieniu (pozwany zaprzeczył aby taka sytuacja miała miejsce).

Stwierdzić również należy, w ocenie Sądu, iż wykazana okoliczność handlu miodem przez A. N. przy okazji wykonywania czynności służbowych, spowodowała utratę zaufania wobec osoby tego pracownika. Inaczej mówiąc, wskazana przyczyna utraty zaufania była prawdziwa, obiektywna i racjonalna. Zdarzało się bowiem, iż powód, gdy pobierał wpłaty w trakcie wizyt, to rozksięgowywał je w taki sposób, aby wystarczyło na opłacenie miodu, czyli celowo przekazywał mniejsze środki na sprawę (co potwierdzili przesłuchani w sprawie świadkowie – A. B. (1), S. D.). Również taka sytuacja miała wpływ na wizerunek pozwanej Ponadto pracownik pozwanej (B. N.) który przejął obsługę klientów po powodzie, kilkakrotnie spotykał się z pytaniami o możliwość nabycia miodu.

Przyczyny wskazane w kwestionowanym wypowiedzeniu uzasadniały zatem, w ocenie Sądu, wypowiedzenie A. N. (1) umowy o pracę.

W tym miejscu Sąd wskazuje, iż aprobuje pogląd wyrażony przez Sąd Najwyższy w postanowieniu z dnia 09.01.2020r. sygn. I PK 134/19:

1. Negatywna ocena pracy może uzasadniać dokonane wypowiedzenie, a jego dokonanie zależy od decyzji pracodawcy, który odpowiada i ponosi ryzyko organizacyjne i osobowe za działalność zakładu pracy.
2. Wypowiedzenie umowy o pracę może stanowić przejaw dyskryminacji, jednak pracownik musi wskazać działania, które wskazywałyby na dyskryminację i kryterium dyskryminacji.

Wobec powyższego, Sąd na podstawie art. 45§1 kp powództwo oddalił (pkt I sentencji wyroku).

Wobec przegrania procesu w całości Sąd na podstawie art. 98§1, §1¹, §3 kpc, art. 99 kpc i § 9 ust. 1 pkt 1 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz.U. z 2018 r. poz. 265 ze zm.) zasądził od powoda A. N. (1) na rzecz pozwanego (...) SA z siedzibą we W. kwotę 180,00 zł. wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia uprawomocnienia się wyroku do dnia zapłaty, tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego – pkt II sentencji wyroku.

sędzia Karol Kwiatkowski

ZARZĄDZENIE

Odpis wyroku z uzasadnieniem doręczyć pełn. powoda, bez pouczenia (w PI)

Dn. 25.05.2022r.

Sędzia K. Kwiatkowski