

## UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 5.10.2017r. Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi X Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych w sprawie o sygnaturze akt XP 50/17 z powództwa H. S. (1) przeciwko (...) Bankowi (...) Spółce Akcyjnej w W. o przywrócenie do pracy w punkcie pierwszym sentencji wyroku przywrócił H. S. (1) do pracy w (...) Banku (...) Spółce Akcyjnej w W. na ostatnich warunkach pracy i płacy; w punkcie drugim sentencji wyroku zasądził od (...) Banku (...) Spółki Akcyjnej w W. na rzecz H. S. (1) kwotę 180 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego; w punkcie trzecim sentencji wyroku obciążył i nakazał pobrać od (...) Banku (...) Spółki Akcyjnej w W. na rzecz Skarbu Państwa- Sądu Rejonowego dla Łodzi- Śródmieścia w Łodzi kwotę 2052zł tytułem opłaty sądowej.

### ***Powyższe rozstrzygnięcie Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi oparł na następujących ustaleniach faktycznych:***

Powódka H. S. (1) ma 59 lat, a w dniu 1.10.2020r. nabyłaby uprawnienia emerytalne, gdyby kontynuowała zatrudnienie. W wieku ochronnym znalazłaby się z dniem 1.10.2016r. Ma wykształcenie średnie, ogólnokształcące. Posiada ponad 38-letni staż pracy w pozwanej (umowę na okres próbny nawiązała w I Oddziale (...) już w dniu 1.11.1978r. na stanowisku kontystki, na którym świadczyła pracę przez dalsze lata).

W pozwanej obowiązywał regulamin pracy. Pracodawca przyjął w nim na siebie m.in. obowiązek kształtowania zasad współzycia społecznego, nie dyskryminowania pracowników, m.in. ze względu na wiek, stosowania obiektywnych i sprawiedliwych kryteriów oceny wyników pracy, powierzania zadań zgodnie z warunkami umów o pracę, organizowania pracy w sposób zapewniający osiąganie wysokiej wydajności i jakości pracy przy wykorzystaniu kwalifikacji i uzdolnień pracowników, a także w sposób zapewniający (par. 7 ust.1 reg.) zmniejszenie uciążliwości pracy(par. 7 ust.1 reg.). Organizacja i nadzór nad adaptacją zawodową nowozatrudnionych pracowników należały do ich przełożonych (par.8 regul).

W par. 10 ust.1 regulaminu pracy nałożono na pracowników obowiązek sumiennego i starannego wykonywania pracy zgodnie z obowiązującymi przepisami wewnętrznymi oraz stosowania się do poleceń przełożonych. W par. 16 ust.1 pkt.2 i ust.2 pkt.5 w/w regulaminu wskazano, że naruszeniem podstawowych obowiązków pracownika jest, m.in. niesumienne i niestaranne wykonywanie pracy oraz niestosowanie się do poleceń przełożonego dotyczących powierzonej pracy, a ciężkim naruszeniem podstawowych obowiązków jest, m.in. uchylanie się lub odmowa wykonywania pracy powierzonej zgodnie z umową o pracę i zakresem czynności.

Istotne zmiany organizacyjne w pozwanym banku, wpływające na strukturę zatrudnienia, miały miejsce już w 2004r., gdy likwidowano oddziały centrum i tworzone samodzielne jednostki banku.

Od stycznia 2013r. powódka w Oddziale 1 pozwanej wykonywała czynności kasjero-dysponenckie w Zespole (...), w Sekcji Kasjerów i podlegała Kierownikowi Sekcji Kasjerów. Wcześniej, przez wiele lat (około 36-ciu), pracowała w w/ w Oddziale także jako kasjer-dysponent w Wydziale Operacji (wcześniej, przed początkiem zmian organizacyjnych: jako starszy inspektor w Wydziale Kasowo-Skarbcowym, dysponent w Wydziale Obsługi Klienta Korporacyjnego i na innych stanowiskach, także nie związanych ze sprzedażą produktów bankowych). Powódka w ciągu tak wielu lat zatrudnienia ukończyła tylko szkolenie kasjerskie. Od stycznia 2014r. zmieniono powódce miejsce świadczenia pracy (w związku ze zmianami organizacyjnymi z Oddziału 1 skierowano ją do Oddziału 4 pozwanej, gdzie powstał wakat), a pracę powierzono powódce w Zespole (...) na stanowisku kasjera-dysponenta, z obowiązkami sprowadzającymi się głównie do: szeroko rozumianej obsługi gotówkowej i bezgotówkowej klientów, ewidencjonowania odpowiednich danych w aplikacjach, prowadzenia dokumentacji w zakresie powierzonych zadań. Zadania związane z czynnościami innymi niż kasjerskie (dysponenckie) jak pozyskiwanie klientów, budowanie trwałych z nimi relacji (bez zadań sprzedażowych objętych planami, których powódce nie powierzano) stanowiły marginalny zakres obowiązków powódki.

Od stycznia 2015r. powódkę skierowano do Oddziału 36 na stanowisko kasjery-dysponenta. Wcześniej, od 18.11.2014r. do 31.12.2014r. powódka była czasowo oddelegowana do pracy w tym oddziale.

Od dnia 1.07.2015r. powódka otrzymała stanowisko Doradcy-Kasjera Oddziału 4 w Ł. (poprzednio: (...) bez obowiązków sprzedażowych w Oddziale 1, potem w Oddziale 4 w Ł.- na mocy aneksu z dnia 27.12.13r).

Za okres od 6.05.2013r. do 5.05.2014r (ocena z maja/czerwca 2014r.) powódka w zakresie 7-miu (spośród 9-ciu) ocenianych kompetencji uzyskała pełną wymaganą ocenę (ocena przełożonego: powódka wykorzystywała niestandardowe podejście w zakresie orientacji na cele, aktywnie angażowała się w sprawy klienta-była zorientowana na klienta, działała w trudnych sytuacjach zgodnie z wartościami - działania spójne z wartościami Banku, była „proaktywna w rozwoju” (zaangażowana w rozwój), panowała nad emocjami w trudnych, złożonych sytuacjach (ocena na poziomie +1 w stosunku do założonego wymaganego poziomu), prawidłowo planowała pracę i ustalała w niej priorytety, prawidłowo dobierała sposób argumentacji w zależności od odbiorcy (wywierała na odbiorcę wpływ). Natomiast w ocenie efektów pracy i otwartości na zmiany przełożeni (J. F. i A. C.) stwierdziły luki wynoszące po „-1” punkt, tj. uznały, że powódka nie dostosowuje się do zmian i nie spełnia oczekiwań w zakresie efektów pracy. Nie wskazano wówczas planu rozwoju powódki na czas od czerwca 2014r., a oceniające nie skomentowały wyników oceny.

Kolejna ocena za okres od 3.03.2014r. (więc ponownie za marzec i kwiecień oraz część maja 2014r., tj. objęty poprzednią oceną) do 2.03.2015r (ocena z marca-maja 2015r.) wykazała, że powódka w zakresie 7-miu (spośród 9-ciu) ocenianych kompetencji uzyskała pełną wymaganą ocenę (ocena przełożonego: powódka aktywnie angażowała się w sprawy klienta-była zorientowana na klienta, aktywnie uczestniczyła w zmianach-była na nie otwarta; działała zgodnie z wartościami w trudnych sytuacjach- działania spójne z wartościami Banku, była „proaktywna w rozwoju” (zaangażowana w rozwój), panowała nad emocjami w trudnych, złożonych sytuacjach, prawidłowo planowała pracę i ustalała w niej priorytety, prawidłowo dobierała sposób argumentacji w zależności od odbiorcy (wywierała na odbiorcę wpływ). Natomiast w ocenie efektów pracy i orientacji na cele przełożone: (I. P. (1)- zastępująca przełożoną powódki J. C. (1) i A. C.) stwierdziły luki wynoszące po „-1” punkt, tj. uznały, że powódka nie wykorzystuje niestandardowego podejścia (nie dokonuje ulepszeń w obszarze swojej pracy)- nie jest zorientowana na cele i nie spełnia oczekiwań w zakresie efektów pracy. Wskazano wówczas plan rozwoju powódki: na czas do 30.06.2015r. (ok. 1,5 miesiąca) na rozwój kompetencji w zakresie orientacji na cele poprzez „lekturę” - bez wskazania źródeł, a na czas do 31.07.2015r (ok. 2,5 miesiąca) na rozwój powódki poprzez czynione przez powódkę obserwacje (bez uszczegółowienia kogo, czy czego i w jakim zakresie). Główna oceniająca- I. P. podkreśliła wówczas, w komentarzu do wyników oceny, że powódka świadczyła pracę dla Oddziału 36 od stycznia 2015r., a w 2014r. pracowała w Oddziale 4, więc pracę oceniano za okres od stycznia 2015r.

Powódka знаła wyniki swoich ocen-została z nimi zapoznana. Nie omawiano z nią tychże wyników.

(...) rocznej oceny pracowników ( (...)) obejmował wyniki sprzedaży, kompetencje, postawę pracownika w skali 0-5. Pierwszym etapem (...) była samoocena pracownika wg. określonych kryteriów, a kolejnym- ocena dokonywana przez przełożonych, zakończona rozmową i ostateczną oceną, którą pracownik mógł nie akceptować.

W 2015r. powódka świadczyła pracę w Oddziale 36 pozwanej, który osiągał co raz gorsze wyniki sprzedażowe, ponieważ miał ulec wygaszeniu z końcem roku. Skutkowało to odpływem dotychczasowych klientów do innych oddziałów (z reguły byłych klientów przejętego przez ten oddział Oddziału banku (...)). W III i IV kwartale 2015r. gorsze wyniki sprzedaży miały wszystkie pracownice. Do Oddziału 36 nie docierali nowi klienci, a ci co pozostali dokonywali tylko wpłat i wypłat ze starych rachunków (przeważnie byli to emeryci).

Pozwana w latach 2014-2016 nie pierwszy raz „zawieszała” (wygaszała działalność) wybranych Oddziałów, które np. znajdowały się blisko siebie.

W Oddziałach pozwanej w ostatnich latach była duża rotacja pracowników, z których tylko część odchodziła z własnej inicjatywy. Prowadzona była także rekrutacja na stanowiska Doradca-kasjer. W Oddziale 4 w 2017r. brakowało 3-

ch osób na w/w stanowiska. Zatrudniono więc nowe osoby, które przez pierwsze 3 miesiące -jak w każdym takim przypadku- przechodziły okres adaptacyjny (miały wtedy czas na naukę organizacji pracy w banku i w danym oddziale oraz produktów bankowych). Dopiero potem takie osoby trafiały do docelowego Oddziału, w którym miały świadczyć pracę. W innych Oddziałach sytuacja wygląda podobnie.

G. L.-kierownik Zespołu- w styczniu 2016r. na polecenie Z. K.-dyrektora sprzedaży (gdy poznała cele sprzedażowe na I kw. 2016r.), po omówieniu z nim założeń, przygotowała dla powódki na okres od 4.01.2016r. do 31.03.2016r. plan naprawczy. Dopiero w e-mailu do przełożonej z 18.10.2016r. (tj. już po wypowiedzeniu umowy powódce) wskazała, że plan ten nie został do końca rozliczony, ponieważ powódka od 14.03.2016r. korzystała ze zwolnienia lekarskiego, a wykonanie na ten dzień -14.03.2016r. wynosiło 54% (na koniec marca 2016r. wyliczono je na 43%).

G.L. już pod koniec 2015r. dowiedziała się, że powódka zostanie przesunięta do jej Oddziału na 3 miesiące, a także, że powódka miała niezadowalające wykonanie planów sprzedażowych. (G.L. i powódka znały się już dużo wcześniej-razem pracowały w I Oddziale (...). W 2013r. G.L. objęła obowiązki Kierownika Sekcji Kasjerów w I Oddziale, a powódka pracowała jako kasjer i nie podlegała bezpośrednio G.L.). Przełożeni nie informowali G.L., aby powódka miała dalej, tj. po upływie 3 miesięcy, na które ją tam skierowano, świadczyć pracę w Oddziale 39.

W planie naprawczym wskazano, że powódka powinna w tym czasie systematycznie (w rozliczeniu tygodniowym i na koniec okresu rozliczeniowego) realizować cele sprzedażowe na poziomie 80% (w ramach koszyków: podstawowego- z udziałem rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych na poziomie 15-stu rachunków, 4-ch kredytów odnawialnych, 4-ch kart kredytowych, kredytowego (3-y umowy pożyczki w tygodniu), inwestycyjnego-z udziałem nowych (...)ów i (...) na poziomie 70% oraz 2 A. i 1 (...)P. w miesiącu, z rekomendowanym poziomem 100%). Spotkania z powódką miały odbywać się cotygodniowo ze sporządzeniem z nich notatki oraz wpisem do zeszytu Nowego Rytmu. Natomiast spotkania rozliczające miały odbywać się po zakończeniu każdego miesiąca.

W zakresie poprawy poziomu kompetencji w orientacji na klienta założono potrzebę osiągnięcia we wszystkich przeprowadzonych w tym okresie badaniach M. S. rekomendowanego przez Centralę Banku wskaźnika jakości obsługi klienta na poziomie 75%. Przełożony miał w tym zakresie co tydzień przygotowywać dla powódki scenki sprzedażowe, a także przeprowadzić test celem przypomnienia metryki produktu: pożyczki gotówkowej.

W zakresie poprawy poziomu kompetencji w orientacji na cele założono potrzebę systematycznej (wykonywanie założeń w cyklach tygodniowych oraz na koniec okresu naprawczego) realizacji norm aktywnościowych zgodnie z normami w Nowym Rytmie, aby uzyskać efektywność pozwalającą realizować zadania sprzedażowe, tj. na poziomie nie mniej niż 100% realizacji danej normy(wyznaczono: 2-a zagajenia potencjalnym i obecnym klientom w skali tygodnia, realizację wskaźnika sprzedaży wiązanej na poziomie minimum 1,33, uzyskanie wskaźnika konwersji na klientach transakcyjnych na poziomie minimum 5%, terminowe podejmowanie przydzielonych rekordów z baz kompanijnych na poziomie 100%, realizację norm wykonywanych telefonów na poziomie 6-ciu dziennie i umówienie spośród nich 4-ch spotkań w Oddziale). Także w tym zakresie przełożony miał co tydzień odbywać spotkania z powódką ze sporządzeniem z nich notatki oraz wpisem do zeszytu Nowego Rytmu. Natomiast spotkania rozliczające miały odbywać się po zakończeniu każdego miesiąca.

Powódka dowiedziała się o w/w planie naprawczym w dniu 4.01.2016r., gdy zgłosiła się do pracy w Oddziale 39. Nikt nie tłumaczył powódce przyczyn wprowadzenia takiego planu. Powódka mogła tylko domyślać się, że miało to związek z wynikami sprzedaży w IV kwartale 2015r. Pozostali, byli pracownicy Oddziału 36 (zawieszanego), nie mieli nałożonych planów naprawczych z początkiem 2016r. Powódka zapoznała się z założeniami planu i oceniła, że wskazane tam wskaźniki nie są osiągalne z uwagi na wyznaczoną wysokość sprzedaży (wartości wyższe niż w poprzednich planach sprzedażowych, tj. o ponad 100% w stosunku do poziomu wykonania z ostatniego planu). Nie wiedziała wg jakich założeń plan opracowano, do jakich poziomów porównywano przyjęte dla niej założenia. Wcześniej, nie nakładano na powódkę planów naprawczych. Miewała jedynie plany aktywizacyjne o innych założeniach. Pozostałe osoby w Oddziale miewały do osiągnięcia niżej założone pułapy. Co kwartał wzrastały wymagania pracodawcy w stosunku do wszystkich pracowników.

Wówczas, z dniem 1.01.2016r. powódka jako jedyna została przeniesiona (oddelegowana na 3 miesiące) do Oddziału 39 pozwanej przy ul. (...), w którym obowiązki dyrektora pełniła G. L.. Od stycznia 2016r. zawieszono bowiem działanie Oddziału 36, kierowanego od połowy listopada 2015r. przez A. T., w którym to Oddziale powódka dotychczas świadczyła pracę (tj. Oddziału utworzonego w miejsce przejętego wcześniej Oddziału Banku (...)). W Oddziale 36 przełożoną powódki była J. C. (1) –dyrektor Oddziału. Pozostałe osoby zatrudnione w Oddziale 36 na czas nieokreślony zostały przeniesione do innych oddziałów pozwanej (część z nich już nie pracuje). W przypadku osób z umowami na czas określony zatrudnienia nie przedłużano. E. H. (1) i E. M. (1) straciły zatrudnienie. J. C. ostatecznie straciła stanowisko D. Oddziału 36 i zatrudnienie w związku z likwidacją tej placówki. Do pracowników w/w oddziału już wcześniej docierały pogłoski, że mogą stracić zatrudnienie z uwagi na zmiany organizacyjne w banku.

Także inne osoby zatrudnione w oddziałach pozwanej w 2016r. często zmieniały placówki, np. osoby zatrudnione wcześniej w centralizowanej księgowości, przenoszone z czasem na inne stanowiska.

Oddział 36 został przejęty od N. Bank (...), a część przejętych pracowników zrezygnowała z własnej inicjatywy z dalszego zatrudnienia w zamian za korzystną odprawę (na mocy porozumienia z 22.07.2014r. zawartego przez Bank (...) z Komisją Zakładową (...)). Z 18-stu osób zatrudnianych w styczniu 2015r. w w/w Oddziale do grudnia 2015r. pozostało 9 osób (na innych stanowiskach niż doradca-kasjer), z czego z 4-ma rozwiązano umowy za porozumieniem stron, a 5-ciu przeszło do innych jednostek pozwanej.

G.L. otrzymała wskazówki sprowadzające się do tego, że jej głównym zadaniem jest praca nad kompetencjami powódki, aby poprawiły się jej wyniki sprzedażowe. Przełożeni wiedzieli, że powódka- choć posiadała wieloletnie doświadczenie w pracy w banku- wcześniej pracowała na zupełnie innym stanowisku (nie była kasjerem-dysponentem) i w praktyce miała inny zakres czynności. W związku z tym wiedzieli, że wymaga czasu i wspólnej pracy, aby kompetencje powódki w zakresie sprzedaży bezpośredniej powstały i rozwinęły się.

Pracownicy pozwanej przenoszani na stanowiska doradców-kasjerów z innych stanowisk powinni uprzednio odbyć szereg szkoleń przygotowujących ich do takiej pracy (zakończonych testem lub certyfikatem), upoważniających do sprzedaży produktów banku. Bez takich szkoleń sprzedaż nie powinna być przez daną osobę realizowana.

W styczniu 2016r. w Oddziale 39, do którego trafiła powódka, pracowały już osoby nowozatrudnione po przebytych etapie adaptacyjnym (A. W., M.K.). Otrzymywali cele wyznaczone na poziomie 50% planów pozostałych osób (np. M. R., E. S.- przejętej z Banku (...)). G.L. uważała, że przez konieczność nadzorowania wykonania planu naprawczego powódki (cotygodniowe spotkania), nie mogła poświęcać tyle czasu ile by chciała nowym pracownikom, np. A. W..

Na przełomie 2015r. i 2016r. przełożeni nie ujawniali decyzji co dalej stanie się z powódką. Sytuacja kadrowa w pozwanej spółce od lat kształtuje się zmiennie i dynamicznie, a decyzje podejmowane są w odpowiednich dla banku okolicznościach i czasie. A. T. wiedziała, że dalsze zatrudnianie powódki jest wątpliwe, nawet gdy w chwili oddelegowania z wygaszanego Oddziału nie było jeszcze ostatecznej decyzji o jej zwolnieniu.

W październiku 2015r w Oddziale 36 (działającym w ramach Oddziału 4) powódka otrzymała nowy zakres czynności na stanowisku doradcy-kasjera, w którym nałożono na nią szereg zadań sprzedażowych wynikających z planów sprzedaży w zakresie klientów segmentu podstawowego oraz szeroko rozumianą obsługę klientów, realizację szeregu czynności skarbcowych, dotyczących środków pieniężnych, w tym gotówki, kształtowanie wizerunku banku, budowanie trwałych relacji z klientami, ewidencjonowanie odpowiednich operacji, zastępowanie nieobecnych doradców-kasjerów, wykonywanie innych zadań zleconych zgodnie z poleceniami przełożonych –dyrektora oddziału. Zbliżony zakres czynności powódka miała już wcześniej w w/w Oddziale, tj. od lipca 2015r. (wówczas – w związku z procesem uniwersalizacji stanowisk zmierzającym do wyeliminowania potrzeby zatrudniania dużej ilości osób wyspecjalizowanych do różnych zadań i zmniejszeniem nakładów na zatrudnienie-zmieniono stanowisko powódki z Kasjera-Dysponenta na Doradcę –kasjera z zatrudnieniem w szeroko rozumianym Oddziale 4 wraz z oddziałami podległymi

W styczniu 2016r. w Oddziale 39 (działającym w ramach Oddziału 14) powódka otrzymała nowy zakres czynności na stanowisku doradcy-kasjera, w którym także nałożono na nią szereg zadań sprzedażowych wynikających z planów sprzedaży w zakresie klientów segmentu podstawowego oraz szeroko rozumianą obsługę klientów, zadania asystenta w zakresie wsparcia innych pracowników zgodnie z poleceniami przełożonych –dyrektora oddziału.

W Oddziale 39 w styczniu 2016r. powódka otrzymała od dyrektora G.L. listę potencjalnych klientów oddziału. Miała za zadanie umówić się telefonicznie z osobami z listy na terenie Oddziału, aby sprzedać im produkty bankowe. Powódka w tym oddziale nie miała własnej listy stałych klientów, ponieważ wcześniej nigdy tu nie pracowała. Natomiast klienci z listy G.L. należeli do osób z zajęciami komorniczymi albo korzystających ze świadczeń z opieki społecznej albo też byli już klientami pozostałych pracowników oddziału (np. M. R., czy E. S.- pracującej w tym Oddziale od października 2015r.), tj. takimi z którymi nawiązano bliższą relację, zainteresowanych ofertami banku. Utrudniało to powódce umawianie wizyt i negatywnie wpływało na poziom sprzedaży produktów banku, ponieważ na zbudowanie relacji potrzeba czasu, z reguły ok. roku (gdy klienci wracali do danego pracownika banku). W 2016r. w Oddziale 39 nowozatrudnieni mieli niewiele klientów, bo dopiero nawiązywali z nimi relacje, w odróżnieniu do zatrudnionych dużo dłużej. W oddziale 4 w roku 2014 powódka miała listę „własnych” klientów, którym proponowała produkty do zakupu. W I kwartale 2016r. powódka dopiero zaczęła tworzyć listę „własnych” klientów.

Gdy powódka w danym tygodniu nie wykonała założonego dla niej pułapu sprzedaży to odpowiednie wartości przechodziły z niego na plan w następnym tygodniu.

Cele kwartalne były różne dla różnych osób (np. uczący się w okresach adaptacyjnych mieli je na niższym poziomie) oraz różniły się w poszczególnych Oddziałach z uwagi na ich różny potencjał. Kasjerom-doradcom wykonującym inne funkcje, np. skarbnika pomniejszono poziom celów sprzedażowych do osiągnięcia z uwagi na czasochłonność czynności nie związanych z obsługą klientów. Dla pracowników nieobecnych w pracy np. z powodu choroby poziom planu pomniejszono proporcjonalnie o czas nieobecności.

W związku z realizacją planu naprawczego G.L. w okresie do 15.03. 2016r., co piątek -prosiła powódkę na rozmowę i aranżowała scenki sprzedażowe, wcielając się w osobę klienta banku obsługiwanego przez powódkę, która miała założyć rachunek bankowy. Zadaniem powódki było, m.in. wyjaśnienie jak przebiega ten proces. Początkowo powódka nie przejmowała się w/w inscenizacjami, ponieważ uważała, że w Oddziale 36 bardzo dobrze sprzedawała rachunki. G.L. mówiła powódce, że spotkania te mają na celu dobro powódki. Poza tym na w/w spotkaniach powódka miała zdawać relacje z poziomu wykonania planu w danym tygodniu. Powódka nie odbierała w/w spotkań jako pomocy i wsparcia ze strony dyrektora, a tylko jako rozliczanie wyników sprzedaży.

W dniu 12.01.2016r., po tego rodzaju spotkaniu, G.L. przesłała powódce wynik ze scenki sprzedażowej oceniając ją na 39,40% (przy oczekiwaniu 75%). Wskazała, że scenkę tą szczegółowo omówiły z powódką i ustaliły obszary do poprawy i te do podtrzymania. D. wskazała, że pozytywnie ocenia: początek spotkania i jego zakończenie, a w zakresie analizy potrzeb klientów zaleciła powódce zadawanie pytań otwartych w celu poznania klienta z podaniem, co i ile może on uzyskać, przedstawianie dodatkowych produktów dopasowanych do potrzeb klienta, używanie np., zamiast słowa „debet” określenia ”dodatkowe środki na nieprzewidziane wydatki”, wydawania ulotek podczas prezentacji oferty, pokonywania obiekcji klienta, finalizacji sprzedaży „tu i teraz”. G.L. wyznaczyła kolejne podobne spotkanie na dzień 19.01.2016r., co także zakomunikowała w w/w e-mailu.

W dniu 15.01.2016r., G.L. przesłała powódce e-mail z oceną z obserwacji stanowiskowej z tego dnia i dotyczącego powitania oraz rozpoczęcia spotkania. Wskazała w nim, że ocenia pozytywnie zainteresowanie powódki klientem i to, że wstała na powitanie, ale powódka winna wykorzystać jeszcze następujące wskazówki: powitać uprzejmie, używając form grzecznościowych, ze zwróceniem uwagi na ton głosu, aby klient słyszał co do niego mówi, wyraźnie przedstawiać się z imienia i nazwiska (dotychczas trudno było to usłyszeć), aby klient ją zapamiętał i w razie potrzeby wrócił do powódki, pytać o dane teleadresowe klienta i w razie potrzeby aktualizować je w systemie, aby istniała możliwość nawiązania ponownego kontaktu, np. podczas telemarketingu i zaproszenia do oddziału (brak aktualnych danych

naraża Bank na utratę wiarygodności). Jednocześnie G.L. wyznaczyła kolejną obserwację na 20.01.2016r., celem weryfikacji stosowania przekazanych wskazówek.

W dniu 21.01.2016r. G.L. skierowała do powódki e-mail oceniający rozmowę monitorującą z dnia 20.01.2016r. i wskazała, że podejmuje następujące działania: wykonanie koszyka kredytowego przez powódkę z celem wyznaczonym na 80% do dnia 29.01.2016r. (411 pkt. upływ czasu 30,64%), informowanie każdego klienta o możliwości skorzystania z oferty kredytowej, systematycznej pracy powódki na przydzielonych bazach w rozmiarze 100%, umawiania przez powódkę minimum 4 spotkań, w tym minimum 1 kredytowego.

W tym samym dniu G.L. przesłała powódce wynik ze scenki sprzedażowej oceniając ją na 44,05% (przy oczekiwaniu 75%). Wskazała, że scenkę tą szczegółowo omówiły z powódką i ustaliły obszary do poprawy oraz te do utrzymania. D. wskazała, że pozytywnie ocenia: początek spotkania i jego zakończenie oraz posługiwanie się ulotkami, a w zakresie analizy potrzeb klientów zaleciła powódce zadawanie pytań w celu poznania klienta z podaniem, co i ile może on uzyskać, przedstawianie dodatkowych produktów dopasowanych do potrzeb klienta, pokonywanie obiekcji klienta, uważne słuchanie tego co on mówi, finalizację sprzedaży „tu i teraz”. Jednocześnie G.L. wyznaczyła kolejne podobne spotkanie na dzień 28.01.2016r.

W międzyczasie, w dniu 31.01.2016r. zmarła matka powódki. W związku z tym powódka korzystała z tygodniowego urlopu. Po powrocie była zestresowana, było jej przykro, oczekiwała, że nie będzie już musiała co piątek brać udziału w inscenizacjach scenek sprzedażowych. W tym czasie brała w nich udział zdenerwowana, bała się ich, ponieważ nie wiedziała już jak powinny przebiegać, aby dyrektor była zadowolona. Powódka brała więc ulotkę i odczytywała z niej proces zakładania rachunku. Po takich rozmowach G.L. przesyłała powódce (i do wiadomości do dyrektora Oddziału 14- F. K.) e-maile z oceną na jakim poziomie powódka wykonała zadanie. D. uznała wskazane scenki za badanie M. S. („tajemniczego klienta”). Stopniowo oceny powódki były co raz niższe, a dyrektor mówiła, że powódka nie umie sprzedawać, źle prowadzi telefoniczne rozmowy sprzedażowe i nie namawia klientów we właściwy sposób.

Powódka uważała, że śmierć matki oraz jej stan psychiczny tym wywołany, nakładający się na cykliczne rozmowy oceniające pracę, miały wpływ na poziom osiągniętych wyników w I kwartale 2016r. Gdyby nie w/w przyczyny poziom sprzedaży byłby wyższy.

W dniu 17.02.2016r G.L. przesłała powódce kolejny e-mail dotyczący scenki sprzedażowej, wskazując że powódka osiągnęła w tym przypadku ocenę na 41,37 (wynik oczekiwany 75%). Załączyła także ocenę, z której wynikało, że pozytywnie ocenia początek i koniec aranżowanego spotkania, posługiwanie się notatkami. Ponadto negatywnie oceniała te same obszary co poprzednio, podała podobne uwagi i zaleciła indywidualne podejście do klienta, rozmowę i uważne słuchanie, zapowiedziała kolejne spotkanie w dniu 24.02.2016r.

Po kolejnej obserwacji stanowiskowej i scenie sprzedażowej z dnia 29.02.2016r. G.L. przekazała powódce zbliżone co poprzednio uwagi i zalecenia, wyraziła szereg oczekiwań co do wymaganego od powódki poziomu oceny ze scenek i obserwacji oraz co do wykonania celu kwartalnego.

Podczas spotkań oceniająco-„wspomagających” powódkę w wykonywaniu planów sprzedaży, powódka mówiła przełożonej, że mimo starań nie udaje jej się umówić wymaganej liczby spotkań z klientami w oddziale, a także, że nie „czuje się dobrze” w sprzedaży bezpośredniej.

Powódka wskazała także, że skoro do pracy nie nadaje się (tak odbierała w/w rozmowy oceniające) to może przełożeni zwolniliby ją, aby odeszła na świadczenie przedemerytalne i wypłacili odprawę. Podczas jednego z takich spotkań z udziałem F. K. powódka usłyszała od niego, że nie jest to możliwe, bo nie likwidują jej stanowiska, a powódka jest doskonałym pracownikiem i może rozwinąć kompetencje pod kierunkiem G.L..

Przełożeni nie zapoznali powódki z wynikami osiągniętymi w zakresie wykonania planu naprawczego (powódka od 4 do 8.03.2017r. korzystała z urlopu, a od 15.03.2016r. z długotrwałego zwolnienia lekarskiego –do połowy września 2016r).

Poziomów sprzedaży założonych w planie naprawczym nie korygowano przy uwzględnieniu w/w okresów usprawiedliwionej nieobecności powódki.

Okres 2-tygodniowej nieobecności powódki w marcu 2016r. związanej z niezdolnością do pracy mógł realnie negatywnie wpłynąć na wyniki sprzedażowe.

W okresie nieobecności powódki jej obowiązki przejęli pozostali zatrudnieni w Oddziale 39. Nikogo nie zatrudniano na miejsce powódki. W kwietniu 2016r. G.L. została przeniesiona do Oddziału 14 na stanowisko Kierownika Zespołu (...) Klienta.

W dniu 9.03.2016r. G.L. poinformowała powódkę, że wykonanie planu ma na poziomie 56% (luka do 80%, tj. 775 pkt.), a pozostało tylko 16 dni roboczych. Wskazała, że powódka ma „zawalczyć” o 80% na koniec kwartału oraz, że przekazano jej bazy 36 rekordów wykorzystania salda debetowego, aby zrealizowała cele sprzedażowe. W związku z tym poleciła umówienie 8 klientów na spotkanie w Oddziale, z czego 5 powódka miała zakończyć sprzedażą. Wskazała, że rozliczenie tej bazy nastąpi w dniu 18.03.2016r.

W dniu 14.03.2016r. G.L. poinformowała powódkę, że wykonanie celów ma na nieakceptowanym poziomie (brak sprzedaży kredytów i produktów podstawowych). Wskazała, że oczekuje od powódki poprawy, większego zaangażowania.

Scenki sprzedażowe G.L. organizowała także dla pozostałych pracowników Oddziału.

Po powrocie powódki z długotrwałego zwolnienia, a teoretycznie już w dniu 1.04.2016r., skierowano ją do pracy w Oddziale 4 (Oddział 36 macierzysty, z którego została oddelegowana, w I kwartale 2016r. został zlikwidowany). Nie zmieniono jej zakresu czynności, ale nie nakładano na powódkę zadań sprzedażowych, a powierzono czynności na zapleczu (w czasie układania planów powódka była jeszcze na zwolnieniu, a przełożeni uznali, że w danym kwartale może wykonywać inne zadania).

D. A. T. nie weryfikowała planu naprawczego powódki za czas zwolnienia lekarskiego. Celem planów naprawczych zasadniczo miała być aktywizacja pracowników. Plany te różniły się od planów kwartalnych tym, że konstruowano je przy założeniu konieczności wspólnej pracy danej osoby z przełożonym (wymagały większego zaangażowania przełożonego), określano je na poziomie 80% planu sprzedażowego, który miałby być nałożony na dany kwartał (nieosiągnięcie tego pułapu skutkowało negatywną oceną) i wskazywano w nich co pracownik ma zrobić, aby poprawić wyniki. Zawsze w czasie realizowania takiego planu umawiane były spotkania monitorujące, na których pracownik prezentował co miał zrobić i co mu się udało wykonać.

G.L. nie kierowała wniosku o rozwiązanie umowy z powódką, ponieważ nie przyznano jej takich kompetencji. Jedynie rozliczała wykonanie planu naprawczego.

F. D. Oddziału 14 banku pozwanej (pod który organizacyjnie podlegał Oddział 39), jeden z przełożonych H. S.- także nie formułował takiego wniosku ani nie dokonywał oceny pracy powódki (jedynie zapoznał się z nią).

A. T. (2)-dyrektor Oddziału 4 pozwanej w dniu 31.05.2016r. skierowała wniosek o wypowiedzenie umowy powódce, wskazując na negatywną ocenę jakości pracy i niestosowanie procedur (brak realizacji zadań sprzedażowych w III i IV kw (...).r. oraz w I kw (...).r., brak realizacji norm aktywności wynikających z Nowego Rytmu, brak realizacji Planu Naprawczego w okresie od 4.01.2016r. do 31.03.2016r., wykorzystywanie aplikacji P. niezgodnie z założeniami, niską ocenę okresową -2 luki kompetencyjne, niespełnianie oczekiwań co do standardów jakości obsługi klienta).

Do w/w wniosku dyrektor załączyła zestawienie uściślające wskazane przyczyny wniosku. Wynikało z niego, że powódka w I kw. 2015r. wykonała 103% z nałożonego planu -w wysokości 76% planu pozostałych pracowników, B.T.-28%, E. M.-brak realizacji sprzedaży),w II kw. 2015r. wykonała 93% z nałożonego planu -w wysokości 67% planu pozostałych pracowników, B.T.-64%, E. H.-brak realizacji sprzedaży) i w IV kw. 2015r. wykonała 28% z nałożonego

planu w wysokości 100% planu pozostałych pracowników, B.T.-28%, E. M.-brak realizacji sprzedaży), co oznaczało, że miała prawie najniższy (najniższy B.T.) procent osiągniętych wyników sprzedażowych spośród 6 ocenionych pracowników.

W III kw. 2015r. powódka osiągnęła 39% realizacji planu sprzedaży -z nałożonego planu w wysokości 83% planu pozostałych pracowników (3-ch pracowników spośród 6-ciu ocenianych miało niższe wyniki, kolejno 14%-B.T., 28%, 35%).

Wyniki sprzedaży wszystkich ocenianych w zestawieniu pracowników (tj. powódki, E. H., E. M., B. O., B.P., B.T.) zmniejszały się w kolejnych kwartałach 2015r. B.P. (z w/w zestawienia) została przeniesiona do innego Oddziału (wyniki 118% za I kw.2015r.; 111% za II kw.2015r. 93%; 35 % za III kw. 2015r.; 52% za IV kw. 2015r.). B.T. została zwolniona z dniem 31.12.2015r.

Natomiast za I kw. 2016r. wskazano, że powódka miała uzyskać 43% realizacji planu (plan naprawczy niezrealizowany) -z nałożonego poziomu realizacji celu w wysokości 80% planu pozostałych pracowników (przy wskaźnikach dla 4-ch innych pracowników, kolejno: 136%, 160%, 169%, 173%) spośród 5-ciu ocenionych pracowników-innych niż za 2015r., bo zatrudnionych na dzień 4.01.2016r. w Oddziale 39 w Ł. (powódka, M. R., E. S., nowozatrudnionych, na których nakładano 50% planu pozostałych osób, tj. A. W., M.K.).

W w/w zestawieniu wskazano, że za I kw. 2016r. powódka niezrealizowana norm z Nowego Rytmu, osiągając wynik bardzo odbiegający od oczekiwanego (najniższy z doradców w Oddziale 39, tj. powódka- 90 odbytych spotkań na 90 umówionych-42% realizacji normy, M. R. -130 odbytych spotkań na 186 umówionych-54% realizacji normy ; E. S.-174 odbyte spotkania na 260 umówionych-71% realizacji normy, A. W.-177 odbytych spotkań na 186 umówionych-74% realizacji normy, M.K.-199 odbytych spotkań na 200 umówionych-80% realizacji normy).

Powódka w w/w kwartale odbyła 406 rozmów telefonicznych z potencjalnymi klientami (3-ci , zbliżony wynik spośród 6-ciu osób) z konwersją tj. sprzedażą do telefonu na poziomie 18% (2-gi wynik spośród 6-ciu osób).

W załączniku do zestawienia dyrektor podała również, że powódka wykorzystywała aplikację P. niezgodnie z założeniami Nowego Rytmu, nie opisywała spotkań z klientami, ilości prognozowanych punktów, nie umawiała spotkań zgodnie z NR (mimo wielokrotnego omawiania podczas porannych odpraw z pracownikami oraz zapisywania w zeszycie NR jako celu tygodniowego), a także, że ocena okresowa od maja 2013r. do maja 2014r. na 8 kompetencji wykazała 2 luki ( „otwartość na zmianę” - z wymaganego poziomu 2- luka wynosiła 1, „efekty pracy” - z wymaganego poziomu 3- luka wynosiła 1). W ocenie dyrektora powódka niespełniała także oczekiwań w zakresie standardów jakości obsługi klienta, realizacji celów sprzedażowych, norm aktywnościowych (nie przedstawiała się z imienia i nazwiska, nie dokonywała analizy potrzeb i oczekiwań klienta-observacje stanowiskowe z dnia 12 i 15.01.2016r., nie potrafiła umówić spotkań w Oddziale –observacja w dniu 23.02.2016r. -udzielono informacji zwrotnej, ustalono wsparcie w dniu 24.02.2016r. poprzez uczestnictwo w telemarketingu innego pracownika, w dniu 25.02.2016r. przesłano scenariusz przykładowej rozmowy telemarketingowej, przeprowadzano scenki sprzedażowe 1 i 11.03.2016r., a po nich udzielano informacji rozmawiając z powódką, a następnie przesyłano e-maile ze scenką w dniu rozmowy).

W załączniku wskazano także, że: na podstawie ankiet M. S. powódka osiągnęła wynik 39-41%, wymagany wynosił 70%, a arkusze oceny przesyłano jej e-mailami i papierowo, wiele razy udzielano powódce ustnych wskazówek (indywidualne rozmowy z dyrektorem, e-maile z dnia 9 i 14.03.2016r.).

A. T. była dyrektorem 4 Oddziału od połowy listopada 2015r (gdy powódka do dnia 31.12.2015r. pracowała w Oddziale 36 podlegającym pod Oddział 4). Bezpośrednią przełożoną powódki była wówczas J. C..

Z końcem marca 2016r. (po okresie zawieszenia działalności od stycznia 2016r) Oddział 36 pozwanej (w którym w roku 2015r. powódka świadczyła pracę) został zlikwidowany, a J. C. straciła zatrudnienie w związku z likwidacją jej stanowiska (ostatecznie udało jej się uzyskać wypłatę odprawy z porozumienia o odejściach z przyczyn nie dotyczących pracowników, choć były pracodawca starał się zaniechać wypłaty).



Pod koniec 2015r. Oddział 36 –wspierany przez Oddział (...) na ul. (...), został wydzielony organizacyjnie, z 24-ch pracowników jednego z największych oddziałów banku, pozostało 5 osób, które musiały zapewnić sprawną obsługę wielu klientów banku i sprostać nowym procesom.

Później z tych 5-u osób, cztery przeniesiono do innych oddziałów, ale dotąd pracują w pozwanej już tylko 2-e z nich. Z E. H. rozwiązano umowę w trakcie korzystania ze świadczenia rehabilitacyjnego. Pozostałe osoby z w/w 24-ch znalazły zatrudnienie poza pozwanym bankiem, nie było tu dla nich propozycji pracy, zwolniono je w ramach programu zwolnień grupowych (stosowanego już w okresie pierwszych zmian organizacyjnych w czasie zatrudnienia powódki w Oddziale 1). Przez cały 2015r. sytuacja pracowników Oddziału 36 była niepewna, a garstka pracowników musiała zabezpieczyć funkcjonowanie Oddziału, który przejął placówkę banku (...) - w związku z czym objął bardzo dużą ilość dokumentacji finansowo –bankowej, którą należało uporządkować i zarchiwizować oraz duży skarbiec. Archiwizację w/w dokumentacji, skarbiec oraz czynności kasjerskie J. C. powierzyła w 2015r. powódce, kierując się jej dużym doświadczeniem w tym zakresie oraz brakiem pracy przy okienku z uwagi na znikomą ilość odwiedzających placówkę. W związku z tym do końca 2015r. powódka śladową ilość czasu poświęcała na pracę z klientami. W większości wykonywała obowiązki na zapleczu (75% czasu pracy), a nie na S. obsługi. Należało bowiem uporządkować także dokumenty przechowywane w S., przekazać w określonym terminie zgromadzone tam wartości do innych S.. Od strony kasowej Oddział ten obsługiwał przedsiębiorstwa, a sprzedaż kredytów przeniesiono na ul. (...). J. C. bardzo dobrze oceniała pracę powódki. Zadania sprzedażowe nakładano wówczas z wyższych poziomów, a plany w oddziale konstruowano w zależności od stanowiska danej osoby. Oddział 36 zajmował się obsługą klientów korporacyjnych oraz doradztwem w zakresie obsługi indywidualnej, miał dużą bazę w/w klientów, którzy jednak sporadycznie odwiedzali Oddział. Po połączeniu z Bankiem (...) klienci (nie będący potencjalnymi klientami kredytów gotówkowych i konsumpcyjnych) wchodziłi do w/w oddziału bardzo rzadko, a budżet sprzedażowy kasjerów opierał się na założeniach związanych ze sprzedaż produktów osobom odwiedzającym oddział. Kasjerzy nie posiadali tu w zakresie czynności możliwości prowadzenia rozmów sprzedażowych z klientami, co czyniło wręcz niemożliwym wykonanie planów sprzedażowych na nich nakładanych (w tym na powódkę), które nie uwzględniały dotychczasowych stanowisk zatrudnionych i stażu w (...). Plany sprzedażowe opierały się głównie na sprzedaży kredytów gotówkowych, a wskazane powyżej okoliczności uniemożliwiały ich pełne wykonanie. W związku z tym od połowy 2015r. powódka miała dzwonić do klientów z bazy (do połowy 2015r. oddział osiągał założone plany, a poziomy realizacji przez poszczególnych kasjerów niewiele się różniły). Z czasem zabierano pewne obszary bankowości i gdy pozostali tylko klienci rynku podstawowego osiągnięcie założeń było jeszcze trudne. Rozmowom powódki z klientami przysłuchiwała się J. C. i nie miała w tym zakresie uwag. Powódka wykonywała obowiązki na poziomie porównywalnym do innych pracowników. Obowiązki wykonywała rzetelnie, a przełożeni uważali, że nie każdy musi realizować się w sprzedaży, może bowiem realizować także inne obowiązki. J. C. nie oceniała powódki negatywnie, jeżeli ta w którymś miesiącu nie osiągnęła założonego poziomu sprzedaży, ale wywiązywała się z innych obowiązków, ponieważ nie było najważniejsze osiągnięcie poziomu sprzedaży tylko sprawne funkcjonowanie Oddziału. Nikt nie rozmawiał z J. C. na temat planu naprawczego dla powódki ani zamiaru rozwiązania umowy z powódką. Część pracowników Oddziału 36 zajmowała się tylko doradztwem bez czynności kasjerskich.

G.L. przekazała A. T. zastrzeżenia do pracy powódki w formie pisemnej (tj. do osiągniętych wyników, kompetencji) w I-szej połowie 2016r.

Także wyniki powódki osiągnięte pod koniec 2015r w ocenie przełożonych były niewystarczające. Do A. T. nie docierały skargi powódki na G.L..

Aplikacja P. służyła do elektronicznej rejestracji działań sprzedażowych podejmowanych w czasie dnia pracy w powiązaniu z danymi klientami (np. przebiegu spotkań z klientami, podlegających ocenie D.). Aplikacja ta zawierała dane klientów (odnotowane przez doradcę, jak np. numery telefonów) oraz dane dotyczące ich transakcji.

Założenia (podręcznik) Nowego Rytmu (cykle wyznaczające rytm pracy) określały ramowo pracę na poszczególnych stanowiskach, regulowały zasady postępowania zmierzającego do zrealizowania nałożonych zadań (z oceną poziomu sprzedaży na tablicach z wynikami), wskazywały minimum potrzebnych czynności w cyklach dziennych,

tygodniowych, miesięcznych i kwartalnych, narzędzia, którymi posługiwali się pracownicy, zawierały wskazówki kto, kogo i w jaki sposób ocenia. Przełożeni nie omawiali z powódką, czy i jakie nieprawidłowości dostrzegali w tym zakresie w jej pracy.

(...) Nowego Rytmu wprowadzono około 5 lat temu. Zadania nakładano kwartalnie, z podziałem celów na dni tygodnia. Zeszyt Nowego Rytmu –narzędzie planistyczne, służyło pracownikom i ich przełożonym do planowania tygodnia pracy z podziałem na dni, tak aby osiągnąć zamierzony cel. Praca w banku była dwuzmianowa, a każda zmiana zaczynała się od odprawy podzielonej na dwie części: pierwszej –prowadzonej przez przełożonego, który przedstawiał cele do osiągnięcia na dany dzień, pozycję poszczególnych pracowników na drodze do ich realizacji, drugiej-wypełnionej oświadczeniami pracowników, co do realizacji zadań zaplanowanych na dany dzień pracy (np. przy celach wyznaczonych na 15% pracownik deklarował ich wykonanie na poziomie 20%).

Badania M. S. („tajemniczy klient”) miały polegać na kwartalnych bądź co pół roku wizytach „tajemniczego klienta” – osoby nie znanej pracownikom Oddziału, nie związanej z daną jednostką, która obserwuje pracowników (zachowania, wypełnienie założonych standardów), wcielając się w rolę potencjalnego klienta. Następnie taka osoba wypełniała formularza oceny pracownika i przedkładała go przełożonemu tej osoby.

W okresie I kwartału 2016r. w Oddziale 39 powódka nie była poddawana badaniu M. S.. W jej przypadku obserwacja powódki podczas pracy w I kwartale 2016r., tj. jej zachowania, wypełnienia założonych standardów, przez osobę wcielającą się w rolę potencjalnego klienta sprowadzała się do cotygodniowej oceny dokonywanej przez D. Oddziału (...).L..

W 2016r., jak i obecnie, w Oddziale 14 i podległych mu Oddziałach, potrzeba nowych pracowników (nowozatrudnionych).

W latach 2014-2016 w pozwanej dokonywano zwolnień grupowych z przyczyn ekonomiczno-organizacyjnych nie dotyczących pracowników (częściowo w związku z przejściem w 2014r. N. Bank (...), a częściowo w związku z przejściem w 2015r. pracowników (...)). Zwolnienia obejmowały setki pracowników, kilka razy do roku w skali całego kraju, w tym pracowników ze stanowisk: średniego personelu d.s. kredytów, pożyczek, pracowników biurowych (obrotu pieniężnego, kasjerów, pracowników obsługi klienta), specjalistów d.s. sprzedaży.

Przy doborze do zwolnienia miały być brane pod uwagę m.in. takie okoliczności, jak: zmniejszenie poziomu zatrudnienia w związku z dostosowaniem do potrzeb działalności, centralizacja zadań, likwidacja bądź zmiana lokalizacji jednostek, likwidacja stanowisk, zmiany organizacyjne w jednostkach związane z racjonalizacją zatrudnienia.

Spośród pracowników tych samych stanowisk -dobór miał następować przy uwzględnieniu efektywności i jakości pracy, ale z zachowaniem zasad współzycia społecznego (aby nie tracili zatrudnienia jedyni żywicieli rodziny, dla których praca w banku była jedynym źródłem utrzymania).

W związku z w/w zmianami organizacyjnymi na 2015r. zakładano zmianę rodzaju zadań dla pracowników, wprowadzanie nowych zasad obsługi w banku, zwiększenie efektywności pracowników mające wpłynąć na zmniejszenie zapotrzebowania na ilość pracowników, a w IV kwartale 2015r. planowano przemieszczanie pracowników między oddziałami, a na 2016r. -dalszą uniwersalizację stanowisk –także w jednostkach banku na terenie Ł., nakierowaną na zwiększenie liczby pracowników sprzedażowych w oddziałach (zmiana na stanowiska doradców-kasjerów dla ok. 1500 doradców klienta i kasjerów-dysponentów), zmianę struktury etatyżacji jednostek (przesunięcia między oddziałami), planowano także likwidację ok. 50 oddziałów.

Mimo to, co roku (od wprowadzenia Nowego Rytmu) w skali banku brakowało doradców-kasjerów. Działo się tak z uwagi na ich zwalnianie spowodowane negatywną oceną pracy, w szczególności-nieosiąganiem wyników sprzedażowych, niską jakością obsługi, ocenami okresowymi, niezrealizowaniem planów naprawczych.

Powódka nie należała do związku zawodowego, ani nie zwracała się do żadnego ze związków o podjęcie obrony jej praw.

W dniu 13.09.2016r. powódka otrzymała wypowiedzenie za zachowaniem 3-miesięcznego jego okresu z uwagi na „negatywną ocenę pracy na stanowisku doradcy-kasjera”, a wynikającą z :

1) osiągnięcia wyników sprzedażowych w 3 i 4 kwartale 2015r. i 1 kwartale 2016r. poniżej oczekiwanego poziomu:

-w 1 Q 2016-43% (najniższy wynik) przy średnim poziomie realizacji zadań sprzedażowych przez pozostałych zatrudnionych na takim samym stanowisku na poziomie 159%;

-w 4Q 2015-28% (jeden z dwóch najniższych wyników) przy średnim poziomie realizacji zadań sprzedażowych przez pozostałych zatrudnionych na takim samym stanowisku na poziomie 59%;

-w 3Q 2015-39% (jeden z czterech najniższych wyników) przy średnim poziomie realizacji zadań sprzedażowych przez pozostałych zatrudnionych na takim samym stanowisku na poziomie 48%;

2)braku realizacji norm aktywności wynikających z Nowego Rytmu w okresie 1Q 2016 w zakresie:

-umówionych i odbytych spotkań z klientami;

-konwersji (spotkań umówionych zakończonych sprzedażą)-realizacja 18% (norma 100%);

3) wykorzystania aplikacji P. niezgodnie założeniami nowego Rytmu:

-brak opisów ze spotkań z klientami;

-brak ilości prognozowanych punktów –codziennie przy porannej odprawie Zespołu (...) powódka informowała przełożonego o ilości prognozowanych punktów z transakcji w danym dniu –a na odprawie na koniec dnia rozliczała się z braku realizacji przyjętych założeń;

-brak realizacji umawianych spotkań zgodnie z zeszytem Nowego Rytmu ( w tym miejscu w oświadczeniu o wypowiedzeniu pozwana wskazała, że zagadnienia te były wielokrotnie omawiane z powódką podczas porannych odpraw oraz zapisywane w Zeszycie Nowego Rytmu jako tygodniowe cele do realizacji);

4) brak realizacji indywidualnego planu naprawczego, który powódka zobowiązała się wykonać w okresie od 4.01.2016r. do 31.03.2016r., a zakładał on realizację zadań sprzedażowych na poziomie 80% (nie został zrealizowany-osiągnięty wynik wyniósł 43%);

5) niskiej jakości obsługi klienta, tj. niezgodnej z obowiązującym w banku standardami (...) Klienta, potwierdzonej:

a) obserwacjami stanowiskowymi z dni: 12 i 15.01.2016r. oraz 23.02.2016r. (działania niezgodne ze standardami polegały na: nieprzedstawieniu się klientowi. Niedokonywaniu analizy potrzeb i oczekiwań klientów (niezadawanie pytań celu poznania potrzeb, nieumiejętności umówienia w czasie rozmowy telefonicznej spotkania z klientem w oddziale;

b)badaniami M. S. z wynikami:

-badanie w dniu 21.01.2016r.- 44,05%;

-badanie w dniu 17.02.2016r.- 41,37%;

-badanie w dniu 26.02.2016r.- 40,48%;

-badanie w dniu 11.03.2016r.- 39,35% - przy akceptowalnym poziomie-70%. Pracodawca wskazał w tym miejscu także to, że jakość obsługi Klienta nie uległa poprawie mimo wsparcia powódki udziałem w dniu 24.02.2016r. w telemarketingu z innym pracownikiem, otrzymania w dniu 25.02.2016r. przykładowego scenariusza rozmowy telemarketingowej oraz udziału w dniach: 1 i 11.03.2016r. w scenkach sprzedażowych.

6) niespełnienia oczekiwań pracodawcy w zakresie wymaganych kompetencji na zajmowanym stanowisku, czego wyrazem miały być oceny okresowe / (...)/ dokonywane w poszczególnych latach:

a) w 2014r. –za okres 6.05.2013r. do 5.05.2014r. na 8 ocenianych kompetencji -2 oceniono poniżej oczekiwań, tj.

-otwartość na zmianę- na poziomie o 1 niższym od oczekiwanego;

-efekty pracy- na poziomie o 2 niższym od oczekiwanego;

b) w 2015r. –za okres 6.05.2014r. do 5.05.2015r. na 8 ocenianych kompetencji -2 oceniono poniżej oczekiwań, tj.

-orientację na cele- na poziomie o 2 niższym od oczekiwanego;

-efekty pracy- na poziomie o 2 niższym od oczekiwanego;

7) braku poprawy efektywności realizacji zadań, mimo wielokrotnych rozmów monitorująco-rozliczających wyniki sprzedażowe, jak również mimo wsparcia od D. Oddziału w postaci ustnych i pisemnych wskazówek i zaleceń, uczestnictwa w warsztatach dotyczących procesu obsługi klienta, udziału w szkoleniach produktowych wspomagających prace na zajmowanym stanowisku.

Pracodawca na zakończenie oświadczenia powołał się na naruszenie przez powódkę w sposób opisywany powyżej postanowień par.10 ust.1 oraz par.16 ust.1 pkt.2, ust.2 pkt.5 regulaminu pracy oraz obowiązków służbowych opisanych w zakresie czynności, które świadczyły o nieprzydatności powódki do pracy na zajmowanym stanowisku.

Przed wypowiedzeniem umowy A. T. nie rozmawiała z powódką o jej wynikach sprzedaży.

Przy obliczaniu wykonania planu nie było technicznej możliwości, aby jego wykonanie zmniejszyło się z 53% do 43% w miarę upływu miesięcy kwartału (100% planu na kwartał podzielone przez 90 dni kwartału daje: 3,3% planu na dzień, tj. po upływie 2 dni kwartału plan wynosi 6,6% z założonej normy do wykonania). W miarę upływu kwartału oblicza się realizację planu do określonego, danego dnia („do upływu czasu”) oraz realizację za kwartał na koniec danego kwartału. Ilość punktów za wykonanie poszczególnych jednostkowych celów w ramach całego planu jest jednakowa dla każdego z pracowników w ramach tego samego celu-zadania, ale punkty te podlegają pomniejszeniu o daną wartość (odjęciu), np. przypisaną do kredytu, gdy pracownik umówi spotkanie celem sprzedaży kredytu a do spotkania nie dojdzie (oznacza to wtedy, że kredyt nie doszedł do skutku). W systemie uwidacznia się to po kilku dniach od zdarzenia.

Do końca okresu wypowiedzenia powódka świadczyła pracę w Oddziale 39 na ul. (...). Przeniesiono ją z obsługi kasowej wyłącznie do pracy na zapleczu przy archiwizowaniu dokumentów. Po upływie wypowiedzenia powódka nie szukała zatrudnienia, ponieważ uważała, że w jej wieku pracy i tak nie znajdzie.

H. S. była i jest gotowa podjąć pracę w w/w oddziale w przypadku przywrócenia jej do pracy, zwłaszcza że dyrektor oddziału G.L. nie świadczy już tam pracy (jest kierownikiem w Oddziale 14 na ul. (...)) i nie byłaby przełożoną powódki. Pozwana nie wypłacała powódce odprawy ani innych gratyfikacji związanych z utratą zatrudnienia.

Jednomiesięczne wynagrodzenie powódki liczone jak ekwiwalent za urlop wypoczynkowy wynosiło 3420 zł.

Sąd Rejonowy wyjaśnił w pisemnych motywach swojego rozstrzygnięcia, że stan faktyczny ustalił na podstawie powołanych dokumentów, których strony nie zakwestionowały w sposób pozbawiający ich wartości dowodowej, a

także - w ocenie Sąd I instancji - na podstawie zasadniczo wiarygodnych, logicznych, spójnych i korespondujących ze sobą zeznań świadków: J. C., A. W., G.L., F. K., E. M., A. T. w takim wymiarze, w którym nie wykluczały się nawzajem, nie przeczyły zasadom logiki i doświadczenia życiowego, nie były sprzeczne z dowodami z dokumentów oraz zeznaniami powódki.

Sąd Rejonowy wskazał też, że strona pozwana nie stawiała się i nie składała zeznań, a podstawę ustaleń stanowiły także wiarygodne, logiczne, spójne i konsekwentne zeznania powódki, które znalazły potwierdzenie w dowodach z dokumentów, a także nie zachwiały ich wiarygodności – zeznania świadków. Zdaniem Sądu pierwszej instancji strona pozwana nie przedstawiła takich dowodów, które potwierdziłyby jej wersję i wykazały zasadność dokonanego wypowiedzenia.

Sąd I instancji stwierdził, że nie zasługiwały na wiarę zeznania świadka A. T., że nie posiada wiedzy na temat zmian organizacyjnych w pozwanej i zwolnień z przyczyn nie dotyczących pracowników. Zdaniem Sądu Rejonowego bogata dokumentacja przedstawiona przez pełnomocnika pozwanej wskazuje, że pracownicy szczebla wyższego, zarządzającymi placówkami banku musieli posiadać wiedzę na temat zmian organizacyjnych i to szeroko zakrojonych, trwających od kilku lat, wiążących się z przesuwaniem pracowników między oddziałami banku. Według Sądu pierwszej instancji do takich zmian należały także zmiany w zakresie struktury stanowisk i przypisanych im obowiązków, w szczególności centralizacja stanowisk, którym przypisywano coraz szerszy zakres czynności, ponieważ wiązały się z tym ograniczenia zatrudnienia we wszystkich oddziałach, zmiany w zakresach czynności, nakładanie nowych planów sprzedażowych wg zasad Nowego Rytmu z ciągłym podwyższaniem poziomów wymaganej sprzedaży (więc przyczyny organizacyjno-ekonomiczne dotyczące pracodawcy, a nie leżące po stronie pracowników). W ocenie Sądu Rejonowego z tych samych względów nie zasługiwały na wiarę w zakresie obejmującym twierdzenia o braku wiedzy z jakich przyczyn utraciły zatrudnienie osoby pracujące w Oddziale 36 przed jego zawieszeniem, a potem likwidacją. Zdaniem Sądu I instancji zeznania J. C. i E. M. spójnie potwierdziły, że w/w osoby traciły zatrudnienie w ciągu 2016r. z przyczyn ekonomicznych i organizacyjnych związanych ze zmianami w sposobie zorganizowania i działania pozwanego banku. Sąd Rejonowy podał, że w jego ocenie A. T. zeznając w ten sposób miała zamiar wesprzeć pracodawcę i uniknąć negatywnej oceny prawdziwych motywów rozwiązania umowy z powódką, która całe życie zawodowe związała z pozwanym bankiem, a do chwili zmian po stronie pracodawcy i z jego powodu nikt nie zgłaszał zastrzeżeń do jej pracy i osiągniętych wyników. Sąd Rejonowy wyjaśnił, że dopiero, gdy okazało się, że Oddział 1 zreorganizowano, że nie potrzeba już tak dużej liczby kasjerów-dysponentów z uwagi na proces informatyzacji i elektronicznej obsługi klientów, że nie ma stanowiska dla powódki, która nie posiada doświadczenia i wiedzy koniecznej do efektywnej sprzedaży produktów bankowych w nowych, trudnych dla podmiotów realiach społeczno-gospodarczych, gdy okazało się, że ostatni oddział, do którego przesunięto powódkę ze zbędnymi kwalifikacjami kasjera –dysponenta (szkolenia sprzedażowe i nabywanie kompetencji przez osobę w wieku powódki i z jej zasobem doświadczeń zawodowych oraz poziomem wykształcenia okazało się zbyt czasochłonne, wymagało dużego zaangażowania i dobrej woli przełożonych, którzy też mieli nałożone na oddział plany sprzedażowe i walczyli o zachowanie stanowisk i miejsc pracy) zostanie zawieszony, a docelowo zlikwidowany, powódka tymczasem zbliży się do wieku ochronnego, należało znaleźć takie rozwiązanie, aby powódka nie świadczyła już dalej pracy, której pracodawca od niej nie oczekiwał (już w Oddziale 39 nie było dostatecznie dużo pracy dla kasjerów, w tym też takiej związanej ze sprzedażą). Sąd I instancji zaznaczył, że reorganizacja działalności pozwanej trwająca od wielu lat generowała ciągle koszty związane z koniecznością wypłaty gwarantowanych w porozumieniach odpraw, zależnych od stażu pracy. Z powyższego Sąd Rejonowy wywodził, że należało zatem tak sformułować przyczyny wypowiedzenia, a wcześniej je znaleźć, aby jak największej liczbie wieloletnich pracowników nie wypłacać gratyfikacji finansowych. Jednocześnie Sąd Rejonowy stwierdził, że pozwana wprowadzając w/w zmiany miała na celu osiągnięcie poprawy wyników finansowych, na które zorientowany jest każdy komercyjny bank, akcentując, że dotyczy to zwłaszcza banku o obcym kapitale. Następnie Sąd I instancji wskazał, że wypłaty odpraw pogarszały uzyskiwane efekty, oddając, że zarządzający placówkami zapewne byli rozliczani z efektywności oddziałów, na którą (na jej wynik finansowy) wpływały wszelkie obciążenia związane z kosztami zatrudnienia. Konkludując Sąd Rejonowy stwierdził, że z tych przyczyn A. T. nie ważyła się zeznawać na niekorzyść pracodawcy, tym samym stawiając własne działania zarządcze pod znakiem zapytania. Ponadto zdaniem Sądu I instancji zaakcentował, że A. T. twierdząc, że nic nie wie o zwolnieniach grupowych, których wg jej oceny

nie ma, bo są ciągle rekrutacje, a doradców brakuje, nie wspomniała, że to też jest skutkiem zmian w organizacji pozwanej. Sąd Rejonowy podniósł, że zmiany te polegały nie tylko na łączeniu kompetencji na uniwersalnych stanowiskach, ale i na wprowadzeniu nowych zasad działania i pracy – założeń Nowego Rytmu (swoistego podręcznika koniecznych i jedynie akceptowanych zachowań), które wprowadzały wyśrubowane standardy postępowania przy jednoczesnym nakładaniu coraz bardziej rozległych i wysokich wymagań w zakresie wyników sprzedaży, które należało osiągać. Zdaniem Sądu I instancji z uwagi na to w ostatnim czasie (co przyznała strona pozwana w jednym z ostatnich pism procesowych) coraz więcej osób ze stanowisk kasjerów –doradców traciło zatrudnienie (część miała umowy okresowe). Z powyższego Sąd Rejonowy wywiódł, że w ten sposób kolejni nowozatrudnieni wnosili potencjał w postaci nowych klientów, np. osób znajomych, a także nowej wiedzy i sił witalnych, które pozwalałyby osiągać wbrew wszystkiemu jak najwyższe normy (do czasu, gdy zostałyby one umieszczone na poziomie -z jakichś powodów, często nieobiektywnych i niezależnych od pracownika- niemożliwym do wypracowania). Sąd I instancji stwierdził, że o takich powodach rotacji na stanowiskach sprzedażowych A. T. na pewno wiedziała, jednocześnie akcentując, że z przyczyn oczywistych, nie można było oczekiwać, aby zeznawała zgodnie z prawdą i obciążała swojego pracodawcę. Z tych samych przyczyn według Sądu Rejonowego nie zasługiwały także na wiarę zeznania A. T., że nie pamięta, kiedy podjęto decyzję o zwolnieniu powódki. Zdaniem Sądu Rejonowego analiza zebranych dowodów, następstwo ustalonych zdarzeń przy zastosowaniu zasad logiki i doświadczenia życiowego wskazują, że już w momencie reorganizacji Oddziału 1 przyszłość zawodowa powódki w pozwanej stanęła pod znakiem zapytania. Sąd I instancji zaakcentował, że zapotrzebowanie na pracę kasjerów zanikało, a szkolenia i przystosowywanie się pracowników bez wykształcenia kierunkowego, będących w zaawansowanym wieku, na pewno było czasochłonne i nieopłacalne finansowo. Sąd ten wskazał, że następnie przeniesienie powódki do Oddziału 36 (wygaszanego w ciągu 2016r, a następnie likwidowanego), a potem do Oddziału 39, który w najbliższej przyszłości miał przestać działać, było powiązane z założeniem, że należy do grupy nieprzydatnych już pracowników i w sprzyjających dla pozwanej okolicznościach zakończy się to decyzją o zakończeniu jej zatrudnienia. Sąd I instancji wyjaśnił, że biorąc pod uwagę wiek i staż powódki należało już wtedy zakładać, że rozwiązanie umowy nastąpi niebawem, aby nie mogła korzystać z dobrodziejstw wieku ochronnego. Dodał, że zbyt szybka decyzja o rozwiązaniu umowy niosłaby jednak ryzyko powiązania jej bezpośrednio ze zmianami organizacyjnymi następującymi w miejscu świadczenia pracy, co przełożyłoby się na konieczność rekompensowania powódce niezawinionej utraty zatrudnienia-jedynego źródła jej utrzymania.

Sąd Rejonowy wskazał, że już w trakcie 2015r. pracownicy Oddziału 36, który przejął Bank (...), i ograniczył zatrudnienie z ponad 20-stu osób do 5-ciu, a obszary bankowości były stopniowo przenoszone do innych placówek, wiedzieli z zasłyszanych wiadomości, że mogą wkrótce stracić zatrudnienie. Sąd I instancji stwierdził, że ponieważ do tego, w przypadku osób zatrudnionych na czas nieokreślony, należało mieć powód, stało się to przyczyną, dla której powódka została w 2016r. przeniesiona do Oddziału 39, bowiem Oddział 36 już nie pracował, a pozostałe osoby zostały rozlokowane w innych placówkach (poza dwoma, które w podobnych czasie też straciły zatrudnienie; jedna z tych powodów, co i powódka, a druga E. M. – u uwagi na wpływ okresu niezdolności do pracy). Sąd Rejonowy zaznaczył, że tylko dwie z w/w osób przeniesionych z Oddziału 36 kontynuują zatrudnienie, ale pozwana nie wykazała na jakich zasadach i stanowiskach, czy są to umowy na zastępstwo czy na czas nieokreślony i czy zostały nawiązane z ramach kontynuacji zatrudnienia, czy też z nowego naboru, na inne stanowiska i lokalizacje. W ocenie Sądu Rejonowego nie można także w tym zakresie oczekiwać, że A. T. zezna, że już w chwili oddelegowania powódki do oddziału 36 było przesądzone, że niedługo straci zatrudnienie. Zdaniem Sądu I instancji przełożeni powódki wiedzieli, że plany sprzedażowe nakładane w Oddziale 36, który pod koniec 2015r. kończył działalność, zasadniczo nie były możliwe do wypracowania, bowiem ilość klientów odwiedzających ten oddział była znikoma. Sąd Rejonowy wskazał, że sprzedaż opierała się na produktach dla klienta indywidualnego, a oddział ten obsługiwał głównie firmy, klienci zaś rzadko bywali w placówce, a poziom planów dla różnych oddziałów i pracowników w danym oddziale był różny, natomiast pozwana nie wykazała, aby było inaczej. Sąd I instancji argumentował, że różne były także doświadczenia zawodowe i kompetencje pracowników, z których także powódka wcześniej wykonywała zupełnie inne czynności, niezwiązane ze sprzedażą (pозwana nie wykazała, aby było inaczej), a pozostałe osoby z Oddziału 36, które zamierzano zwolnić należały do grona byłych pracowników N. Bank, które nie zdecydowały się odejść dobrowolnie w ramach opracowanego programu (przejęto bowiem potencjał Banku (...)) i obszary rynku, ale także zbędnych w strukturach

(...) pracowników). Sąd Rejonowy wskazał, że powódka- na polecenie przełożonej J. C.- ceniąc jej doświadczenie i staż pracy, wykonywała przez większą część dnia zadania pozasprzedażowe, porządkując i archiwizując dokumenty oraz skarbiec, a zadania z tym związane były rozległe. Natomiast zadań związanych z obsługą klientów na sali było tak mało, że J. C. nie widziała sensu angażowania w to jeszcze powódki, skoro pozostałym osobom (w tym dotychczas pracującym w N. razem z J. C.) nie wystarczało pracy z klientami na wypracowanie wyznaczonych pułapów. Sąd I instancji podkreślił, że powódka posiadała natomiast wiedzę o procedurach i produktach pozwanej, a także o czynnościach w S., co pozwalało zapewnić w miarę sprawne działanie przejętego Oddziału w przejściowym okresie. Ostatecznie Oddział ten zlikwidowano z początkiem kwietnia 2016r, a J. C. i tak utraciła zatrudnienie z przyczyn dotyczących pracodawcy (zlikwidowano jej stanowisko w trakcie zwolnienie lekarskiego). Sąd Rejonowy wywodził, że gdyby z Oddziału 36 nie przeniesiono pracowników do innych Oddziałów, wówczas pozwana zmuszona byłaby w bezpośredni sposób zakwalifikować rozwiązanie z nimi umów jako z przyczyn dotyczących pracodawcy, tj. z powodu organizacyjnych zmian po stronie pracodawcy, a nie pracownika. Według Sądu Rejonowego delegowanie wieloletnich pracowników na stanowiska związane ze sprzedażą, w szczególności do placówek o małym potencjale w zakresie rozwoju i poprawy wyników, stwarzało pozwanej możliwość pogorszenia się oceny pracy takich osób, a tym samym wygenerowania, choć w nieco odleglejszym czasie, przyczyn (na pozór) dotyczących pracowników, a odległość czasowa likwidacji danego oddziału (stanowiska), czy jego reorganizacji, od momentu wręczenia wypowiedzenia stwarzała także szanse na skomplikowanie podstaw i powiązań takich decyzji oraz uzyskanie pozorów braku związku zwolnienia z przyczynami leżącymi po stronie pracodawcy.

Według oceny Sądu pierwszej instancji niewiarygodne, nieoparte żadnymi innymi dowodami, pozostawały także zeznania A. T., że powódka po objęciu stanowiska doradcy –kasjera związanego ze sprzedażą przeszła szkolenia (warsztaty) niezbędne do wykonywania tego typu czynności. Sąd Rejonowy wyjaśnił, że w aktach osobowych brak jest jakiegokolwiek śladu takich szkoleń, nie powoływały ich także strony ani świadkowie, dodając, że dopiero w okresie prób sprostania wymaganiom planu naprawczego powódka uzyskiwała jakieś wskazówki od G.L., jak prowadzić rozmowy z klientami, aby w trudnych ekonomicznie i gospodarczo czasach w ogóle sprzedawać. Sąd I instancji podkreślił, że działo się to przez ok. 2 miesiące, a podsumowanie wyników powódki w tym zakresie nie było w ocenie przełożonej zadowalające. Według Sądu Rejonowego ocena ta była subiektywna, niezestawiona z obiektywnymi wzorcami, np. w postaci spisanych zasad Nowego Rytmu, zeszytów Nowego Rytmu, kart aplikacji P. niezawierających odpowiednich wpisów powódki, ze wskazaniem za jaki dzień ich nie dokonano bądź nie były pełne (z dowodami szkoleń w zakresie zasad ich wykonywania-w aktach osobowych brak śladów przeszkolenia/przyuczenia do nowych zasad organizacji pracy na nowym dla powódki stanowisku), założeń planu naprawczego w postaci obiektywnego, np. pisemnego (z datą i podpisem) źródła założeń tego planu, potwierdzonego i zaakceptowanego przez przełożonych wyższego szczebla, obiektywnych (a nie w postaci zestawień wykonanych na użytek uzasadnienia decyzji o potrzebie zwolnienia powódki) potwierdzeń poziomu założonych celów oraz ich wykonania przez pozostałych pracowników, z którymi powódka pracowała na takich samych stanowiskach (ale tylko co do tych osób, które niezależnie od takiej samej nazwy stanowiska, wykonywały takie same i w tym samym rozmiarze obowiązki „niezapleczone”, aby dało się je obiektywnie i mierzalnie porównywać). Sąd Rejonowy zaakcentował, że G.L. nie zeznała, aby powódka szkolenie stanowiskowe jako doradca przeszła, tylko o tym, że udzielała jej wskazówek w tym zakresie i krytykowała (jej zdaniem) wadliwe zachowania, bez odniesienia się do konkretnego, obiektywnego wzorca. Jednocześnie osoby nowozatrudnione w banku przechodziły 3-miesięczny okres adaptacyjny, w czasie, którego uczyły się pracy z klientem, a potem w placówce docelowej jeszcze przez jakichś czas nakładano na nie niższe o 50% plany sprzedaży. Dalej Sąd Rejonowy podkreślił, że w przypadku powódki, wprawdzie od wielu lat pracującej w banku, ale na innych stanowiskach i nie związanych ze sprzedażą oraz obsługą sprzedażową klientów, na których większość czasu pracy przypadła na czynności wyłącznie kasjerskie (w większości w innych realiach polityczno-gospodarczych, przy innych zasadach działania i standardach obsługi) od razu wymagano takiej efektywności i osiągania takich pułapów sprzedaży oraz skuteczności oddziaływania na inne osoby, jak od osób młodych, wykształconych kierunkowo, z doświadczeniem w pracy sprzedażowej. Sąd I instancji zaakcentował, że nikt nie brał pod uwagę wieku powódki, jej możliwości, wykształcenia, ani sytuacji osobistej, podkreślając, że nie było dla niej taryfy ulgowej (takiej jak dla młodych nowozatrudnionych), a jednocześnie pracodawca nie podjął trudu zapewnienia powódce okresu stabilnej adaptacji (ze szkoleniami, nauką, wsparciem, w jednej i tej samej placówce, z niezmiennym zakresem czynności, przy

uwzględnieniu podczas układania planów potencjału oddziału i możliwości zawodowych i osobistych powódki). Sąd Rejonowy argumentował, że takich działań wymagały także zasady współżycia społecznego, którymi pozwany miał się kierować dobierając pracowników do zwolnienia z przyczyn dotyczących pracodawcy, a które deklarowała przed Urzędami Pracy i Związkami Zawodowymi (np. w zawiadomieniach o zamiarach zwolnień). Sąd I instancji stwierdził, że powódka była zdana wyłącznie na siebie i jedyne źródło utrzymania w postaci zatrudnienia w pozwanym banku, dodając, że jednocześnie po powrocie ze zwolnienia, także w okresie wypowiedzenia, a nawet wcześniej w Oddziale 36 w 2015r, okazało się, że można tak pracę organizować w nowych realiach, aby zadania sprzedażowe w większym bądź całym rozmiarze realizowali inni pracownicy, a powódka, aby wykonywała przeważnie bądź wyłącznie zadania na zapleczu (nadal było ich bardzo dużo, choćby w związku z ilością likwidowanych, przeorganizowanych oddziałów czy zastępowaniem nieobecnych pracowników na podobnych stanowiskach). Sąd Rejonowy w konkluzji stwierdził, że w ten sposób powódka znalazłaby się w wieku ochronnym, co w przypadku niezdolności do pracy czy odejścia na rentę bądź emeryturę znowu generowałoby po stronie pozwanej wypłatę świadczeń, np. odpraw, tj. dodatkowe koszty działalności związane z zatrudnianiem, jednocześnie wskazując, że w przypadku nowych pracowników, najczęściej o bardzo krótkim stażu pracy, zatrudniano na czas określony i ich zwalnianie nie pociągało tak dużych kosztów.

Według Sądu Rejonowego niewiarygodne są zeznania świadków G.L. i F. K., że powódka sama mówiła, że nie nadaje się do powierzonych jej prac. Sąd I instancji stwierdził, że powódka zaprzeczała, aby takie oświadczenia składała, natomiast wskazała, że jedynie sygnalizowała, że jeżeli w ocenie przełożonych nie nadaje się do pracy to może odeszłaby na świadczenie przedemerytalne – wówczas jednak F. K. zapewnił ją, że nie zamierza zwalniać powódki, ponieważ jest ona świetnym pracownikiem i pod kierownictwem G.L. zdobędzie potrzebne doświadczenie oraz kompetencje. Sąd Rejonowy stwierdził, że G.L. i F. K. byli żywo zainteresowani wykazaniem w procesie zasadności przyczyn wypowiedzenia podanych powódce na piśmie, ponieważ kontynuują zatrudnienie w pozwanej. Sąd I instancji dodał, że każda z tych osób już w 2015r. znała bądź domyślała się jakie są prawdziwe powody nakładania na powódkę planu naprawczego, przenoszenia do coraz innych placówek, z innymi zakresami czynności oraz różnymi, praktycznie wykonywanymi obowiązkami, a także co w istocie zadecydowało o wypowiedzeniu. Jednocześnie Sąd Rejonowy zaakcentował, że żadna z w/w osób nie formułowała o to wniosku, ani nie skarżyła się na powódkę, poza irytacją G.L., że otrzymała pracownika, któremu musi poświęcać tak dużo czasu i nie może szkolić nowozatrudnionych, (młodszych, potencjalnie stanowiących lepszy materiał na efektywnych sprzedawców, a przynajmniej w krótszym okresie czasu). Według Sądu Rejonowego G.L. zeznała także nieprawdę wskazując, że wobec innych osób plany sprzedażowe nie były zmieniane w czasie ich realizacji (np. pomniejszane proporcjonalnie o założenia za dni nieobecności), argumentując, że analiza wyników sprzedażowych powódki, potwierdzona we wniosku o jej zwolnienie i w treści wypowiedzenia wskazuje, że powódka w połowie marca 2016r. osiągnęła poziom ponad 53% w sprzedaży, a już pod koniec marca 2016r poziom ten został wyliczony na 43%. Sąd I instancji stwierdził, że zmiana związana z nieobecnością nastąpiła, ale jednocześnie wskazał, że pozwana nie wyjaśniała, ani nie poparła dowodami dlaczego na niekorzyść powódki i w jaki sposób to wyliczono. Sąd I instancji argumentował, że zasady w tym zakresie nie są przejrzyste i możliwe do zweryfikowania, jednocześnie stwierdzając, że nie zmienia to oceny, że zeznania G.L. w w/w zakresie nie zasługują na wiarę. Według Sądu Rejonowego zeznania F. K., że powódka miała badanie M. S. także nie były wiarygodne, ponieważ nie potwierdził ich żaden z dowodów, a także zeznania powódki. Jedynie G.L. dokonywała własnej oceny powódki, co przyznała.

W tak ustalonych okolicznościach faktycznych i na podstawie dokonanej oceny materiału dowodowego Sąd Rejonowy uznał, że powództwo jest zasadne i zasługuje na uwzględnienie w całości.

Sąd Rejonowy odnosząc się do żądania powódki, która domagała się przywrócenia do pracy na dotychczasowym stanowisku wobec braku uzasadnionych powodów do wypowiedzenia jej umowy przytoczył art.30 §4 k.p. podkreślając, że jego celem jest umożliwienie pracownikowi obrony przed wypowiedzeniem umowy o pracę, a także akcentując, że ujęcie przyczyn wypowiedzenia powinno być na tyle konkretne i precyzyjne, aby umożliwiło pracownikowi rzeczową obronę w razie ewentualnego procesu. Sąd pierwszej instancji wyjaśnił, że pracodawca nie wywiązuje się z obowiązku wynikającego z art.30 §4 k.p. wówczas, gdy albo w ogóle nie wskazuje przyczyny wypowiedzenia, albo kiedy wskazanie przyczyny jest pozorne w tym znaczeniu, że jest ona niedostatecznie



jasna, konkretna, a w rezultacie niezrozumiała dla pracownika. Sąd dodał, że konkretność wskazania przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę w rozumieniu art. 30 §4 k.p. należy oceniać z uwzględnieniem innych znanych pracownikowi okoliczności uściślających tę przyczynę i jednocześnie zaznaczył, że brak konkretyzacji przyczyny w rozumieniu w/w artykułu nie stanowi podstawy roszczenia o przywrócenie do pracy albo odszkodowanie, jeżeli pracodawca w inny sposób zapoznał pracownika z tą przyczyną. Konkludując Sąd Rejonowy stwierdził, że wymogi formalne z art. 30 §3, 4 i 5 k.p., będą zachowane jeśli uczynią zadość formie pisemnej wypowiedzenia, wskazana zostanie konkretna i rzeczywista przyczyna uzasadniająca wypowiedzenie, jednocześnie wyjaśniając, że brak zachowania wymogów formalnych z art. 30 kp skutkuje odpowiedzialnością pracodawcy z art. 45 kp.

Następnie Sąd Rejonowy wyjaśnił, że zgodnie z art.45 §1 k.p. w razie ustalenia, że wypowiedzenie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony 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, jednocześnie wyjaśniając, że zgodnie z §2 w/w artykułu, Sąd pracy może nie uwzględnić żądania pracownika uznania wypowiedzenia za bezskuteczne lub przywrócenia do pracy, jeżeli ustalą, że uwzględnienie takiego żądania jest niemożliwe lub niecelowe; w takim przypadku sąd pracy orzeka o odszkodowaniu.

Sąd I instancji stwierdził, że wymóg istnienia uzasadnionych powodów wypowiedzenia stanowi przesłankę materialnoprawną dopuszczalności wypowiedzenia ograniczającą pod względem prawnym swobodę rozwiązywania umów o pracę z inicjatywy pracodawcy i wyjaśnił, że ocena zasadności wypowiedzenia umowy o pracę w ramach art. 45 k.p. powinna być dokonana z uwzględnieniem słuszych interesów zakładu pracy i pracownika, w powiązaniu z celem i istotą stosunku pracy, musi być dokonana ponadto w granicach wynikających z pisma pracodawcy o rozwiązaniu umowy o pracę.

Sąd Rejonowy wyjaśnił, że dokonanie przez pracodawcę błędnej oceny co do istnienia wystarczającej przyczyny uzasadniającej - w jego przekonaniu - rozwiązanie umowy o pracę z konkretnym pracownikiem z uwagi na okoliczności nie dotyczące pracownika powoduje powstanie po stronie pracownika roszczeń z art. 45 § 1 k.p., wskazując, że w rozumieniu tego przepisu wypowiedzenie umowy o pracę jest nieuzasadnione zarówno wtedy, gdy wskazana w nim przez pracodawcę przyczyna okazała się pozorna (fikcyjna, nierzeczywista, nieprawdziwa, nieistniejąca), jak i wówczas, gdy przyczyna ta faktycznie zaistniała i w ocenie pracodawcy uzasadniała wypowiedzenie, lecz - ze względu na jej wagę lub charakter - była niewystarczająca dla rozwiązania stosunku pracy. Podanie przyczyny niewystarczającej jest równoznaczne z brakiem jej wskazania, co oznacza, że wypowiedzenie jest nieuzasadnione w rozumieniu art. 45 § 1 k.p. Sąd I instancji dodał, że klauzula generalna zawarta w art. 45 k.p. odnosi się do wszystkich wypowiedzeń umów na czas nieokreślony, a więc także do wypowiedzeń dokonanych z przyczyn dotyczących pracodawcy.

Następnie Sąd Rejonowy stwierdził, że na podstawie powołanego wyżej przepisu sąd pracy może oceniać prawidłowość postępowania pracodawcy w zakresie doboru pracowników przewidzianych do zwolnienia także w trybie indywidualnym. W przypadku konieczności wytypowania pracowników do zwolnienia spośród większej grupy osób pojawia się kwestia oceny prawidłowości zastosowanych kryteriów selekcji. Ocena ta winna być dokonywana na podstawie przepisów kodeksu pracy. W grę wchodzi tu przede wszystkim: cytowany art. 45 k.p. przewidujący wymóg zasadności wypowiedzenia oraz art. 8 k.p. zakazujący czynienia użytku ze swojego uprawnienia w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego i społeczno-gospodarczym przeznaczeniem prawa. Sąd I instancji wyjaśnił, że stosowanie klauzul generalnych z art. 8 k.p. przy ocenie kryteriów zastosowanych przez pracodawcę przy rozwiązywaniu stosunków pracy z przyczyn nie dotyczących pracownika powoduje, iż w o wiele większym zakresie należy brać pod uwagę czynniki niemające bezpośredniego związku ze sferą stosunku pracy. W grę wchodzi tu przede wszystkim kwestie odnoszące się do sytuacji osobistej pracownika (stan rodzinny, sytuacja materialna itp.).

Sąd Rejonowy zaznaczył, iż rozwiązanie umowy o pracę za wypowiedzeniem jest zwykłym sposobem zakończenia stosunku pracy, dodając, że jedynie przy zachowaniu wymogów formalnych oraz wskazaniu przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie pracownikowi umowy o pracę, nie można pracodawcy odmówić prawa do kształtowania polityki kadrowej firmy.

Sąd I instancji stwierdził, że w przedmiotowej sprawie okazało się, że rzeczywistą przyczyną podjęcia próby rozwiązania stosunku pracy powódki stanowiły względy ekonomiczno-organizacyjne pozwanej, będące konsekwencją zmian w strukturze właścicielskiej i zarządczej Banku oraz w realiach ekonomiczno-politycznych. Sąd I instancji zaakcentował, że wskazane okoliczności zadecydowały o przyjętej polityce maksymalizowania zysków przy minimalnych kosztach działalności, co starano się uzyskać zmniejszając liczebność stacjonarnych placówek, liczbę zatrudnionych w banku (uniwersalizacja stanowisk z rozszerzeniem zakresu bankowości elektronicznej) oraz kosztów zatrudnienia, przy maksymalnym wzroście sprzedawalności produktów bankowych, generujących dopływ gotówki z rynku, jej stałą lokację i zapobieżenie wypływowi środków pieniężnych z zasobów Banku.

Sąd Rejonowy wyjaśnił, że zasadniczo przyjmuje się, że problemy finansowe pracodawcy uzasadniają wypowiedzenie umowy o pracę, jednocześnie zaznaczając, że są to przyczyny tkwiące po stronie pracodawcy i do niego należy dokonanie najbardziej uzasadnionego wyboru osoby, która straci zatrudnienie. Sąd Rejonowy wskazał też, że w razie podjęcia przez pracodawcę indywidualnej decyzji o rozwiązaniu stosunku pracy z przyczyn organizacyjnych, wybór pracownika do zwolnienia powinien być dokonany w oparciu o porównanie sytuacji pracowników w ramach tej samej grupy pracowniczej (osób wykonujących pracę podobną, zajmujących podobne stanowiska), nie zaś z uwzględnieniem wszystkich pracowników zatrudnionych w danym zakładzie pracy albo choćby tylko w jego określonej komórce organizacyjnej. Z powyższego Sąd I instancji wywodził, że należy zatem porównać sytuację zwalnianego pracownika do sytuacji innych pracowników w ramach tej samej grupy, według obranego przez pracodawcę, zgodnego z prawem kryterium, jak choćby staż pracy, formalne wykształcenie, faktyczne kwalifikacje, doświadczenie zawodowe, dotychczasowy przebieg kariery, szczególne umiejętności i predyspozycje do wykonywania pracy określonego rodzaju.

Zdaniem Sądu Rejonowego w rozpoznawanej sprawie przyczyna wskazana w wypowiedzeniu okazała się nierzeczywista wobec czego oświadczenie o rozwiązaniu umowy naruszało także przepis art. 30 k.p. Sąd I instancji stwierdził, że w przypadku powódki bardzo rozbudowane przyczyny wypowiedzenia, sprowadzające się ogólnie ujmując do „negatywnej oceny pracy na stanowisku doradcy-kasjera”, (na które przeniesiono powódkę bez jej inicjatywy i z przyczyn organizacyjnych dotyczących Banku, m.in. z uwagi na uniwersalizację stanowisk, likwidowanie placówek bankowych, ograniczanie kosztów prowadzenia działalności bankowej w sytuacji obniżenia się sprzedawalności pożyczek i kredytów gotówkowych, a nadto pozbawiono powódkę szkoleń, czasu potrzebnego na nabycie kompetencji, stabilnego zakresu obowiązków w Oddziale o określonym potencjale sprzedaży) oraz „niespełnienia oczekiwań w zakresie wymaganych kompetencji na stanowisku doradcy-kasjera”, nieprzydatności powódki do pracy na zajmowanym stanowisku, okazały się nieuzasadnione (niepoparte wiarygodnymi dowodami).

Sąd Rejonowy wyjaśnił, że wskazane przyczyny wypowiedzenia, choć drobiazgowo opisane, ogólnie zrozumiałe dla powódki, okazały się nieweryfikowalne z uwagi na brak dowodów pozwalających ocenić poziom wyników osiągniętych przez powódkę. Zdaniem Sądu I instancji w tym zakresie nie wystarczające było ogólne przyznanie przez powódkę, że takie poziomy sprzedaży osiągała skoro przedstawił jej to na piśmie pracodawca, ponieważ jednocześnie wskazywała, że w 2015r. w Oddziale 36 była dobrym sprzedawcą i dlatego, na początku pracy w Oddziale 39 nie przejmowała się uwagami i zaleceniami przełożonej G.L., co do- jej zdaniem nieprawidłowych- sposobów prowadzenia rozmów z klientami i niewłaściwych poziomów sprzedaży. Sąd Rejonowy zaakcentował, że dopiero z czasem, ciągłe powtarzanie tych samych uwag i zaleceń w bardzo krótkich odstępach czasu, z presją krótkiego czasu na poprawę wyników (dane dotyczące osiągniętych wyników nie zostały poparte w sporze obiektywnymi dowodami np. z dokumentów, a nie zeznaniami subiektywnie zaangażowanych w ocenę pracy powódki oraz jej wypowiedzenie świadków-przełożonych, rozliczanych z osiągniętych wyników sprzedaży Oddziału) doprowadziło powódkę do utraty poczucia wartości i braku wiary we własne możliwości. Według Sądu Rejonowego znamienne jest to, że także świadek F. K. zeznał, że mówił powódce, iż jest świetnym pracownikiem i nie ma zamiaru jej zwalniać, a pod kierunkiem G.L. rozwinię kompetencje sprzedażowe, przez co – w ocenie Sądu I instancji – powstały wątpliwości co do rzeczywistego poziomu wyników powódki i jej kompetencji, skoro tak dobrze oceniano jej pracę. Sąd Rejonowy argumentował, że w istocie żaden z przełożonych nie wypowiadał się negatywnie o pracy powódki i jej jakości, co potwierdza fakt, że przez ponad 38 lat nienagannie świadczyła pracę u tego samego pracodawcy. Według oceny Sądu I instancji dopiero przyspieszona akcja zmiany organizacji banku i zasad jego działalności zepchnęły powódkę na bok stawiając ją z założenia na przegranej

pozycji, bowiem jej stanowisko i doświadczenie zawodowe stały się zbędne, a bardzo krótki okres do emerytury czyniły nieopłacalnym inwestowanie w rzetelne szkolenie takiego pracownika. Sąd Rejonowy argumentował, że strona pozwana nie wykazała, aby było inaczej, nie odparła zarzutów powódki, co do jej nieprzydatności z powodu wieku, ale odwrotnie - wskazując na ciągły proces zmian strukturalnych w zatrudnieniu, likwidowanie placówek i stanowisk, zatrudnianie nowych, młodych pracowników, którzy bardzo krótko zatrzymywali się na stanowiskach w pozwanej (z reguły wykluczały ich poziomy sprzedaży, których osiągnąć nie byli w stanie), strona pozwana uwydatniła zasadność rozumowania powódki. Sąd Rejonowy wskazał też, że rzeczywiście wiek powódki, jej dotychczasowe doświadczenie zawodowe -nieprzydatne już dla pozwanej spółki, zadecydowały o wypowiedzeniu jej umowy. W konkluzji Sąd I instancji stwierdził, że pozorna "szansa" pozostania w zatrudnieniu w innych miejscach, stale zmienianych wraz ze stawianymi wymaganiami, wyznaczanie wysokich poziomów planu do wykonania obejmującego obowiązki w zakresie, których powódka zasadniczo stawiała pierwsze kroki, stały się ostateczną przyczyną pogorszenia się wizerunku zawodowego powódki. Sąd Rejonowy dodatkowo wskazał, że nieszczęśliwie zbiegło się w to w czasie z chorobą i śmiercią matki powódki, a stan psychiczny tym spowodowany i nakładanie się co raz bardziej wymagających zadań zawodowych z presją ich wykonania w krótkich jednostkach czasu, ze stałym nadzorem niezadowolonych (przejmujących się także własną przyszłością zawodową) przełożonych, doprowadziły do niezdolności powódki do pracy. Zdaniem Sądu I instancji zwolnienie lekarskie, które przypadło pod koniec ostatniego miesiąca planu naprawczego zapewne pogorszyło ocenę przełożonych, przekonanych, że w ten sposób powódka zlekceważyła obowiązki i wymagania na nią nakładane. Jednocześnie Sąd Rejonowy zaakcentował, że nikt tego zwolnienia nie kwestionował (nie badał jego zasadności w stosownym trybie), a powódka wróciła z niego gotowa do świadczenia pracy. Sąd Rejonowy zaznaczył także, że już w kwietniu 2016r. podjęto decyzję o zwolnieniu powódki, bowiem przestał istnieć Oddział 36-likwidowany, a Oddział 39 posiadał własnych pracowników, w tym nowozatrudnionych, już po okresie adaptacyjnym i przejściowym, więc ze 100% planem sprzedaży. Powódka była tam tylko delegowana na 3 miesiące (bez planów przedłużenia tego okresu), gdy okazało się, że Oddział 36 zostaje zawieszony, a nie ma co zrobić z jej etatem. Sąd Rejonowy wywodził, że likwidacja stanowiska wymagałaby wypłaty odprawy. Zdaniem Sądu I instancji nawet gdyby powódka jakimś sposobem wypracowała założone dla niej pułapy planu, to najpewniej i tak straciłaby zatrudnienie, w dalszej czy bliższej perspektywie. Sąd Rejonowy argumentował, że najpierw zmieniono by dla powódki placówkę i wymagania, a następnie w momencie, gdy okazałoby się, że nie jest w stanie sprostować wyznaczonym poziomom, znowu nowych wymagań, zwolniono by ją i tak, wskazując przyczyny na pozór nie dotyczące pracodawcy.

Sąd I instancji wyjaśnił, że jeżeli pracodawca wskazuje w wypowiedzeniu umowy o pracę na czas nieokreślony przyczyny dotyczące nieosiągnięcia zakładanych efektów pracy pracownika, to zasadność wypowiedzenia (przyczyn) musi być zawsze oceniana poprzez kryterium sposobu wywiązywania się pracownika z jego obowiązków.

Okoliczność ta nie może usprawiedliwiać niewykonania nadmiernie określonych zadań, jak i to, że wypowiedzenie umowy o pracę nie może wynikać z arbitralnych decyzji pracodawcy. W okolicznościach niniejszej sprawy zdaniem Sądu Rejonowego istotne okazało się, że samo niewykonanie zakładanych przez pracodawcę celów (rezultatów) powinno uwzględniać zachowanie pracownika w kontekście jego obowiązków, ponieważ umowa o pracę nie jest umową rezultatu, lecz umową starannego działania, natomiast immanentną cechą stosunku pracy jest ryzyko gospodarcze pracodawcy. Z powyższego Sąd Rejonowy wywodził, że pracownika nie mogą zatem spotkać sankcje spowodowane nieosiągnięciem rezultatu prowadzonej przez pracodawcę działalności gospodarczej, jeżeli pracownik nie miał na to wpływu i nie można mu zarzucić niewłaściwego wykonywania obowiązków. Ostatecznie zdaniem Sądu I instancji można stwierdzić, że nie ulega żadnej wątpliwości, iż przyczyna wypowiedzenia bezterminowej umowy o pracę musi być uzasadniona, co oznacza, że wypowiedzenie takiej umowy nie może zostać dokonane przez pracodawcę na zasadzie swobodnego uznania (całkowicie dowolnie).

Sąd Rejonowy wskazał, że przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę powódki dotyczyły jakości i efektywności jej pracy, które wbrew twierdzeniom pozwanej nie mogą być oceniane w oderwaniu od sposobu wywiązywania się pracownika z jego obowiązków, jak i okoliczności towarzyszących wskazanym w wypowiedzeniu przyczynom. Zdaniem Sądu I instancji pracodawca w tym przypadku nie wykazał, by zaistnienie przyczyn wypowiedzenia było zależne i w jakim stopniu od powódki.

Sąd Rejonowy argumentował, że pozwana wskazała, że wypowiada umowę z uwagi na: 1) negatywną ocenę pracy na stanowisku doradcy-kasjera”, a wynikającą z osiągnięcia wyników sprzedażowych w 3 i 4 kwartale 2015r i 1 kwartale 2016r poniżej oczekiwanego poziomu, 2) braku realizacji norm aktywności wynikających z Nowego Rytmu w okresie 1Q 2016, 3) wykorzystania aplikacji P. niezgodnie założeniami nowego Rytmu, 4) braku realizacji indywidualnego planu naprawczego, 5) niskiej jakości obsługi klienta-niezgodnej ze standardami Banku, 6) niespełnienia oczekiwań pracodawcy w zakresie wymaganych kompetencji, 7) braku poprawy efektywności realizacji zadań.

Sąd Rejonowy podkreślił, że w zakresie negatywnej oceny pracy na stanowisku doradcy-kasjera zarzucono nieosiągnięcie wyników sprzedażowych w 3 i 4 kwartale 2015r. oraz 1 kwartale 2016r. na oczekiwanym poziomie, natomiast powódka otrzymała stanowisko doradcy-kasjera dopiero od dnia 1 lipca 2015r. w Oddziale 4 (poprzednio: była „kasjerem-dysponentem” bez obowiązków sprzedażowych). Według Sądu I instancji dokonano więc oceny wykonania sprzedaży w pełnym zakresie już za pierwszy kwartał pracy powódki z takimi obowiązkami, podczas gdy osoby nowozatrudnione, wykonywały je i to w zmniejszonym do 50% pułapu poziomie sprzedaży, dopiero po upływie 3 miesięcy adaptacji przewidzianej na naukę i szkolenia. Sąd Rejonowy argumentował, że ponadto powódka świadczyła wówczas pracę w oddziale obsługującym klienta korporacyjnego, a nie indywidualnego, co wiązało się z zasadą dokonywania czynności bankowych elektronicznie i poza Oddziałem, dodając, że ilość obowiązków związanych z obsługą klientów indywidualnych, z których rozliczano wykonanie sprzedaży pożyczek i kredytów gotówkowych, rachunków (...) itp., była w tym Oddziale znikoma. Sąd I instancji wskazał też, że przełożona powódki powierzyła jej zasadniczo obowiązki poza sprzedażowe utrzymując dotychczasowy podział na pracowników wykonujących tylko czynności dysponenckie i tych wykonujących tylko czynności kasjerskie (tutaj marginalne). Powódce powierzyła archiwizację dokumentów na zapleczu, wykonywanie czynności związanych z uporządkowaniem skarbca, co w pewnej części wiązało się z tym, że powódka знаła organizację pozwanej i produkty bankowe, gdy pozostali pracownicy stanowili zespół przejęty z oddziałem N.. Z tych samych przyczyn, zdaniem Sądu Rejonowego, ocena wyników sprzedaży za 2 kwartał 2015r. (nie przedstawionych w formie obiektywnych, podpisanych przez przełożonego dokumentów- J. C. przełożona powódki w oddziale 36 zeznawała, że poziom sprzedaży powódki był porównywalny do pozostałych osób) nie mogła obiektywnie stanowić o nieprzydatności powódki do tego rodzaju pracy. Sąd Rejonowy akcentował, że nowozatrudnieni, którym po raz pierwszy powierzano obowiązki związane ze sprzedażą, mieli tylko 50% poziomu pozostałych, podczas gdy powódka zmuszona była do realizowania poziomu takiego jak pozostali pracownicy i to wyznaczonego dla oddziału o zanikającym potencjale. Sąd I instancji zaznaczył jednocześnie, że Oddział podlegał wygaszaniu, klienci odpływali do innych placówek, m.in. z powodu przekazywania poszczególnych obszarów bankowości do innych lokalizacji, a brak klientów wchodzących do oddziału uniemożliwiał skuteczną, spontaniczną sprzedaż, nawet przy dochowaniu oczekiwanej staranności. Sąd Rejonowy wskazał również, że świadkowie, w tym J. C. i E. M.- zeznawały, że kwartał IV 2015r. był najgorszy, oddział nie miał już prawie wcale klientów, pozostali w większości emeryci, którzy mieli tu założone (...)y i dokonywali tylko z nich wypłat, a kredyty dawno przeniesiono już do oddziału na ul. (...). Sąd I instancji stwierdził, że w takiej sytuacji trudno zarzucać powódce brak przydatności do pracy na danym stanowisku skoro nie zapewniono warunków jej wykonania, także z tego powodu, że skierowano ją do pracy na zapleczu. Natomiast rozliczanie powódki za I kwartał 2016r. dotyczyło już pracy w innym oddziale, z obowiązkiem sprostania planowi naprawczemu, który –jak zeznawali przełożeni powódki- miał nie stanowić narzędzia do zwolnienia pracownika, ale wspomóc go w realizacji zadań. Powódce powierzono wówczas pracę sprzedażową, rozliczając ją systematycznie jak innych doświadczonych pracowników, a nikt nie wziął pod uwagę, że dotychczas tak naprawdę nie miała możliwości sprawdzenia się w sprzedaży bezpośredniej, nie miała kontaktu z tego rodzaju klientami indywidualnymi, nie miała doświadczenia i wykształcenia w tym kierunku. Sąd I instancji zaznaczył, że powódki nie przeszkolono, ograniczając się do rozmów z jej przełożoną G.L. (o nieznanym zakresie i poziomie), które niezmiennie kończyły się negatywną oceną (poziom niezgodny z oczekiwaniami). Sąd Rejonowy argumentował, że powódka nie miała w tym miejscu własnej listy klientów potencjalnie zainteresowanych produktami bankowymi, a lista przekazana przez G.L. okazała się nieprzydatna, ponieważ w większości zawierała osoby z zajęciami komorniczymi i korzystające z pomocy socjalnej, które nie posiadały zdolności kredytowej. Nie były też zasadniczo zainteresowane powiększaniem zadłużenia. Jak wynika z zeznań A. W. nawiązanie trwałych relacji z klientami wymaga

co najmniej roku pracy w jednym oddziale i rozmów z tymi samymi klientami. Powódka po 3-ch miesiącach znowu miała zmienić miejsce pracy, bowiem nikt nie słyszał, aby istniały plany jej dalszego zatrudnienia w oddziale 39.

Sąd Rejonowy zaakcentował, że za okres od 6.05.2013r. do 5.05.2014r. uznano, że powódka wykorzystuje niestandardowe podejście w orientacji na cele, aktywnie angażuje się w sprawy klienta, jest zaangażowana w swój rozwój, prawidłowo planuje pracę i ustala w niej priorytety, prawidłowo dobiera sposób argumentacji w zależności od odbiorcy i wywiera na niego wpływ. Natomiast w ocenie efektów pracy uznano, że nie spełnia oczekiwań (bez możliwości oceny, dlaczego i w jakich warunkach) i nie dostosowuje się do zmian. Sąd I instancji podkreślił też, że nie wskazano jednak planu rozwoju powódki.

Następnie Sąd Rejonowy wskazał, że kolejna ocena za okres od 3.03.2014r. do 2.03.2015r. zawierała pozytywnie ocenione aktywne zaangażowanie oraz aktywne uczestnictwo w zmianach- otwarcie na zmiany; zaangażowanie w rozwój, prawidłowe planowanie pracy i ustalanie w niej priorytetów, prawidłowe dobieranie argumentacji w zależności od odbiorcy, natomiast w ocenie efektów pracy i orientacji na cele przełożone stwierdziły luki. Sąd I instancji wyjaśnił, że wskazano wówczas plan rozwoju na czas do 30.06.2015r. (około 1,5 miesiąca) na rozwój kompetencji w zakresie orientacji na cele poprzez „lekturę”- bez wskazania źródeł, a na czas do 31.07.2015r. (ok. 2,5 miesiąca) na rozwój powódki poprzez czynione przez nią obserwacje bez uszczegółowienia kogo, czy czego i w jakim zakresie. Zdaniem Sądu Rejonowego lektura i obserwacje nie mogły jednak być obiektywnie przydatne, skoro powódka wykonywała tam pracę zwłaszcza na zapleczu. Sąd I instancji argumentował, że od lipca 2015r. ilość pracy na sali obsługi systematycznie i drastycznie malała tak, że brakowało jej nawet dla dysponentów, rozliczanych wyłącznie w tym zakresie. Obserwacje powódki nie mogły być więc realizowane, a w sporze nikt nawet nie podnosił, aby powódkę z w/w planu rozliczano, a także jakie osiągnęła wyniki. Sąd Rejonowy wskazał, że z zeznań J. C. wynika, iż były niezadowolające, skoro każda z zatrudnionych w tym oddziale nie osiągała od połowy 2015r założonych planów sprzedaży.

Sąd I instancji zaznaczył też, że w wypowiedzeniu wskazano, że w 3Q 2015-powódka osiągnęła 39% planu (jeden z czterech najniższych wyników) przy średnim poziomie realizacji zadań sprzedażowych przez pozostałych zatrudnionych na takim samym stanowisku na poziomie 48%. Zdaniem Sądu Rejonowego w sporze zabrakło jednak wiarygodnych danych, aby porównać te dane i ocenić je. Sąd I instancji stwierdził, że osiągniętych poziomów wykonanie planu nawet w połowie nie było w tym oddziale możliwe. Sąd Rejonowy wskazał, że pozwana powołała się przy tym na średnie wyniki, bez danych w oparciu, o które można by ustalić wynik minimalny (być może nawet niższy niż powódki, bo osiągnęła jeden z 4-ch najniższych) i maksymalny (być może niewiele odbiegający od wyniku powódki), a także, że pozwana wskazała wyniki za 4Q 2015, które miały wynosić dla powódki 28% planu i miał to być jeden z dwóch najniższych wyników, znowu przy „średnim” (a nie jednostkowym) poziomie realizacji zadań sprzedażowych przez pozostałych zatrudnionych na takim samym stanowisku, który miał wynosić -59% (także bez możliwości weryfikacji).

W I kwartale 2016r. powódka miała osiągnąć 43% wykonania planu („najniższy” wynik) przy średnim poziomie realizacji zadań sprzedażowych przez pozostałych zatrudnionych na takim samym stanowisku na poziomie 159%. Sąd Rejonowy wskazał, że w/w wynik dotyczył planu naprawczego, wyznaczonego na poziomie 80% planu pozostałych zatrudnionych w oddziale 39, a powódce powierzono znowu inne obowiązki, w innym oddziale o innym potencjale sprzedaży, a powódkę znowu porównywano do wyników średnich (bez możliwości oceny jaki był wynik najniższy a jaki najwyższy, czy nie zbliżone z wynikami powódki). W ocenie Sądu I instancji wątpliwa jest także prawidłowość porównywania powódki do innych osób z tego oddziału, skoro tylko ona realizowała plan naprawczy i miał w założeniu pomóc w jej aktywizacji, a nie stanowić podstawy do negatywnej oceny, podkreślając, że poziom oczekiwanego wykonania powódki był inny niż pozostałych osób i nie można tych wyników porównywać zwłaszcza, przez uśrednianie. Według Sądu Rejonowego takie czynności wskazują na manipulację wynikami, aby zaciemnić obraz i uniemożliwić ustalenie okoliczności sprawy i miały na celu przedstawić powódkę w jak najgorszym świetle jeżeli chodzi o sprzedaż.

Sąd Rejonowy wskazał, że powódce zarzucono także brak realizacji w 1Q 2016 norm aktywności wynikających z Nowego Rytmu precyzując, że chodzi o ilość umówionych i odbytych spotkań z klientami, ilość konwersji (spotkań

umówionych i zakończonych sprzedażą), gdzie realizacja miała wynieść 18% (a norma 100%). W tym przypadku dotyczy to także okresu planu naprawczego. W ocenie Sądu I instancji w sporze pozwana nie wykazała jak wyglądały normy aktywności wynikające z Nowego Rytmu, ani co w szczególności ów (...) stanowił (zwłaszcza, że był powodem tak dużej rotacji na stanowiskach związanych ze sprzedażą). Nie było więc zdaniem Sądu Rejonowego możliwości obiektywnej oceny, czy w/w przyczyna zaistniała i czy mogła stanowić uzasadnioną przyczynę wypowiedzenia. W szczególności przy uwzględnieniu powoływanych już wcześniej okoliczności dotyczących pracy powódki w 1 kwartale 2016r. Sąd I instancji wskazał, że nie istniała także możliwość oceny, czy powódka wykorzystywała aplikację P. niezgodnie z założeniami nowego Rytmu, nie tylko z powodu nie ujawnienia tych założeń w postępowaniu, ale także z powodu braku wiarygodnych dowodów, aby tak było. Sąd Rejonowy wyjaśnił, że poza wnioskiem o rozwiązanie umowy przygotowanym przez A. T. i oświadczeniem o wypowiedzeniu nie złożono dokumentów podpisanych przez przełożonych wykazujących powyższe. Powódce zarzucono w tym zakresie brak opisów ze spotkań z klientami, brak ilości prognozowanych punktów, brak realizacji umawianych spotkań zgodnie z zeszytem Nowego Rytmu. Sąd Rejonowy zaznaczył, że tymczasem pozwana nie złożyła takiego zeszytu, choćby przykładowo, aby wykazać brak opisów (a podniosła, że zagadnienia te były wielokrotnie omawiane z powódką i zapisywane w Zeszycie Nowego Rytmu jako tygodniowe cele do realizacji). Brak ilości prognozowanych punktów, zdaniem Sądu I instancji, także pozostał niezrozumiały, skoro pozwana w wypowiedzeniu podała, że codziennie przy porannej odprawie Zespołu (...) powódka informowała przełożonego o ilości prognozowanych punktów z transakcji w danym dniu, a na odprawie na koniec dnia rozliczała się z braku realizacji przyjętych założeń.

Następnie Sąd Rejonowy wskazał, że w zakresie przyczyny: brak realizacji indywidualnego planu naprawczego, pozwana ponownie powołała tą samą przyczynę co wcześniej, dodając, że uprzednio, tj. w punkcie 1 wypowiedzenia ujęła ją jako osiąganie wyników sprzedażowych m.in. w 1 kwartale 2016r. poniżej oczekiwanego poziomu-w 1 Q 2016-43% (najniższy wynik). Zdaniem Sądu Rejonowego istotne jest, że już w połowie marca 2016r. wynik powódki zakomunikowany przez G.L. wynosił ponad 53%. Sąd I instancji podkreślił, że pozwana nie potrafiła wyjaśnić, a tym bardziej wykazać, dlaczego w miarę upływu kwartału wynik ten spadł do 43% (czy też celowo wskazano taki poziom), zwłaszcza że powódka od 15.03.2016r. korzystała ze zwolnienia lekarskiego.

Sąd Rejonowy odnosząc się do tego, że powódce zarzucono także niską jakość obsługi klienta, tj. niezgodną z obowiązującym w banku standardami (...) Klienta, podkreślił, że do końca sporu standardy te pozostały jednak tajemnicą i przyczyna ta okazała się nieweryfikowalna. Sąd I instancji argumentował, że w dwóch ocenach okresowych w zakresie jakości obsługi klienta powódka uzyskiwała pełną ocenę, nie zarzucano jej tu braku zaangażowania, czy niskiej jakości obsługi. Zdaniem Sądu Rejonowego pozwana nie wykazała także, aby powódka w ogóle była zapoznana ze standardami obsługi klienta, skoro wcześniej praktycznie nie pracowała na stanowisku sprzedażowym, a w aktach osobowych brak jest takich adnotacji. W ocenie Sądu I instancji niemożliwe także było, aby na podstawie opisów obserwacji przekazanych przez G.L. w e-mailach uzyskać obiektywny obraz oczekiwanych standardów oraz porównywalnych standardów obsługi innych dysponentów. W/w obserwacje stanowiskowe z dni: 12 i 15.01.2016r. oraz z 23.02.2016r. miały dotyczyć: nieprzedstawienia się klientowi, niedokonywania analizy potrzeb i oczekiwań klientów (niezadawania pytań celem poznania potrzeb, nieumiejętności umówienia w czasie rozmowy telefonicznej spotkania z klientem w oddziale). Sąd Rejonowy zaznaczył, że J. C. nie miała uwag do jakości umawiania spotkań przez powódkę, do czego zmuszona była pod koniec 2015r. w jej oddziale, aby zdobyć jakichkolwiek klientów.

Sąd Rejonowy zaakcentował, że G.L. przyznała także, że nigdy nie badano zachowań powódki przy wykorzystaniu M. S.. Sąd I instancji dodał, że przełożona wprawdzie wskazała, że tak było, ale w procesie wycofała się z takiej oceny wskazując, że chodziło jej o własną ocenę stanowiskową podczas obserwacji powódki z klientem i przy telefonie. Sąd Rejonowy z powyższego wywodził, że przyczyna w postaci niezadowolających ocen M. S. nie była zatem prawdziwa i miarodajna, skoro powódkę oceniała osoba znajoma, u której powódka z racji powtarzających się rozmów oceniających i ciągłych negatywnych uwag, nie wiedziała już jak się zachowywać. Jednocześnie Sąd Rejonowy zwrócił uwagę, że nie wiadomo też z jakiego powodu badanie wykonane przez G.L. w dniu 21.01.2016r. dało wynik 44,05%, a w dniu 17.02.2016r.- 41,37%, w dniu 26.02.2016r.- 40,48%, natomiast w dniu 11.03.2016r.- 39,35% (przy akceptowalnym poziomie-70%, też bez wyjaśnienia dlaczego na tym poziomie).

Sąd I instancji wskazał, że powódce zarzucano także niespełnienie oczekiwań pracodawcy w zakresie wymaganych kompetencji, czego wyrazem miały być oceny okresowe / (...) / dokonywane w poszczególnych latach: w 2014r. – za okres 6.05.2013r. do 5.05.2014r. (na 8 ocenianych kompetencji -2 oceniono poniżej oczekiwań), w 2015r. – za okres 6.05.2014r. do 5.05.2015r. (na 8 ocenianych kompetencji -2 oceniono poniżej oczekiwań). Sąd Rejonowy dodał, że okres oceny zakończył się więc w maju 2015r., a osiągnięte wyniki nigdy wcześniej przed wrześniem 2016r. nie stały się powodem do wypowiedzenia umowy. Zdaniem Sądu I instancji nie można uznać, że dopiero po ponad roku pracodawca miałby możliwość powoływania się na oceny, które tak naprawdę były dobre, a pozwana wcześniej nie miała zamiaru wyciągać z nich negatywnych konsekwencji. W konsekwencji Sąd Rejonowy stwierdził, że w/w przyczyna nie mogła uzasadniać wypowiedzenia.

Według Sądu Rejonowego generalnie w 2015r. otwartość na zmiany powódka już posiadała, a efekty pracy nie były możliwe do oceny po takim czasie. Zdaniem Sądu I instancji pozwana nie podjęła też inicjatywy dowodowej w tym zakresie i w ogóle nie zamierzała wykazywać jakie to powody zapracowały na negatywną ocenę w zakresie braku otwartości na zmianę (wyliminowanego w roku 2015) i braku efektów pracy (jeżeli w ogóle miały miejsce, na jakim poziomie i w zakresie jakich obowiązków).

Sąd Rejonowy odnosząc się do kolejnej przyczyny, którą miał być brak poprawy efektywności realizacji zadań, wyjaśnił, że w tym zakresie, wskazano już wcześniej, że w 2015r. nie było to obiektywnie możliwe w takim oddziale jak 36, a w 2016r. powódka pracowała ok. 2 miesiące i nie zdążyła jeszcze wypracować bazy klientów, ani nabyć dostatecznych kompetencji w zakresie sprzedaży.

Zdaniem Sądu Rejonowego pozwana nie wykazała także w jakich to warsztatach dotyczących procesu obsługi klienta uczestniczyła powódka, ani w jakich szkoleniach produktowych wspomagających prace na zajmowanym stanowisku, a takie okoliczności powoływała jednak bez wskazania szczegółów w wypowiedzeniu.

W tak ustalonych okolicznościach sprawy nie można było zdaniem Sądu Rejonowego oceniać, że powódka nie była przydatna do pracy na ostatnim stanowisku, dodając, że okres pracy na tym stanowisku w jednym oddziale był do tego za krótki, a poziomy wymaganej sprzedaży za wysokie (nowi pracownicy mieli niższe, a powódka była nowym pracownikiem sprzedaży), brak szkoleń i wykształcenia kierunkowego uniemożliwiał błyskawiczne przyswojenie nowej wiedzy i zasad pracy. Sąd Rejonowy zaznaczył, że choć oczywistym jest, że pracodawca ma prawo swobodnie kształtować strukturę zatrudnienia, to jednak nie może tego czynić arbitralnie i dowolnie. Jednocześnie Sąd I instancji zaakcentował, że pozwany pracodawca w badanym przypadku, wcale nie traktował powódki jako nieprzydatnej do chwili zawieszenia Oddziału 36, a przeniesienie jej do Oddziału 39 i nałożenie planu naprawczego miało tylko na celu stworzenie pozoru nieistnienia przyczyn organizacyjnych po jego stronie. W ocenie Sądu Rejonowego plan ten miał dostarczyć liczb stawiających powódkę w złym świetle, a przełożeni wiedząc, że powódka nie przeszła stosownych szkoleń oraz, że nie ma wiedzy i doświadczenia, spodziewali się, że nie sprostą stawianym wymaganiom co ułatwi zwolnienie jej przed wejściem w wiek chroniony.

Sąd Rejonowy podkreślił, że pozwana nie podjęła decyzji o wypowiedzeniu umowy w 2013r. ani w 2015r., a dopiero w momencie, gdy okazało się, że powódka nie długo wejdzie w okres ochronny. Zdaniem Sądu I instancji takie działanie należało ocenić jako naruszenie art. 8 k.p., dodając, że naruszenie przez pracodawcę zasad współzycia społecznego (uczciwego działania, dobrych obyczajów, przyzwoitości, lojalności wobec pracownika) może stanowić czyn niedozwolony (art. 415 k.c. w zw. z art. 300 k.p.). Powołując się na zasady współzycia społecznego Sąd Rejonowy stwierdził, że prawo pozwanej do kształtowania struktury zatrudnienia powinno ulec ograniczeniu, a wypowiedzenie umowy powódce tuż przed wejściem w wiek ochronny z przyczyn szeroko wcześniej omówionych, nie mogło uzasadniać zakończenia stosunku pracy, tym bardziej z przyczyn dotyczących powódki i bez rekompensaty z ustawy o zwolnieniach grupowych w związku porozumieniami obowiązującymi w pozwanej.

Zdaniem Sądu Rejonowego w tym przypadku fakt, że do rozwiązania umowy doszło w okresie, gdy powódka była już objęta ochroną sam przez się nie stanowił podstawy do przywrócenia jej do pracy. Sąd I instancji wyjaśnił, że akt wypowiedzenia, a nie efekt rozwiązania stosunku pracy, nie powinien bowiem nastąpić w okresie ochronnym,

stwierdzając, że powyższe oznacza, że pracodawca ma prawo wręczyć wypowiedzenie przed jego rozpoczęciem, choćby więź prawna miała zakończyć się już w jego trakcie. Sąd Rejonowy wyjaśnił, że w takim przypadku zatrudniony może bronić się wyłącznie przez odwołanie się do klauzuli generalnej wskazanej w art.8 k.p. dodając, że zasady współzycia społecznego jedynie w indywidualnych przypadkach i z uwagi na szczególne względy mogą stanowić oręż przeciwko prawu pracodawcy oraz akcentując, że w każdym przypadku ocena w tym względzie należy do dyskrecyjnych uprawnień sądu powszechnego

Mając na uwadze powyższe Sąd Rejonowy stwierdził, że należało uznać, że pozwana naruszyła przepisy o wypowiedaniu umów o pracę, a także, że powódkę należało przywrócić do pracy na ostatnich warunkach pracy i płacy zgodnie z jej żądaniem, podkreślając, że pozwana nie wskazywała uzasadnionych powodów, które wyłączałyby możliwość uwzględnienia roszczenia w w/w kształcie.

Sąd Rejonowy wyjaśnił, że zgodnie z wypracowanymi ogólnymi wytycznymi oceny zasadności roszczenia przywrócenia do pracy dokonuje się z punktu widzenia kryterium "możliwości" i "celowości" dalszego zatrudnienia pracownika, zaznaczając, że ocena taka powinna uwzględniać takie okoliczności jak: rodzaj przyczyny rozwiązania stosunku pracy ("ciężkie" czy "zwykłe" naruszenie obowiązków pracowniczych, przyczyny niezwiązane z osobą pracownika itp.), podstawa orzeczenia o przywróceniu do pracy (bezzasadność zarzutów czy też naruszenie przez pracodawcę wymagań formalnych obowiązujących przy rozwiązywaniu umów o pracę), skutki mogące wyniknąć dla jednej lub drugiej strony z przywrócenia pracownika do pracy lub z zasądzenia na jego rzecz odszkodowania (konieczność ponownego rozwiązania przez pracodawcę stosunku pracy, zwolnienia dobrze pracujących pracowników, możliwość odrodzenia się sytuacji konfliktowej w zakładzie pracy, pozbawienie pracownika okresu zatrudnienia wymaganego do nabycia pewnych uprawnień itp.). Sąd Rejonowy wyjaśnił, że niemożliwość lub niecelowość wydania orzeczenia o przywróceniu pracownika do pracy uzasadniają zatem okoliczności wiążące się z jednej strony z funkcjonowaniem zakładu pracy, z drugiej zaś -z pewnymi nawet niezawinionymi okolicznościami dotyczącymi osoby pracownika, najczęściej zaś z na tyle nagannym postępowaniem, że jego powrót do pracy byłby niewskazany. Zdaniem Sądu Rejonowego takie okoliczności nie zaistniały w niniejszej sprawie, akcentując, że także powódka przez cały proces była przekonana o możliwości i zamiarze dalszego świadczenia pracy na dotychczas zajmowanym stanowisku. Sąd Rejonowy wskazał, że należało mieć na uwadze także to, że pozwana spółka ma rozbudowaną strukturę, szereg stanowisk o tożsamym bądź zbliżonym zakresie czynności, dodając, że ustalone okoliczności wskazują w związku z oceną okresu pracy powódki w czasie po powrocie ze zwolnienia lekarskiego i w czasie okresu wypowiedzenia w strukturach banku na razie istnieje dość pracy poza sprzedażą, do której kompetencje powódki są wystarczające. Sąd Rejonowy podkreślił, że 2015r. w Oddziale 36 i w w/w okresach powierzano powódce i to z powodzeniem wykonywanie czynności związanych z archiwizowaniem dokumentów, czynności w S., ewidencjonowanie transakcji, pracę na zapleczu Oddziału, gdy inne-lepiej przystosowane i wykształcone osoby wykonywały obowiązki sprzedaży i obsługi klienta na S. obsługi. W toku sporu przeprowadzone dowody wykazały zdaniem Sądu I instancji, że to nie brak rzetelności i staranności powódki, ani też lekceważenie jakichkolwiek obowiązków były przyczyną negatywnej oceny jako powodu do definitywnego zakończenia stosunku pracy. Według Sądu Rejonowego powódka wkładała w pracę całe swoje możliwości, była zaangażowana i jednocześnie zaakcentował, że powódka nie posiadała wykształcenia kierunkowego, a pozwana nie dała jej szans na skorzystanie z fachowych szkoleń i odpowiednio długiego czasu na wypracowanie bazy klientów w jednym oddziale banku i osiągnięcie wyższych wyników sprzedaży. Zdaniem Sądu I instancji nie było żadnych przeszkód, aby powódka wróciła do pracy, skoro nie zaistniały takie przyczyny, które uzasadniałyby jej wypowiedzenie. Sąd Rejonowy zaznaczył, że jeżeli pracodawca uważał, że powódka z obiektywnych powodów (kryterium doboru) nie spełnia jego oczekiwań na takim poziomie jak inni pracownicy na takich samych stanowiskach, mógł wybrać jej stanowisko do likwidacji i wypowiedzieć umowę wskazując przyczyny nie dotyczące pracownika. Według Sądu Rejonowego stanowisko powódki w Oddziale 39 de facto nie zostało obsadzone, a jej obowiązki wykonywali inni pracownicy, natomiast pozwana nie przedstawiła dowodów, że było inaczej.

Sąd Rejonowy dodał, że likwidacja stanowiska pracy i brak środków na utrzymanie dotychczasowego poziomu zatrudnienia może być przykładem niemożliwości przywrócenia pracownika do pracy na dotychczasowych warunkach, ale już nie samo zmniejszenie stanu zatrudnienia, jeśli redukcja etatów nie dotyczy stanowiska pracy



zwolnionego pracownika ani fakt zatrudnienia innego pracownika w miejsce zwolnionego. Sąd I instancji stwierdził, że pozwana nie wskazała, aby nie było możliwości zatrudnienia powódki z uwagi na redukcję etatów, czy zmniejszenie zatrudnienia, dodając, że pozwana wręcz zaprzeczała istnieniu takich przyczyn, jednocześnie składając zawiadomienia o zwolnieniach grupowych potwierdzające stałe zmiany organizacyjne i redukcję etatów, np. kasjerskich, tj. takich jak zajmowany przez powódkę.

Sąd Rejonowy wskazał, że nie można wymagać od pracodawcy, aby zatrudniał pracownika na stanowisku pracy, na którym nie jest on w stanie podołać stawianym mu zadaniom, dodając, że w takim przypadku przywróceniu do pracy przeciwstawia się jego niecelowość skoro po restytucji stosunku pracy powtórzy się sytuacja, na którą zasadnie powoływał się pracodawca jako na przyczynę zwolnienia pracownika w tym trybie, np. nieradzenie sobie przez pracownika z obowiązkami zawodowymi. Sąd I instancji stwierdził, że pozwana nie podnosiła jednak, aby w tym przypadku przywrócenie powódki do pracy było niecelowe z uwagi na w/w okoliczność i jednocześnie odwołał się do pozostałych powołanych wcześniej okoliczności związanych ze zmianą powódce miejsca świadczenia pracy i stanowiska oraz brakiem obiektywnie wykazanego przeszkolenia w pełnym zakresie, w fachowy i zorganizowany sposób wskazując, że za takie nie można uznać pogadank i ocen G.L. w okresie 2,5 miesiąca, które nie dały się zweryfikować i ocenić merytorycznie, a nie były prowadzone przez uprawniony do tego organ.

Sąd I instancji wskazał również, że w sprawie nie zachodzi żadna z przesłanek odmowy przywrócenia powódki do pracy, o których mowa w art. 45 §2 k.p., albowiem nie ma podstaw do uznania, że cechy osobowościowe powódki jako pracownika (konfliktowość, skłócenie z innymi pracownikami lub przełożonymi) i to o takim nasileniu, że nie sprzyjają one atmosferze pracy i są uciążliwością dla załogi oraz jej kierownictwa przemawiają za niecelowością takiego rozstrzygnięcia, jak i nie można mówić o zawinionej przez powódkę utracie zaufania pracodawcy do powódki.

O kosztach zastępstwa procesowego Sąd Rejonowy orzekł na podstawie art. 98 k.p.c. w zw. z § 9 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22.10.2015r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych, zasądzając od pozwanej - jako strony przegrywającej proces - na rzecz powódki kwotę 180 zł przysługującą radcy prawnemu za prowadzenie spraw z zakresu prawa pracy o nawiązanie umowy o pracę, uznanie wypowiedzenia umowy o pracę za bezskuteczne, przywrócenie do pracy lub ustalenie sposobu ustania stosunku pracy.

O kosztach sądowych w punkcie trzecim wyroku Sąd I instancji orzekł na podstawie art. 113 ust. 1 w zw. z art. 97 ustawy z dnia 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (tekst jednolity Dz. U. z 2010 roku, nr 90, poz.594), obciążając nimi pozwaną w zakresie w jakim przegrała sprawę. Sąd Rejonowy wyjaśnił, że na koszty złożyła się opłata od pozwu 2052 zł (5% od wartości przedmiotu sporu obliczonej od sumy wynagrodzenia za 12 miesięcy zatrudnienia, tj. 12x3420 zł=41.040 zł), której powódka nie miała obowiązku uiścić.

Apelację od powyższego wyroku wniosła strona pozwana zaskarżając go w całości.

Skarżonemu wyrokowi apelujący pracodawca zarzucił naruszenie przepisów prawa procesowego, a mianowicie:

a) art.231 k.p.c. polegające na sprzeczności ustaleń Sądu z treścią zebranego w sprawie materiału dowodowego, która to sprzeczność skutkowałą ustaleniem przez Sąd Rejonowy, że pozwany pracodawca naruszył przepisy o wypowiedaniu umów o pracę, a w szczególności przyjęcie przez Sąd przyczyny wypowiedzenia umowy podane w uzasadnieniu są nieprawdziwe, pozorne i nierzeczywiste - a rzeczywiste to: 1) „względy ekonomiczno - organizacyjne , będące konsekwencją zmian w strukturze właścicielskiej i zarządczej banku oraz w realiach ekonomiczno - politycznych , 2) zwolnienia grupowe w latach 2014-2016 z przyczyn ekonomiczno - organizacyjnych nie dotyczących pracowników - obejmujące setki pracowników ze stanowisk średniego personelu (kasjerów , pracowników obsługi klienta), 3) polityka maksymalizacji zysków przy minimalnych kosztach działalności, 4) zmniejszenie liczebności stacjonarnych placówek, liczby zatrudnionych i kosztów zatrudnienia przy maksymalnym wzroście sprzedawalności produktów bankowych, generujących dopływ gotówki z rynku, jej stałe lokację i zapobieżenie wypływowi środków pieniężnych z zasobów banku;

b) art.233 §1 k.p.c. polegające na: 1) obdarzeniu w całości walorem zaufania wiarygodność zeznań powódki oraz świadków strony powodowej, w szczególności świadka J. C. (1), podczas gdy część tych zeznań budzi uzasadnione wątpliwości co do zgodności ze stanem faktycznym, co miało wpływ na treść zaskarżonego orzeczenia, 2) przyjęcie jako pewnej tezy, że umowa o pracę z powódką została rozwiązana z uwagi na zbliżający się termin wejścia powódki w okres ochronny (1.10.2016r.), zwolnienia grupowe w pozwanym banku oraz względy ekonomiczno - polityczne i całkowite podporządkowanie swobodnej oceny dowodów w sprawie takiej tezie, 3) odmówienie wiarygodności zeznaniom świadków A. T. (2), G. L. F. K. (2) bez wyraźnego wskazania przyczyn takiej odmowy i jednocześnie powoływanie się na prawdziwość tych zeznań, jeśli mogło to prowadzić to udowodnienia tezy przyjętej przez Sąd.

W konkluzji do tak sformułowanych zarzutów apelacyjnych strona pozwana wniosła o zmianę skarżonego wyroku i oddalenie powództwa w całości, ewentualnie zaś wniosła o uchylenie wyroku i przekazanie spawy do ponownego rozpoznania Sądowi I instancji.

Na rozprawie apelacyjnej w dniu 22.02.2018r. – bezpośrednio poprzedzającej wydanie wyroku w niniejszej sprawie - pełnomocnik pozwanego poparł apelację, natomiast pełnomocnik powódki wniósł o oddalenie apelacji oraz o zasądzenie od strony pozwanej na rzecz powódki kosztów zastępstwa procesowego za drugą instancję /e-prot. z 22.02.2018r.: 00:08:10, 00:26:55/.

#### **Sąd Okręgowy zważył, co następuje:**

Apelacja okazała się zasadna, skutkując w efekcie zmianą zaskarżonego wyroku poprzez oddalenia powództwa w całości.

Wstępnie przypomnieć należy, że materialno-prawną podstawą sformułowanego przez powódkę roszczenia jest przepis art. 45 §1 k.p., który stanowi, że w razie ustalenia, że wypowiedzenie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony 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 lub o odszkodowaniu. Art. 45 § 2 k.p. wprowadza od tej zasady wyjątek. Sąd może bowiem w miejsce żadanego przywrócenia do pracy orzec odszkodowanie po uprzednim ustaleniu, że uwzględnienie żądania restytucyjnego byłoby niemożliwe lub niecelowe. Natomiast art. 45 § 3 k.p. stanowi, że przepisu § 2 nie stosuje się do pracowników, o których mowa w art. 39 i 177, oraz w przepisach szczególnych dotyczących ochrony pracowników przed wypowiedzeniem lub rozwiązaniem umowy o pracę, chyba że uwzględnienie żądania pracownika przywrócenia do pracy jest niemożliwe z przyczyn określonych w art. 41<sup>1</sup>; w takim przypadku sąd pracy orzeka o odszkodowaniu.

Dokonując oceny zasadności przyczyn podanych w uzasadnieniu oświadczenia o wypowiedzeniu umowy należy wziąć pod okoliczności faktyczne konkretnej sprawy, rodzaj pracy, zajmowane stanowisko oraz przyczyny, ze względu na które pracownik wykonywał daną pracę w określony sposób. W art. 30 § 4 k.p. ustawodawca postanowił, że 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. Podana w wypowiedzeniu przyczyna powinna być rzeczywista (prawdziwa) oraz konkretna. Wynikający z art. 30 § 4 k.p. wymóg wskazania przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony jest ściśle związany z możliwością oceny jego zasadności w rozumieniu art. 45 §1 k.p. Wskazanie tej przyczyny lub przyczyn przesądza o tym, że spór przed sądem pracy może się toczyć tylko w ich granicach. Okoliczności podane pracownikowi na uzasadnienie decyzji o rozwiązaniu stosunku pracy, a następnie ujawnione w postępowaniu sądowym, muszą być takie same, zaś pracodawca pozbawiony jest możliwości powoływania się przed organem rozstrzygającym spór na inne przyczyny mogące przemawiać za zasadnością wypowiedzenia umowy.

Badając zasadność apelacji strony pozwanej Sąd II instancji zważył zatem, że przeprowadzone w niniejszej sprawie postępowanie zmierzało przede wszystkim do ustalenia, czy strona pozwana dokonując wypowiedzenia powódce

warunków umowy o pracę, uczyniła to w sposób prawidłowy, a więc, czy spełniało ono wymogi formalne, a podane przyczyny wypowiedzenia były rzeczywiste i konkretne.

Przypomnieć należy, że w ugruntowanym orzecznictwie zgodnie przyjmuje się, że przyczyna wypowiedzenia umowy o pracę musi być konkretna i rzeczywista, choć nie musi mieć szczególnej wagi, czy nadzwyczajnej doniosłości, ponieważ wypowiedzenie jest zwykłym sposobem rozwiązania bezterminowego stosunku pracy (por. wyr. SN z 4.12.1997r., I PKN 419/97, OSN 1998/20/598). Nie oznacza to jednak przyzwolenia na arbitralne, dowolne i nieuzasadnione lub sprzeczne z zasadami współżycia społecznego wypowiedzenie umowy o pracę (wyr. SN z 26.12.2001 r., I PKN 715/00, Pr. Pracy 2002/10/34). Przyczyna wypowiedzenia podana pracownikowi nawet ogólnie, jeżeli z okoliczności sprawy wynika, że szczegółowe motywy są mu znane, czyni zadość formalnemu wymogowi z art.30 §4 k.p. (wyr. SN z 28.07.1999 r., I PKN 175/99, OSN 2000/21/787; por. też wyr. SN z 02.09.1998 r., I PKN 271/98, OSN 1999/18/577). Przyczynę wypowiedzenia mogą stanowić zarówno okoliczności zależne od pracownika, jak i okoliczności od niego niezależne, jeżeli przemawia za tym uzasadniony interes pracodawcy. W każdym jednak przypadku przyczyna wypowiedzenia powinna być jednak prawdziwa i konkretna.

Sąd Okręgowy rozpoznając apelację strony pozwanej, której zarzuty sprowadzają się w istocie do twierdzeń, że Sąd I instancji błędnie uznał, że przyczyny wskazane przez pozwanego w wypowiedzeniu umowy o pracę były nieprawdziwe, pozorne i nierzeczywiste, zważył w pierwszej kolejności, że istotną kwestią w realiach niniejszej sprawy pozostaje specyfika zatrudnienia pracowniczego w sektorze bankowym, gdzie praca polega na osiąganiu przez pracowników określonych wyników i pułapów. Pracownicy pozwanej byli w badanym okresie rozliczani z efektów swojej pracy a powódka nie kwestionowała tego, że osiągała najsłabsze wyniki sprzedażowe wśród kasjerów - doradców. Sąd II instancji badając zasadność wniesionej apelacji zważył przy tym, że niewątpliwie pułapy, które zostały wyznaczone do osiągnięcia powódce były niełatwe do zrealizowania zwłaszcza jeśli uwzględni się specyfikę klientów oddziału pozwanego banku, którzy w większości byli emerytami. Jednocześnie zdaniem Sądu Okręgowego nie zmienia to w żaden sposób jednak obiektywnej oceny, że powódka osiągała najgorsze efekty sprzedażowe i że nie wykonała planu naprawczego. Powódka nie zaprzeczała zresztą temu. Co więcej w swoich zeznaniach złożonych na rozprawie w postępowaniu pierwszoinstancyjnym w dniu 21.09.2017r. powódka wprost przyznała, że wszystkie wskazane przez stronę pozwaną przyczyny w pisemnym oświadczeniu z dnia 19.08.2016r. o rozwiązaniu za wypowiedzeniem umowy o pracę /k. 37/ są zgodne z prawdą /zeznania powódki- e-prot. z 21.09.2017r.: 00:18:14/.

Analizując zarzuty apelacyjne Sąd II instancji zważył przy tym, że w świetle analizy całego dostępnego materiału dowodowego niewątpliwie rację ma strona apelująca twierdząc, że Sąd Rejonowy w obszernych wywodach swojego uzasadnienia bezpodstawnie przypisał dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy znaczącą rolę sytuacji ekonomiczno - organizacyjno - politycznej pozwanego banku, w szczególności akcentując, że polityka maksymalizacji zysków przy minimalnych kosztach działalności jest typowa dla banków z obcym kapitałem. Takie stwierdzenie w realiach badanej sprawy jest całkowicie nieprawdziwe, już choćby dlatego, że strona pozwana jest przecież polskim bankiem.

Jako niemające oparcia w zgromadzonym materiale dowodowym należało także uznać stwierdzenie Sądu I instancji, że „gdyby nawet powódka jakimś sposobem wypracowała założone dla niej pułapy planu, to i tak straciłaby zatrudnienie, w bliższej lub dalszej perspektywie. Najpierw zmieniono by dla niej placówkę i wymagania, a następnie w momencie, gdy okazałoby się, że nie jest w stanie sprostać wyznaczonym poziomom, znów nowych wymagań, zwolniono by ją i tak, wskazując przyczyny na pozór nie dotyczące pracodawcy”. W ocenie Sądu Okręgowego jest to twierdzenie całkowicie dowolne, bo nie mające oparcia w dostępnym materiale dowodowym. Powódka przyznała, że jej wyniki w pracy były rzeczywiście najsłabsze spośród pozostałych pracowników i że nie realizowała planu naprawczego, co w zestawieniu z przedstawionymi przez pozwanego dowodami w postaci elektronicznych wydruków sprzedażowych i elektronicznego wydruku Indywidualnego Planu Naprawczego potwierdzonego przez powódkę w dniu 4.01.2016r., a także wydruków korespondencji emailowej dotyczącej niewykonania założeń planu naprawczego przez powódkę, a także elektronicznego wydruku formularza oceny pracownika /k. 29-36/, a także wobec korespondujących z tymi dowodami zeznaniami świadka A. T. (2) /e-prot. z 9.03.2017r.: 00:06:43-01:08:01/, świadka G. L. /e-prot. z 9.03.2017r.: 01:12:16-01:47:33/, świadka F. K. (2) /e-prot. z 9.03.2017r.: 01:51:49-02:08:27/.

oznacza, że negatywna ocena pracodawcy jakości wykonywanej przez powódkę pracy polegała na prawdzie i wynika wprost z faktów przytoczonych w uzasadnieniu wypowiedzenia o pracę.

Okoliczność, że powódka uważała, że na tę ocenę wpływały pozamerytoryczne fakty i zdarzenia, po pierwsze, nie oznacza, że wypowiedzenie umowy o pracę złożone przez pozwanego było bezzasadne, a po drugie, owe pozamerytoryczne okoliczności twierdzone przez powódkę okazały się w świetle całokształtu materiału dowodowego nieprawdziwe.

W ocenie Sądu II instancji rację ma strona apelująca zarzucając błąd Sądowi Rejonowemu, który w pisemnych motywach swojego rozstrzygnięcia powoływał się na okoliczność, jakoby rzeczywistą przyczyną zwolnienia H. S. miały być odbywające się w latach 2014-2016 w pozwanym banku zwolnienia grupowe, które w szczególności dotyczyły personelu zatrudnionego na stanowiskach doradcy i kasjera-doradcy, o czym miała mieć wiedzę A. T., a przy tym zrealizowaną w taki sposób, ażeby przyczyna leżała po stronie pracownika nie zaś pracodawcy. W aktach sprawy nie tylko brak jest dowodów, które mogłyby stanowić podstawę do wywodzenia takich twierdzeń, ale wręcz przeciwnie - z załączonych przez pozwanego zawiadomień o zamiarze przeprowadzenia w (...) SA zwolnień z przyczyn nie dotyczących pracowników w 2014r., w 2015r. i w 2016r. wynika, że były one kierowane do Urzędu Pracy w W., a zatem w/w zwolnienia nie dotyczyły Ł., /zawiadomienia k. 111-172, pismo z Urzędu Pracy (...) W. z załącznikami k. 198- 327/, a jednocześnie z załączonego elektronicznego wydruku ofert pracy do pisma procesowego pozwanego z 22.03.2017r. oraz z 20.06.2017r. wynika, że w pozwanym banku w regionie (...) SA istnieje ciągle zapotrzebowanie na pracowników kasjerów – doradców /oferty pracy k. 173-176, 335-359/. Powyższe przeczy przyjętej przez powódkę i Sąd Rejonowy tezie, że rzeczywistą przyczyną wypowiedzenia umowy o pracę H. S. (1) było w istocie przeprowadzenie redukcji zatrudnienia w grupie pracowniczej wykonującej pracę na stanowiskach kasjerów-doradców w związku z grupowymi zwolnieniami w latach 2014-2016 z przyczyn ekonomiczno – organizacyjnych nie dotyczących pracowników.

Nie można również zgodzić się z twierdzeniem powódki oraz stanowiskiem Sądu Rejonowego, że przyczyną zwolnienia powódki z pracy był konflikt z przełożoną, a przedstawione przez pracodawcę wyniki badań, obserwacje i plan naprawczy był efektem działań przełożonej pozostającej w złych relacjach z powódką. Zdaniem Sądu II instancji z analizy materiału dowodowego wynika bowiem, że przełożona powódki G. L. próbowała pomóc powódce w zwiększeniu efektywności jej pracy i starała się udzielić jej realnego wsparcia w realizowaniu planu naprawczego. Nie sposób w szczególności zgodzić się z Sądem I instancji, który ocenił jako naganne ze strony przełożonej powódki zachowanie polegające na tym, że przełożona powódki organizowała systematyczne spotkania z powódką, udzielała powódce wskazówek co do sposobu i metod osiągnięcia oczekiwanego pułapu, bieżąco informowała o wyniku na konkretną datę i o poziomie wyniku oczekiwanego, przekazywała z każdego spotkania oceny ze wskazaniem oceny jego początku i końca, umożliwiała powódce uczestniczenie w telemarketingach prowadzonych przez innych doradców, udostępniała powódce bazy klientów wykorzystanym saldem debetowym, umożliwiała udział w szkoleniu oraz telekonferencji na temat dobrych praktyk stosowanych podczas sprzedaży A., a także wspierała powódkę przez inscenizowanie scenek sprzedażowych. Zdaniem Sądu II instancji wszystkie w/w działania były nakierowane i miały na celu udzielenie pomocy powódce w realizacji planów sprzedażowych i świadczą o tym, że powódka miała zarówno wsparcie merytoryczne, jak i psychiczne ze strony przełożonej, która chciała – jak się okazało niestety bezskutecznie - zmotywować powódkę do lepszej pracy. Powyższe wynika nie tylko z zeznań G. L., ale także z korespondencji emailowej z okresu od 12.01.-14.03.2016r. prowadzonej pomiędzy G. L. i powódką złożonej przez stronę pozwaną do akt sprawy za kartą 82-93.

Sąd II instancji zważył także, że powódka podnosiła bezzasadność wprowadzenia dla niej planu naprawczego ponieważ ocena jej pracy – jak twierdziła (jej efektywności i jakości) za okres poprzednich lat była pozytywna a pracodawca nie miał do powódki poważnych zastrzeżeń. W tym zakresie Sąd Okręgowy zważył po pierwsze, że Sąd nie może badać, czy pracodawca zasadnie objął powódkę planem naprawczym, nie mniej jednak faktem bezspornym jest, że plan naprawczy nie został przez powódkę zrealizowany. Pomimo powyższej uwagi Sąd II instancji zważył, że w świetle dostępnego materiału dowodowego należy stwierdzić, że pozwany Bank wykazał, z jakiego powodu faktycznie objął powódkę planem naprawczym. Zdaniem Sądu Okręgowego lektura materiału aktowego wskazuje, że pozwana podała

szczegółowo konkretne istniejące w rzeczywistości przyczyny wypowiedzenia i załączyła stosowne dokumenty na ich potwierdzenie, z których jednoznacznie wynika, że z powodu braku odpowiedniego zaangażowania się powódki w realizację powierzonych zadań, powódka nie wykonywała nałożonych planów, co skutkowało osiąganiem przez nią niskich wyników sprzedażowych. Dodać należy, że nawet biorąc pod uwagę, że specyfika oddziału, w którym pracowała powódka jako kasjer-doradca utrudniała osiągnięcie pułapu oczekiwanego przez pracodawcę, to jednak nie sposób nie zauważyć, że inni pracownicy tego samego zespołu również byli oceniani przez pracodawcę pod kątem realizacji planów sprzedażowych i osiągnęli znacznie lepsze procentowe wyniki niż powódka. To właśnie skutkiem bardzo słabych wyników sprzedażowych po stronie powódki, których H. S. (1) nie kwestionowała, było wdrożenie programu naprawczego w celu ustalenia przyczyn takiego stanu rzeczy oraz do zintensyfikowania pracy powódki. Zdaniem Sądu II instancji – wbrew wywodom Sądu Rejonowego – w świetle całokształtu materiału dowodowego nieuprawnione jest twierdzenie, że wypowiedzenie umowy o pracę było jedynie następstwem z góry zaplanowanego przez pozwanego bank pozbycia się powódki w taki sposób, aby przyczyna nie leżała po stronie pracodawcy. Zgromadzony materiał dowodowy w tym także zeznania samej powódki wskazują bowiem, że to brak realizacji zadań na oczekiwanym przez pracodawcę poziomie skutkowało nałożeniem na powódkę planu naprawczego, którego jednak powódka nie zrealizowała, mimo udzielonej jej pomocy, wsparcia oraz starań ze strony przełożonej G. L..

W tym miejscu, odnosząc się do argumentacji Sądu Rejonowego przedstawionej w uzasadnieniu skarżonego wyroku na karcie 399 verte, na której Sąd meriti sformułował twierdzenie, że jeżeli pozwany widział, że powódka nie radzi sobie z wykonywaniem na powierzonym jej stanowisku obowiązków, to powinien zatrudnić ją na stanowisku przeznaczonym do likwidacji i wypowiedzieć umowę wskazując przyczyny nie dotyczące pracownika, Sąd II instancji pragnie zauważyć, że to do wyłącznych uprawnień pracodawcy należy decyzja komu i jakie stanowisko powierzy, z kim chce, a z kim nie chce współpracować. To bowiem pracodawca a nie Sąd ma wyłączne prawo do takiego doboru kadr, który zapewni mu prawidłowe działanie i osiąganie zamierzonych celów, bo to pracodawca ponosi ryzyko związane z prowadzeniem działalności gospodarczej. Rola Sądu ogranicza się wyłącznie do zbadania, czy pracodawca wypowiadając pracownikowi umowę o pracę nie naruszył przepisów z tym związanych i czy przyczyna wypowiedzenia jest konkretna i realna, o czym była mowa powyżej.

Przeprowadzone postępowanie dowodowe wykazało zaś, zdaniem Sądu II instancji, że powódka osiągała słabe wyniki sprzedażowe, co jednoznacznie wynika z załączonych przez stronę pozwaną dokumentów, co zresztą przyznała przed Sądem Rejonowym także i sama powódka. Bezspornym jest też, że plan naprawczy pomimo starań przełożonej powódki nie został przez powódkę zrealizowany. Z zeznań powódki wynika, że miała świadomość własnych niedociągnięć w wykonywaniu nakładanych planów, a także z błędów w pracy, na które zwracała jej uwagę przełożona, a mimo to, zdaniem Sądu Okręgowego, powódka nie wykazała należytej inicjatywy, by ustrzec się przed negatywnymi skutkami wypowiedzenia umowy o pracę, choć była przecież nie początkującym, ale wieloletnim pracownikiem pozwanego banku i miała udzielone wsparcie tak merytoryczne, jak i psychiczne ze strony przełożonej. Powódka potwierdziła okoliczność osiągania najsłabszych spośród innych pracowników tego samego oddziału pozwanego banku w badanym okresie wyników sprzedaży oraz przyznała, że przyczyny wypowiedzenia są prawdziwe, chociaż się z nimi nie zgadza. Zdaniem Sądu II instancji postawa powódki w tak istotnej kwestii wynika z jej charakteru, a także z tego, że powódka przez wiele lat pracy przyzwyczaiła się do określonych warunków pracy, a gdy uległy zmianie nie zaprzeczała, że nie mogła odnaleźć się w nowej rzeczywistości. Niewątpliwie w realiach rozpoznawanej sprawy z całokształtu materiału dowodowego wynika, że powódka nie dawała sobie rady z realizacją nowych zadań nałożonych na nią przez pracodawcę i nie negocjowała tego. W ocenie Sądu II instancji poza wymienionymi w pisemnym oświadczeniu pracodawcy o rozwiązaniu z nią umowy o pracę za wypowiedzeniem, nie było żadnych innych ukrytych przyczyn zwolnienia powódki z pracy. W rzeczywistości bowiem, wbrew wywodom Sądu Rejonowego, jedynie z uwagi na bezskuteczność prób podniesienia wydajności pracy powódki pracodawca zrezygnował z dalszej współpracy z powódką. Podkreślenia w tym miejscu wymaga, że pracodawca ma prawo dobierać sobie pracowników stosownie do swoich potrzeb i wymagań, choć oczywistym jest, że nie może tego robić z naruszeniem podstawowych zasad sprawiedliwości. W tym jednak przypadku, zdaniem Sądu Okręgowego, nie można doszukać się w postępowaniu pozwanego pogwałcenia tych zasad, skoro pracodawca wprowadził plan naprawczy w stosunku do powódki, która osiągała najniższe wyniki sprzedażowe w całym zespole w poszczególnych kwartałach, a bezpośrednio przełożona

powódki udzieliła jej wsparcia merytorycznego oraz psychicznego, które niestety nie przyniosło oczekiwanego rezultatu w postaci zwiększenia efektywności pracy powódki, czego zresztą H. S. (3) nie negocjowała.

Sąd II instancji zważył również, że zgodnie z ugruntowanymi poglądami Sądu Najwyższego wymóg wskazania przez pracodawcę konkretnej przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę nie jest równoznaczny z koniecznością sformułowania jej w sposób szczegółowy, drobiazgowy, z podaniem opisów wszystkich faktów i zdarzeń, dokumentów, ich dat oraz wskazaniem poszczególnych działań, czy zaniechań, składających się w ocenie pracodawcy na przyczynę uzasadniającą wypowiedzenia umowy o pracę. Wymóg konkretności może być spełniony poprzez wskazanie kategorii zdarzeń, jeżeli z okoliczności sprawy wynika, że szczegółowe motywy wypowiedzenia są pracownikowi znane (zob. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4.11.2008 r., II PK 82/08). Wypowiedzenia powódce umowy o pracę spełniają powyższe kryteria. Sąd Okręgowy zważył nadto, że Kodeks pracy nie zabrania pracodawcy dokonania wypowiedzenia umowy o pracę z pracownikiem z powodów jakie wskazano powódce. Sąd II instancji podzielił w całości pogląd wyrażony w wyroku SN z dnia 28.09.1976 r., I PRN 59/76 ( (...)), zgodnie z którym wypowiedzenie umowy o pracę należy z reguły uznać za skuteczne, jeżeli jest podyktowane obiektywnie uzasadnionym dążeniem zakładu pracy do zapewnienia lepszej realizacji zadań, stojących przed tym zakładem i nie narusza formalnych wymogów prawa oraz zasad współżycia społecznego. Jednocześnie Sąd Okręgowy miał na uwadze, że o zasadności wypowiedzenia umowy o pracę decyduje ocena całokształtu okoliczności motywujących to działanie pracodawcy, przy czym Sąd II instancji pragnie zauważyć, że w ostatnich kilkunastu latach w orzecznictwie sądów powszechnych podkreśla się, że rozważając zasadność wypowiedzenia trzeba brać pod uwagę nie tylko interes pracownika, ale także zasługujący na ochronę interes pracodawcy. W tym kontekście właśnie wymaga, zdaniem Sądu Okręgowego podkreślenia, że pracodawca jest uprawniony do takiego kształtowania kadry pracowniczej, by gwarantowało ono wypełnienie założonych przez siebie planów, celów i polityki. Nie sposób nie dostrzec badając niniejszą sprawę, że decyzja pracodawcy co do wypowiedzenia umowy o pracę powódce nie została podjęta bezpodstawnie i że poprzedziła ją analiza poziomu aktywności w zakresie działań sprzedażowych należących do podstawowych obowiązków doradców w zespole, w którym pracowała powódka. Pracodawca, który ponosi ryzyko prowadzonej przez siebie działalności jest wyłącznym dysponentem uprawnienia do kształtowania kierunków swego działania w zakresie realizowanego przedsięwzięcia. Pracownicy wykonują czynności przez niego zlecone. Trzeba też w tym miejscu podkreślić, że pracodawca dysponuje zarezerwowanym dla siebie uprawnieniem takiego kształtowania kadry pracowniczej, aby zapewnić pełne wypełnienie założonych przez siebie planów polityki co do kierunków rozwoju, choćby nawet z punktu widzenia pracowników było to nieracjonalne. W tym zakresie Sąd II instancji w pełni akceptuje pogląd Sądu Najwyższego wyrażony w wyroku z dnia 5.05.2009 r. I PK 1 1/09 (LEX nr 509027), zgodnie z którym Sąd nie może oceniać, czy decyzje lub działania pracodawcy dotyczące zarządzania zakładem pracy są racjonalne i czy wynikają logicznie z innych zdarzeń. Sądu II instancji miał na uwadze, że powódka nie kwestionowała przyczyn wskazanych w wypowiedzeniu umowy o pracę, które legły u podstaw działań pracodawcy związanych z rozwiązaniem z nią tejże umowy, a w istocie dokonywała w toku postępowania sądowego innej oceny tych przyczyn, zarzucając pracodawcy ukrywanie pod płaszczykiem wskazanych przyczyn innych pozamerytorycznych motywów, których jednak nie udowodniła. Odwołując się do wcześniejszej części niniejszego uzasadnienia, której nie ma potrzeby powielać w tym miejscu, że z dorobku orzecznictwa Sądu Najwyższego, a także pozostających z nim w zbieżności poglądów doktryny, wynika, że wypowiedzenie umowy o pracę jest zwykły sposobem jej rozwiązania. Dodać jedynie należy, że umowa o pracę jest szczególnego rodzaju umową o charakterze cywilnoprawnym, która może być rozwiązywana w sytuacji, gdy jedna ze stron nie jest zadowolona z jej realizacji, a nastąpić to może w trybie porozumienia stron albo w drodze jednostronnego oświadczenia woli jednej z nich. W przypadku umów zawartych na czas nieokreślony, przedstawić należy zasadną przyczynę takiego kroku, choć nie musi to być żadna prawnie doniosła przyczyna (w szczególności nie musi to być np. żadne zawinione zachowanie pracownika), a wystarczającym jest uznanie przez którąś ze stron (w realiach niniejszej sprawy pracodawcę), że postanowienia umowy nie są realizowane.

W badanej sprawie, w ocenie Sądu Okręgowego, w żadnym wypadku nie można także uznać, aby wypowiedzenie umowy o pracę powódki było sprzeczne z art. 8 k.p., w szczególności z uwagi na to, że powódka zbliżała się do wieku, w którym zostałaby objęta ochroną przedemerytalną. Przepis art. 8 k.p. określa granice wykonywania praw podmiotowych przez pracownika i pracodawcę. Treść klauzuli generalnej zawarta w art. 8 k.p. ujęta jest

przy tym przedmiotowo, a nie podmiotowo i nie kształtuje ona praw podmiotowych, ani też nie zmienia i nie modyfikuje praw, jakie wynikają z innych przepisów prawa. Przepis art. 8 k.p. upoważnia natomiast sąd do oceny, w jakim zakresie, w konkretnym stanie faktycznym, działanie lub zaniechanie uprawnionego nie jest uważane za wykonywanie jego prawa i nie korzysta z ochrony prawnej. Wskazać zatem należy, że okoliczność, na którą powoływał się w uzasadnieniu Sąd Rejonowy, że powódka była wieloletnim pracownikiem pozwanego banku i że zbliżała się osiągnięcia wieku emerytalnego, nie ma znaczenia w niniejszej sprawie. Za wiek emerytalny, w rozumieniu art. 39 k.p., uważa się bowiem tzw. powszechny wiek emerytalny oraz wiek uprawniający do przejścia na emeryturę w obniżonym wieku emerytalnym, który dla określonych kategorii pracowników jest normalnym ustawowym wiekiem emerytalnym (górnicy, pracownicy kolejowi, pracownicy zatrudnieni w szczególnych warunkach lub w szczególnym charakterze, o których mowa w ustępach 2 i 3 art. 32 u.e.r.f.u.s.). Tymczasem w realiach badanej sprawy poza sporem pozostaje, że powódka nie była jeszcze objęta tą ochroną w chwili składania przez pozwanego pracodawcę oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o pracę, ponieważ w wieku ochronnym znalazłaby się z dniem 1.10.2016r. Dodać należy ochrona z art. 39 k.p. dotyczy tylko wypowiedzenia, a nie rozwiązania umowy o pracę, a zatem nawet jeżeli wypowiedzenie byłoby złożone przed 4 laty do osiągnięcia wieku emerytalnego, to mimo iż skutek nastąpi już w tym 4-letnim okresie, wypowiedzenie nie naruszałoby art. 39 k.p. (zob. wyrok SN z 7.04.1999 r., I PKN 643/98, OSNAPiUS 2000/11/418). Przepis art. 39 k.p. mający charakter wyjątku musi być wykładany i stosowany w sposób ścisły. Niedopuszczalna jest bowiem wykładnia przepisów stanowiących *lex specialis* w sposób rozszerzający.

Podsumowując, zdaniem Sądu II instancji, w świetle całokształtu zgromadzonego materiału dowodowego należy przyznać rację stronie apelującej, że powódka nie wykazała skutecznie, aby przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę były pozorne. W konsekwencji w myśl regulacji art. 232 k.p.c. i art. 6 k.c. Sąd Okręgowy wyciągnął negatywne konsekwencje z braku udowodnienia faktów przytoczonych na uzasadnienie żądań i zarzutów przez stronę powodową co sprowadza się do niekorzystnego dla powódki rozstrzygnięcia sporu w niniejszej sprawie, z którego ryzykiem powinna była się liczyć.

Wobec powyżej wskazanych okoliczności i potwierdzenia prawdziwości wskazanych przyczyn wypowiedzenia powódce umowy o pracę Sąd Okręgowy zmienił zaskarżony wyrok i oddalił powództwo, na podstawie art. 386 §1 k.p.c. oraz art. 45 §1 k.p. a contrario.

Orzekając jak punkcie drugim sentencji wyroku, Sąd Okręgowy uznał, że w badanej sprawie zachodzą podstawy do zastosowania wobec powódki dobrodziejstwa przewidzianego w art. 102 k.p.c. i w konsekwencji nie obciążył H. S. (1) kosztami zastępstwa procesowego strony pozwanej, która w całości wygrała spór w postępowaniu drugoinstancyjnym. Zdaniem Sądu II instancji należało bowiem kierując się poczuciem sprawiedliwości uwzględnić aktualną sytuację osobistą, rodzinną i majątkową powódki, która samotnie prowadzi gospodarstwo domowe, a jej obecnym źródłem utrzymania jest jedynie wynagrodzenie z tytułu wykonywania pracy sprzedawcy od 1.10.2017r. w pełnym wymiarze czasu pracy na umowę o pracę na czas określony do dnia 31.12.2018r. w firmie (...) sp. z o.o., którego średnia miesięczna wysokość z ostatnich 3 miesięcy 1.11.2017r. -31.01.2018r. wyniosła 2787,66 zł brutto a netto 2001,63 zł / zaświadczenie k. 427, zeznania powódki e-prot. z 21.09.2017r.: 00:21:16/.

SSO Barbara Kempa SSO Zofia Falkowska SSO Agnieszka Domańska Jakubowska