

Sygn. akt VII Pa 94/17

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 10 sierpnia 2017 r.

Sąd Okręgowy Warszawa-Praga w Warszawie VII Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych

w składzie:

Przewodniczący: SSO Włodzimierz Czechowicz (spr.)

Sędziowie: SO Renata Gąsior

SO Agnieszka Stachurska

Protokolant: Paulina Filipkowska

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 10 sierpnia 2017 r. w Warszawie

sprawy z powództwa M. M. (1)

przeciwko (...) Bank (...) S.A. w W.

o odszkodowanie z tytułu nieuzasadnionego wypowiedzenia umowy o pracę

na skutek apelacji wniesionej przez pozwaną

od wyroku Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Południe w Warszawie VI Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych z dnia 8 marca 2017 r. sprostowanego postanowieniami z dnia 9 marca 2017 r. oraz z dnia 12 kwietnia 2017 r. sygn. VI P 128/15

I. prostuje oczywistą niedokładność w komparycji zaskarżonego wyroku poprzez zastąpienie słowa „mobbigu” słowem „mobbingu”;

II. zmienia zaskarżony wyrok w pkt. I, III, IV, V i VI w ten sposób, że:

1. powództwo oddala,

2. zasądza od powódki M. M. (1) na rzecz pozwanej (...) Bank (...) S.A. w W. kwotę 1.860,00 zł (jeden tysiąc osiemset sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego,

3. nakazuje pobrać od powódki na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi-Południe kwotę 2.508,00 zł (dwa tysiące pięćset osiem) tytułem zwrotu wydatków i opłaty sądowej od pozwu,

III. oddala apelację w pozostałym zakresie,

IV. zasądza od powódki M. M. (1) na rzecz pozwanej (...) Bank (...) S.A. w W. kwotę 150,00 zł (sto pięćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 120,00 zł (sto dwadzieścia złotych) kosztów zastępstwa procesowego w instancji odwoławczej.

SSO Renata Gąsior Włodzimierz Czechowicz SSO Agnieszka Stachurska

Sygn. akt VII Pa 94/17

UZASADNIENIE

Wyrokiem z dnia 8 marca 2017 r. Sąd Rejonowy dla Warszawy Pragi -Południe w Warszawie VI Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych zasądził od (...) Bank (...) S.A. na rzecz M. M. (1) kwotę w wysokości 22.629,12 zł tytułem odszkodowania wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 22 kwietnia 2015 r. do dnia zapłaty oraz oddalił powództwo w pozostałym zakresie. W pkt. III wyroku Sąd Rejonowy zasądził od M. M. (1) na rzecz (...) Bank (...) S.A. kwotę 372 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego, w pkt. IV nakazał pobrać od powódki na rzecz Skarbu Państwa – Kasy Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi –Południe w Warszawie kwotę 1.381 zł tytułem zwrotu kosztów sądowych oraz nakazał pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa – Kasy Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi –Południe w Warszawie kwotę 1.138 zł tytułem zwrotu kosztów sądowych. Sąd nadał wyrokowi w pkt. I rygor natychmiastowej wykonalności do kwoty 7.543,04 zł.

Sąd Rejonowy oparł swoje rozstrzygnięcie na następujących ustaleniach faktycznych:

Powódka była zatrudniona w pozwanym Banku początkowo na podstawie umowy o pracę zawartej na okres próbny od dnia 16 października 2006 r. do dnia 15 stycznia 2007 r., a następnie na podstawie umów o pracę na czas określony od dnia 16 stycznia 2007 r. do dnia 30 grudnia 2007 r. i od dnia 31 grudnia 2007 r. do dnia 31 grudnia 2008 r. zaś od dnia 1 stycznia 2009 r. na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony. Ostatnio powódka pracowała na stanowisku młodszego doradcy w Oddziale nr (...) pozwanego Banku. Średnie miesięczne wynagrodzenie powódki liczone jak ekwiwalent za urlop wynosiło 7.543,04 zł brutto.

Powódka przez jakiś czas pracowała w Oddziale pozwanego Banku w R., ale na skutek namowy G. B. przeszła do pracy w Oddziale nr (...) przy ul. (...) w W.. Do zmiany Oddziału namawiała powódkę również jej była przełożona z Oddziału w R. – H. K.. W Oddziale nr (...) bezpośrednim przełożonym powódki była M. B.. Przejście powódki do Oddziału nr (...) miało być jej awansem.

Powódka była pracownikiem wyróżniającym się, wygrywała różne konkursy wewnętrzne organizowane przez Bank, wyjeżdżała na zagraniczne wycieczki organizowane przez Bank jako nagroda dla najlepszych pracowników. W konkursie Mistrzowie Sprzedaży organizowanym w okresie od dnia 1 października 2014 r. do dnia 31 marca 2015 r. powódka była pracownikiem zajmującym pierwsze miejsce. Jednak w związku z wypowiedzeniem wręczonym powódce i ustaniem stosunku pracy, powódka utraciła prawo do nagrody (§1 pkt. 9.1 regulaminu konkursu) i ostatecznie nie pojechała na zagraniczną wycieczkę do Finlandii. Powódce przyznawane były również nagrody pieniężne za uzyskanie wysokich wyników sprzedażowych.

Powódka pracowała pod presją realizacji zwiększonych planów i coraz większej liczby punktów. Cyklicznie były wysyłane do pracowników maile przez przełożonych ze wskazaną liczbą punktów, które pracownicy mieli zrealizować, odbywały się również poranne spotkania z wszystkimi pracownikami, na których omawiane były cele sprzedażowe. Liczba zrealizowanych przez powódkę punktów miała znaczenie dla przełożonej powódki, która w ramach Mistrzów Zarządzania Sprzedażą dzięki punktom zrealizowanym przez jej podwładnych mogła wygrać nagrodę w postaci zagranicznej wycieczki. Plany nakładane na powódkę były bardzo wysokie, znacznie wyższe niż na innych pracowników. Pomimo tak wysokich planów powódka nigdy nie miała tzw. spotkań naprawczych, na których pracownik, który nie wykonywał planu sprzedaży musiał się z tego wytłumaczyć. Powódka wykonywała swój plan ponad normę. Starła się ona wykonywać zwiększony plan również dlatego, że miała obiecaną podwyżkę.

Do ostatnich dni pracy u pozwanego powódka była stawiana za wzór dla innych pracowników Oddziału Banku (...). Była ona również proszona o udzielenie pomocy innym pracownikom. Powódka oprócz codziennych obowiązków zajmowała się również archiwizowaniem dokumentów.

Powódka zapisywała swoje nadgodziny w dwóch kalendarzach. Pozostali pracownicy też zapisywali sobie w swoich kalendarzach wypracowane przez siebie godziny nadliczbowe. Powódka zostawała po godzinach lub

przychodziła wcześniej przed otwarciem Oddziału za uprzednią zgodą przełożonej. Powódka pracowała w godzinach nadliczbowych, ponieważ w tych godzinach zajmowała się archiwum. Nadgodziny były również spowodowane koniecznością obsługi klientów, co z kolei wynikało z narzuconych powódce przez jej przełożonych zwiększonych planów sprzedażowych.

W wyniku kontroli przeprowadzonej przez Państwową Inspekcję Pracy w pozwanym Banku w dniach 27 kwietnia, 8, 12 i 25 maja oraz 19 i 25 czerwca 2015 r. ustalono, że powódka pracowała w godzinach nadliczbowych w dniach 7, 9, 21 i 27 stycznia 2015 r., 5, 16, 18 i 19 lutego 2015 r., a ponadto pracowała ona w dniu 14 lutego 2015 r., który to dzień był dniem wolnym od pracy według obowiązującego ją rozkładu czasu pracy. W wystąpieniu pokontrolnym zaś PIP wniosła o przeanalizowanie dokumentacji pracowniczej powódki za nieprzedawniony okres roszczeń pracowniczych w celu ustalenia liczby przepracowanych godzin nadliczbowych. W wykonaniu tego zalecenia pozwany dokonał naliczenia, z którego wynikało, że powódka przepracowała w okresie od dnia 1 maja 2012 r. dodatkowo łącznie 15 godzin i 45 minut w godzinach nadliczbowych z 50% dodatkiem do wynagrodzenia oraz 2 godziny i 55 minut w godzinach nadliczbowych z dodatkiem 100% do wynagrodzenia. Należność z tego tytułu została powódce wypłacona w październiku 2015 r.

W pozwanym Banku częściej niż wypłata wynagrodzenia za pracę w godzinach nadliczbowych było praktykowane odbieranie przez pracownika dni wolnych w zamian za pracę w nadgodzinach.

Zgodnie z regulaminem pracy Banku obowiązującym w okresie od dnia 10 lutego 2009 do dnia 12 sierpnia 2013 r. praca wykonywana ponad obowiązujące pracownika normy czasu pracy, a także praca wykonywana ponad przedłużony dobowy wymiar czasu pracy, wynikający z obowiązującego pracownika systemu i rozkładu czasu pracy, stanowiła pracę w godzinach nadliczbowych (§ 35 ust. 2 regulaminu pracy Banku). Praca w godzinach nadliczbowych jest wykonywana na polecenie albo za zgodą osoby posiadającej kompetencje do zlecenia pracy w godzinach nadliczbowych i ustalania sposobów jej rekompensowania (§ 35 ust. 3 regulaminu pracy Banku). Z kolei zgodnie z § 35 ust. 3 regulaminu pracy Banku wykonywanie pracy w godzinach nadliczbowych musi być potwierdzone zgodnie z postanowieniami określonymi w odrębnych przepisach wewnętrznych Banku. Za czas przepracowany w godzinach nadliczbowych pracownikowi przysługuje oprócz normalnego wynagrodzenia również odpowiedni dodatek, jak również w zamian za ten czas pracownikowi może być udzielony czas wolny od pracy (§ 35 ust. 5 i 6 regulaminu pracy Banku). Regulamin pracy Banku obowiązujący od dnia 12 sierpnia 2013 r. przewidywał analogiczne regulacje (§ 32 tego regulaminu), podobnie jak regulamin pracy Banku obowiązujący od dnia 17 grudnia 2013 r. (§ 32 tego regulaminu).

Po przyjściu powódki do pracy dnia 17 marca 2015 r., M. B. od razu do niej podeszła i nie pozwoliła jej usiąść na swoim miejscu, ani zalogować się do komputera mówiąc, że powódka musi szybko pójść najpierw do dyrektora B.. M. B. zaprowadziła powódkę do dyrektora B.. Dyrektor B. odczytała powódce wypowiedzenie. Powódka nie podpisała tego wypowiedzenia, pomimo nacisków pani B. i pani K.. Powódka zabrała ze sobą pismo zawierające wypowiedzenie umowy o pracę, a następnie zeszła na dół do swojego zaplecza, po czym pojawiła się obok niej M. B., która domagała się od powódki kluczy do kasetki powódki. Powódka przekazała te klucze M. B.. M. B. otworzyła kasetkę powódki i zabrała jej stempel i pieczętę. Po tym powódka wypełniła wniosek o odbiór nadgodzin i wyszła z pracy. Wniosek o odbiór nadgodzin został podpisany przez dyrektora K..

Po wręczeniu powódce wypowiedzenia wszystkie rzeczy z jej biurka i z szuflad zostały wrzucone do jednego kartonu przez M. B., która zaniósła te rzeczy do swojego pokoju. Tuż po wręczeniu powódce wypowiedzenia, tego samego dnia powódka wróciła do swojego pokoju i napisała wniosek o odbiór nadgodzin, po czym wyszła z Banku. Nie wzięła żadnych rzeczy ze swojego biurka, wzięła tylko telefon i torebkę.

Wypowiedzenie umowy o pracę wręczone powódce obejmowało następujące przyczyny:

1. negatywną ocenę wykonywanej przez powódkę pracy na stanowisku Młodsze Doradcy w Zespole Obsługi Klienta w Oddziale (...) w W., wynikającą z niezgodności z oczekiwaniami pracodawcy poziomu jakości realizacji powierzonych jej zadań i nieprzestrzegania obowiązujących w Banku procedur, tj. w szczególności:

a. niedokonywania w sposób prawidłowy i zgodny z procedurami obowiązującymi w Banku weryfikacji oraz aktualizacji wzoru podpisu klienta - w wyniku przeprowadzonej kontroli bieżącej materiału operacyjnego powódki z dnia 5 stycznia 2015 r. Kierownik Obsługi Klienta stwierdził, iż niezgodnie z przepisami wewnętrznymi, obowiązującymi w Banku - w szczególności postanowienia ogólne, punkt 1 ppkt. 1, 3 załącznika do Decyzji (...) Dyrektora Pionu Wsparcia Biznesu z dnia 17 lipca 2014 r. w sprawie wprowadzenia trybu rozliczeń pieniężnych w obrocie krajowym w (...) Bank (...) S.A. powódka zrealizowała w dniu 05.01.2015 r. dyspozycję przelewu z rachunku Klienta nr (...) na kwotę 70.000,00 zł. Powyższą dyspozycję zrealizowała ona pomimo tego, że podpis Klienta na przedmiotowej dyspozycji był niezgodny z Kartą Wzorów Podpisów, znajdującą się w zbiorze dokumentów bankowych. Co więcej, nie dokonała ona aktualizacji wzoru podpisu Klienta przed wykonaniem przelewu - aktualizacji wzoru podpisu Klienta dokonała dopiero po wykonaniu dyspozycji. Zmiana wzoru podpisu Klienta nastąpiła na podstawie zamieszczonego skanu w aplikacji (...) z dyspozycji przelewu, bez przyjęcia od Klienta nowego wzoru podpisu na właściwym dokumencie,

b. nieuzgadniania w sposób prawidłowy i zgodny z procedurami obowiązującymi w Banku dnia operacyjnego pracownika oraz niedokonywania ostatecznego wylogowania z systemu (...), pomimo wielokrotnych upomnień ustnych oraz w formie pisemnej (w dniach 19 grudnia 2014 r., 27 stycznia 2015 r.) od Kierownika Zespołu Obsługi Klienta – powódka nie wykonywała w sposób należyty czynności związanych z procesem „uzgodnienia dnia operacyjnego pracownika, dnia księgowego, okresu obrachunkowego oraz zamknięcia ksiąg rachunkowych w aplikacjach, w których są prowadzone księgi rachunkowe” - tj. w aplikacji (...), zgodnie z załącznikiem do Decyzji nr (...) z dnia 21 stycznia 2014 r., rozdział 1, pkt. 2, ppkt 25 „Czynności wykonywane w procesie uzgodnienia dnia operacyjnego pracownika, dnia księgowego, okresu obrachunkowego oraz zamknięcia ksiąg rachunkowych w aplikacjach, w których prowadzone są księgi rachunkowe”,

c. braku poprawy jakości realizowanych przez powódkę zadań w obszarze obsługi rachunków oszczędnościowych: nieterminowe wykonywanie skanu podpisu do aplikacji (...), wprowadzanie do systemu (...) znaczników relacji niezgodnych z umową podpisaną z klientem, popełnianie błędów przy przekształcaniu rachunku z kredytem odnawialnym (brak upoważnienia do zapytania monitorującego, brak oświadczenia o statusie upadłości konsumenckiej), wprowadzanie do systemu (...) błędnych dat deklaracji (...), niewskazywanie na umowie numeru dokumentu uprawniającego otwarcie rachunku (...) dla Młodych, niewprowadzanie lub wprowadzanie niekompletnych danych do aplikacji (...) (zgodnie z załącznikiem do decyzji (...) Dyrektora Pionu Klienta Detalicznego z dnia 29.09.2014 r. w sprawie wprowadzenia procedury produktowej rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy). Nie doszło do poprawy ze strony powódki w powyższym zakresie, pomimo upomnień kierowanych wobec niej przez Kierownika Zespołu Obsługi Klienta - zarówno w formie ustnej, po każdej kontroli bieżącej, jak i w formie pisemnej, po kontroli następnej planowanej i nieplanowanej,

d. zawarciu umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego z nieprawidłowymi danymi oraz dokonaniu następnie zmian w tej umowie bez wiedzy i udziału klienta - w wyniku przeprowadzonej kontroli bieżącej materiału operacyjnego powódki dnia 4 lutego 2015 r. Kierownik Obsługi Klienta stwierdził, iż niezgodnie z przepisami wewnętrznymi, obowiązującymi w Banku zgodnie z załącznikiem do decyzji (...) Dyrektora Pionu Klienta Detalicznego z dnia 29.09.2014 r. w sprawie wprowadzenia procedury produktowej rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, dokonała ona zawarcia umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego nr (...). Umowa zawierała nieprawidłowości tj.: adres korespondencyjny Posiadaczy rachunku w aplikacji (...) był niezgodny z danymi w umowie oraz na umowie dokonała powódka skreślenia w polu „adres” na pierwszej stronie umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego bez podpisu Klienta. Otrzymała ona od Kierownika Obsługi Klienta w formie ustnej polecenie skontaktowania się z Posiadaczami rachunku w celu skorygowania stwierdzonych podczas kontroli nieprawidłowości. Dnia 10 lutego 2015 r. powódka przedstawiła do wglądu Kierownikowi Obsługi Klienta umowę

rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, na której znajdowała się parafka Klienta. Dnia 10 lutego 2015 r. Kierownik ustalił w rozmowie telefonicznej z Posiadaczami rachunku, iż od dnia 22 stycznia 2015 r. nie kontaktowała się ona z Posiadaczami rachunku;

2. nienależyte wykonywanie przez powódkę obowiązków służbowych polegające na dokonywaniu operacji na rachunku klienta bez jego obecności w oddziale, ujawnianiu telefonicznie informacji stanowiących tajemnicę bankową. Powyższe zostało potwierdzone wynikami postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez Departament Bezpieczeństwa Banku - w związku z wniesieniem przez Klienta reklamacji - zakończonego protokołem z dnia 28 sierpnia 2014 r. Dnia 9 lipca 2014 r. dokonała powódka operacji zakupu oraz w dniu 15 lipca 2014 r. odkupienia jednostek funduszy inwestycyjnych na rachunku Klienta nr: (...), bez obecności Klienta w Oddziale. Ponadto, w dniu 9 lipca 2014 r. dokonała ona, niezgodnie z przepisami (bez obecności Klienta w Oddziale), przekształcenia rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Klienta z (...) na rachunek (...). Dokumenty dotyczące zakupu funduszy inwestycyjnych, odkupienia tych funduszy oraz przekształcenia rachunku nie zostały podpisane przez Klienta. Dodatkowo przez telefon przekazywała powódka Klientowi, no rzecz którego dokonała w sposób nieuprawniony opisanych powyżej transakcji, informacje dotyczące środków na rachunku Klienta, co jest niedopuszczalne z uwagi na brak możliwości weryfikacji tożsamości rozmówcy i może skutkować ujawnieniem tajemnicy bankowej.

Pracodawca dalej w treści wypowiedzenia wskazał, że na skutek powyższego doszło do naruszenia przez powódkę następujących przepisów:

- Procedura sprzedaży jednostek uczestnictwa Funduszy (...) dla (...) S.A.,
- Załącznik do uchwały nr (...) Zarządu Banku z dnia 15 kwietnia 2008 r. „Zasady zarządzania ryzykiem braku zgodności w (...) S.A.” z późniejszymi zmianami -Rozdział 4; I. Identyfikacja i ocena ryzyka braku zgodności; §48
- Decyzja (...) w sprawie wprowadzenia procedury produktowej „Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy”
- Załącznik do uchwały nr (...) Zarządu z dnia 11 października 2011 r. w sprawie zasad bezpieczeństwa informacji chronionych w (...) Banku (...) S.A.

3. niska, poniżej oczekiwań pracodawcy, ocena kompetencji powódki wymaganych na zajmowanym stanowisku, czego wyrazem jest ocena okresowa (...) za okres od 6 maja 2013 r. do 5 maja 2014 r. - cztery kompetencje zostały ocenione poniżej poziomu oczekiwanego, tj.: (...) orientacja na cele, (...)spójność z wartościami Banku,(...)kontrolowanie emocji, (...) Planowanie pracy - każda z tych kompetencji z jedną luką kompetencyjną;

4. naruszanie przez powódkę wynikających z Regulaminu pracy obowiązującego w Banku obowiązku potwierdzania obecności w pracy na liście obecności oraz obowiązku przestrzegania ustalonego porządku i czasu pracy. Wielokrotnie w okresie od 1 listopada 2014 do 4 lutego 2015 r. powódka podpisywała listę obecności (jest to pierwsza czynność wykonywana przez pracownika po stawieniu się do pracy) w godzinach późniejszych niż godzina rozpoczęcia pracy zgodnie z harmonogramem lub w ogóle nie podpisała listy obecności.

Pracodawca wskazał też, że na skutek powyższego doszło do utraty zaufania pracodawcy do powódki, jako pracownika Banku.

Sąd Rejonowy ustalił ponadto, że zgodnie z punktem I ppkt. 3 załącznika do Decyzji (...) Dyrektora Pionu Wsparcia Biznesu z dnia 17 lipca 2014 r. w sprawie wprowadzenia trybu rozliczeń pieniężnych w obrocie krajowym w (...) Banku (...) S.A. podpis klienta oraz pieczęć firmowa (jeżeli klient takiej używa) złożone na zleceniu płatniczym muszą być zgodne ze wzorem podpisu i wzorem pieczęci firmowej znajdującymi się w dokumentacji rachunku klienta. Dnia 5 stycznia 2015 r. powódka zrealizowała dyspozycję przelewu na kwotę 70.000,00 zł z rachunku bankowego klienta pozwanego Banku. Powódka jednocześnie zamiast zeskanować podpis klienta z umowy rachunku dokonała skanu podpisu znajdującego się na dyspozycji przelewu. Powódka w dniu 12 stycznia 2015 r. dokonała wprowadzenia dla tego klienta karty wzorów podpisów i aktualizacji prawidłowego podpisu.

Powódka nie wylogowała się z systemu (...) w dniach 19 grudnia 2014 r. i 27 stycznia 2015 r. Dnia 27 stycznia 2015 r. powódka nie uzgodniła również dnia operacyjnego. Pracownicy Banku mieli obowiązek zalogowania się po rozpoczęciu dnia pracy i wylogowania się po zakończeniu pracy. Zdarzały się sytuacje w ciągu dnia pracy, gdy klient, który przyszedł z dyspozycją przelewu, jednak się rozmyślił i w związku z tym powódka musiała anulować otwartą już w systemie operację przelewu. System taką operację rozpoznawał jako zawieszoną i uniemożliwiał powódce ostateczne wylogowanie się danego dnia. W takiej sytuacji tylko skarbnik, bądź przełożona powódki mogły ją ostatecznie wylogować w danym dniu. Takie sytuacje zdarzały się sporadycznie. Brak wylogowania się przez powódkę dnia 19 grudnia 2014 i dnia 27 stycznia 2015 wynikał z takich właśnie przyczyn.

W Oddziale pozwanego Banku, w którym pracowała powódka występowały problemy ze skanowaniem dokumentów, w tym podpisów klientów. Było to związane ze skanerami, które często miały awarie, niektóre skanery zaś w ogóle nie były podłączone. Problemy ze skanerami były zgłaszane do informatyków, ale czas oczekiwania na odpowiedź z ich strony i na możliwość wykonania skanu czasem wynosił aż 20 dni.

W notatce służbowej z dnia 4 lutego 2015 r. zostały wykazane błędy popełniane przez powódkę. Wskazane zostały trzy błędy związane z podpisem niezgodnym ze wzorem w aplikacji (...), jeden błąd związany z niezauważeniem przez powódkę braku określenia zakresu pełnomocnictwa, jeden błąd związany z nazwą zleceniodawcy niezgodną z podpisem na dyspozycji przelewu oraz jeden błąd polegający na zastosowaniu błędnego formatu telefonu komórkowego. Powódka w 2014 r. przeszła dwa szkolenia związane z systemem (...) pierwsze w dniach 28 marca – 30 czerwca 2014 r., co dotyczyło inwentaryzacji i zamawiania dokumentów w aplikacji (...), inwentaryzacji i (...). Drugie, które odbyło się w dniach 25 sierpnia – 12 września 2014 r. dotyczyło rejestracji w (...) wniosku o udzielenie kredytu odnawialnego.

Powódka w dniu 22 stycznia 2015 r. sporządzała w imieniu Banku umowę rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego. W umowie tej był wskazany nieprawidłowy adres klienta, co wynikało z problemów z migracją danych do nowego systemu (...). Dane adresowe zostały wpisane przez powódkę, jednak nie przeszły do systemu (...). Klientka, która zawierała umowę tego rachunku była znana powódce. Była to klientka, która z powodu powódki przyszła do nowej placówki, w której powódka pracowała. Powódka wyjaśniła przełożonej, że adres „nie przeszedł” do systemu i w związku z tym zadzwoni ona do klienta. Powódka nie zadzwoniła jednak do klientki od razu. Natomiast klientka ta przyszła do Banku w niedługim czasie po założeniu rachunku w celu wypłaty emerytury, w związku z czym powódka podeszła bezpośrednio do klientki i spytała się o możliwość zaparafowania dokumentu. Klientka parafowała ten dokument.

We wrześniu i październiku 2014 r. Bank przechodził z systemu (...) na nowy system (...), który miał wady. Dane wpisane w ciągu dnia przez powódkę często nie przenosiły się do tego nowego systemu, dotyczyło to również danych adresowych. Powódka informowała informatyków i swoją przełożoną o problemach z systemem (...). Przełożona powódki zaczęła zaznaczać powódce żółtymi karteczkami wszelkie błędy, które znalazła w wytworzonej przez powódkę dokumentacji, jednak błędy te w większości wynikały z problemów z systemem. Problem ten nie został naprawiony podczas pracy powódki w pozwanym Banku. Przed wprowadzeniem systemu (...) powódka nie miała żadnych problemów z przekształceniami rachunków.

Powódka nie była przeszkolona odnośnie nowego systemu (...) i przechodzenia z systemu (...) na ten nowy system. Wcześniej przy uruchamianiu programu (...) było prowadzone ogólne szkolenie dla wszystkich pracowników trwające tydzień. Jednak przy wprowadzaniu poszczególnych produktów (np. przekształcenia), które wchodziły stopniowo, nie było żadnych dodatkowych szkoleń, konkretnie ukierunkowanych na obsługę tych nowych produktów. W październiku 2014 r. przesłane zostały ogólne poradniki do obsługi systemu (...), nie były to jednak instrukcje szczegółowe dotyczące przykładowo przekształcania rachunków. Ponadto w intranecie były zamieszczone poradniki, jednak w momencie wprowadzania nowych przekształceń intranet nie działał prawidłowo i poradniki te nie były dostępne.

Dnia 9 lipca 2014 r. klient Banku złożył reklamację wskazując, że tego dnia przeprowadził rozmowę z powódką, podczas której określił, że dnia następnego będzie w siedzibie Banku i podejmie decyzję, co do przystąpienia do funduszu inwestycyjnego. Powódka jednak samowolnie, bez jego zgody dokonała transferu środków w wysokości 40.000 zł z jego konta na Fundusz Inwestycyjny Otwarty. Klient zażądał natychmiastowego zwrotu na jego konto przelanej bez jego zgody kwoty. W toku wewnętrznego postępowania wyjaśniającego w Banku ustalono, że powódka faktycznie dokonała przelania środków klienta na zakup funduszy inwestycyjnych, zrobiła to jednak w błędnym przeświadczeniu o woli klienta zawarcia umowy zakupu jednostek funduszu. Powódka wcześniej bowiem prowadziła z klientem rozmowę telefoniczną, jednak klient ostatecznie pisemnie nie wyraził zgody na taką dyspozycję omawianą z nim przez telefon. W wyniku tego zdarzenia powódka zwróciła z własnej kieszeni brakujące środki na rachunku klienta, została jej też zmniejszona premia kwartalna oraz nałożona kara nagany.

Powódce wystawiono w czerwcu 2014 r. ocenę za okres od maja 2013 r. do 5 maja 2014 r. W ocenie tej wskazano w czterech kompetencjach lukę (...). Te kompetencje to: (...) orientacja na cele, (...) spójność z wartościami Banku, (...) kontrolowanie emocji oraz (...) planowanie pracy. Ocena ta była wystawiona przez przełożonego powódki – U. B., która była wtedy jej przełożonym.

Po zalogowaniu się na początku pracy powódka miała około 60 sekund na kliknięcie przycisku (...), którym potwierdzała swoją obecność w pracy. Po upływie 60 sekund powiadomienie o liście obecności znikало z ekranu. Zdarzało się, że powódka po rozpoczęciu pracy miała od razu klientów, którymi musiała się zająć, w związku z czym nie mogła w ciągu pierwszych 60 sekund pracy kliknąć przycisku potwierdzającego jej obecność w pracy. Dalej w ciągu dnia powódka mogła samodzielnie zalogować się do aplikacji (...), ale jeśli zapomniała ona tego dnia o podpisaniu listy, to następnego dnia już nie mogła jej podpisać, musiała zwrócić się w tej sprawie do swej przełożonej, która miała kompetencje do uznania obecności powódki w danym dniu w pracy, po uprzednim wysłaniu maila z wyjaśnieniem dlaczego pracownik nie zdążył potwierdzić swojej obecności w dniu poprzednim. Sytuacje takie zdarzały się powódce sporadycznie i były związane z natłokiem obowiązków. Powódka w dniach 3 listopada 2014 r., 5 listopada 2014 r., 18 listopada 2014 r., 26 listopada 2014 r., 2 grudnia 2014 r., 16 grudnia 2014 r., 9 stycznia 2015 r., 22 stycznia 2015 r., 30 stycznia 2015 r., 13 lutego 2015 r. podpisała się z opóźnieniem na liście obecności. Z kolei w dniach 5 grudnia 2014 r. i 23 lutego 2015 r. powódka nie podpisała się na liście obecności, w związku z czym pisała e-maila do swojej przełożonej tłumacząc, że była obecna w pracy i zapomniała tej listy podpisać. Oprócz podpisywania listy obecności obecność pracownika w pracy mogła być weryfikowana po godzinach zalogowania się do systemu.

U pozwanego zgłaszany był mobbing, w tym również było takie zgłoszenie w (...) Oddziale, w którym pracowała powódka. W celu wyjaśnienia tych zgłoszeń pracodawca powołał komisję antymobbingową. Również w wyniku przeprowadzenia kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy w wystąpieniu zalecono podjęcie działań w Oddziale (...) Banku w W., w celu zbadania i wyeliminowania ewentualnych znamion lobbingu, bądź dyskryminacji. W pozwanym Banku funkcjonują zasady przeciwdziałania mobbingowi.

Dyrektor H. K. kilkakrotnie przeprowadzała kontrolę biurka powódki, polegającą na wyciągnięciu z jej biurka dokumentów i sprawdzeniu zawartości szuflad. Kontrola taka była wykonywana podczas obsługi klienta przez powódkę klientów. Zdarzyło się, że H. K. nakazała powódce zakończyć obsługiwania klienta, zwracając jej uwagę, żeby nie obsługiwała pijaków. Miało to miejsce w obecności klienta. Kierownik Oddziału potrafiła także stawać za plecami pracownika, w tym i powódki, podczas obsługi klienta i pytać pracownika ile punktów zostało tego dnia zrobionych. Przeszkadzało to pracownikom w pracy. Powódka w oczach innych pracowników była lepiej traktowana niż ci pracownicy, była ona chwalona za swoje wyniki. W dniu 13 marca 2015 r. powódka poprosiła o przyznanie jej dnia wolnego w związku z pogrzebem jej dziadka, taką zgodę ustnie uzyskała. W dniu 16 marca 2015 r. powódka była nieobecna właśnie w związku z tym dniem wolnym. Powódka dnia 17 marca 2015 r. otrzymała skierowanie na wizytę u psychiatry.

Zgodnie z funkcjonującymi w pozwanym Banku zasadami dofinansowania kosztów nauki Bank nie finansuje i nie refunduje kosztów nauki podjętej przez pracownika bez uzyskania przed podjęciem nauki pozytywnej decyzji odpowiednio Prezesa Zarządu albo kierującego Departamentem Zarządzania Personalem i Efektywnością. Pracownik

jednak, który nie korzysta z dofinansowania kosztów nauki przez Bank może wystąpić o wyrażenie zgody na rozpoczęcie lub kontynuację nauki finansowanej z własnych środków do dyrektora jednostki organizacyjnej Banku lub komórki organizacyjnej Centrali zatrudniającej pracownika. Powódka zwracała się do swojej przełożonej G. B. z prośbą o dofinansowanie jej nauki, jednak przełożona powiedziała powódce, że musiałaby ona wystąpić o taką zgodę przed rozpoczęciem studiów, a nie dopiero w ich trakcie. W okresie od dnia 1 marca 2015 r. do dnia 31 grudnia 2015 r. w Oddziale nr (...) pozwanego Banku oraz w oddziałach podległych temu oddziałowi zostało zwolnionych łącznie 6 pracowników.

Sąd Rejonowy oddalił wniosek dowodowy pełnomocnika powódki o dopuszczenie dowodu z opinii biegłego sądowego z zakresu rachunkowości wskazując, że nie została wskazana teza dowodowa, ani okresy rozliczeniowe, godziny, ani inne okoliczności wymagane do wyliczenia wynagrodzenia przez biegłego, a ponadto wniosek został złożony z opóźnieniem i jego uwzględnienie spowodowałoby opóźnienie postępowania.

Sąd I instancji dał wiarę w całości zeznaniom świadka M. O., wskazując, że znajdują one potwierdzenie w dokumentacji kontrolnej i wystąpieniu PIP z akt sprawy. Odnosnie zeznań świadka R. P., Sąd Rejonowy nie dał im wiary w zakresie, w jakim świadek zeznała, że powódce uniemożliwiano wyjścia do toalety, świadek nie była bowiem w stanie spójnie podać okoliczności takiej sytuacji, a także nie znalazła ona potwierdzenia w pozostałym materiale dowodowym zgromadzonym w sprawie. Z kolei zeznania świadka J. C. Sąd Rejonowy uznał za wiarygodne w całości, świadek potwierdziła bowiem fakt, że powódka miała przy sobie akt zgonu dziadka i prosiła o urlop okolicznościowy, co również prowadzi do wniosku, iż lista obecności z k. 1013 akt sprawy nie była wiarygodna w zakresie, w jakim wskazywała na brak usprawiedliwienia nieobecności powódki w dniu 16 marca 2015 r. Sąd Rejonowy miał na uwadze, że gdyby faktycznie powódka nie uzyskała zgody na dzień wolny w związku z pogrzebem swojego dziadka, to pracodawca niewątpliwie dążyłby do dalszego wyjaśnienia nieusprawiedliwionej nieobecności pracownika, a jeśli potwierdziłoby się, że nieobecność jest nieusprawiedliwiona na pewno wyciągnąłby z tego powodu konsekwencje. Sąd Rejonowy zważył jednak, że w niniejszej sprawie nic takiego jednak nie miało miejsca.

Zeznania świadków E. K., A. A. i P. G., również zostały uznane przez Sąd I instancji za wiarygodne w całości gdyż potwierdziły, że u powódki były przeprowadzane przez jej przełożoną kontrole szafy podczas obsługi interesantów, co potwierdziła również w swych zeznaniach świadek I. M., także pracownik Banku. Okoliczność taką potwierdziły również zeznania świadka J. C.. Odnosnie zeznań świadka M. D., Sąd Rejonowy uznał je również za wiarygodne w całości, świadek potwierdził bowiem, że nie było możliwe podpisanie listy obecności następnego dnia, a także, że zdarzało się czasem pracownikom zapomnieć o podpisaniu tej listy danego dnia, świadek potwierdziła też, że powódka pracowała w Oddziale w R. w nadgodzinach, aczkolwiek nie były to znaczne ilości nadgodzin.

Sąd Rejonowy uznał za wiarygodne w całości zeznania świadka I. M.. W szczególności, co do problemów ze skanowaniem dokumentów oraz z migracją danych do systemu (...) świadek potwierdziła istnienie wskazanych przez powódkę problemów. Świadek w swych zeznaniach wskazała również, że było przeprowadzone szkolenie z systemu (...) jeszcze przed jego wprowadzeniem, ale jednocześnie potwierdziła ona, że szkolenie to miało jedynie charakter ogólny, natomiast w miarę wprowadzania poszczególnych produktów, w tym przekształceń, nie było żadnych konkretnych szkoleń, co do obsługi nowych produktów w tym systemie. Ponadto świadek potwierdziła, że było zgłaszane przełożonej powódki na każdym spotkaniu, że są problemy z przenoszeniem danych do nowego systemu.

Sąd Rejonowy nie dał wiary zeznaniom powódki M. M. (1) w zakresie, w jakim zeznała ona, że mogła potwierdzić swoją obecność jedynie przez pierwsze 30 sekund pracy, albowiem z pozostałego materiału dowodowego wynika, że po pierwszych 60 sekundach wyświetlania okna do potwierdzenia obecności, mogła w ciągu dnia potwierdzić swą obecność w systemie (...). Sąd I instancji podkreślił, że jak wynika z dalszych zeznań powódki, faktycznie sporadycznie nie potwierdzała ona swojej obecności, a w ciągu dnia była zwykle zbyt zajęta, aby pamiętać, czy potwierdziła obecność, czy też nie i dopiero następnego dnia okazywało się, czy za poprzedni dzień miała ona obecność. Sąd Rejonowy nie dał również wiary zeznaniom powódki w zakresie, w jakim zeznała ona, że nie podjęła decyzji o przelewie środków z rachunku klienta na rachunek funduszu inwestycyjnego w lipcu 2014 r. oraz, że to jej

przełożona nakazała jej ustne spisanie odpowiedniej umowy, albowiem nie znalazło to potwierdzenia w ustaleniach poczynionych w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego przez pracodawcę, którego wyniki opisane są na k. 771 – 772. W ocenie Sądu I instancji skoro powódka nie podniosła tego w toku postępowania wewnętrznego, to nie jest wiarygodne powoływanie się na tę okoliczność dopiero teraz. Odnośnie zaś zeznań powódki, Sąd Rejonowy miał również na uwadze, że samo twierdzenie w jej zeznaniach, że była mobbowana nie przesądza jeszcze o mobbingowym charakterze działań jej przełożonych wobec niej. W pozostałym zakresie, Sąd I instancji uznał zeznania powódki za wiarygodne, wskazując, że znajdują one potwierdzenie w zeznaniach świadków, zwłaszcza I. M., która potwierdziła choćby problemy z systemem komputerowym (...).

Sąd Rejonowy nie dał wiary zeznaniom świadków: G. B. i M. B. w zakresie, w jakim zeznały, że powódka miała dzwonić do swoich klientów i namawiać ich do zeznawania w Sądzie, gdyż ww. świadkowie powoływali się na informacje pochodzące od świadka I. M., która niczego takiego w trakcie swych zeznań nie potwierdziła. Ponadto sami świadkowie, którzy byli klientami Banku, również nie potwierdzili takiej wersji, zaś świadek P. G. wskazał, że powódka rozmawiała z nim o ewentualnym zeznawaniu w przyszłej sprawie przeciwko Bankowi jeszcze w 2014 r., zaś jego dane mogła mieć z umowy, nie namawiała zaś świadka do zeznawania po wręczeniu jej wypowiedzenia umowy o pracę. Sąd I instancji zaznaczył, że powyższe znajduje potwierdzenie w zeznaniach samej powódki.

Sąd Rejonowy nie dał wiary zeznaniom świadka M. B. w zakresie dotyczącym parafowania umowy rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego z dnia 22 stycznia 2015 r., Sąd I instancji bowiem w tym zakresie oparł się na zeznaniach powódki, która wskazała, że w rzeczywistości parafowania dokumentu dokonała właścicielka rachunku, która przy okazji została o to poproszona przez powódkę w niedługi czas po zawarciu umowy i wykryciu błędnych danych. Sąd Rejonowy nie uznał za wiarygodne również zeznań tego świadka w zakresie, jakim świadek zeznała jakoby powódka miała wielokrotnie nie dokonywać uzgodnienia dnia operacyjnego, albowiem z przedstawionych dokumentów przez pozwaną wynika tylko jedna sytuacja nieuzgodnienia dnia operacyjnego przez powódkę. Również w zakresie, w jakim świadek zeznała, że powódka nie miała takiej sytuacji, żeby nie mogła się samodzielnie wylogować, albowiem z zeznań powódki wynikało, że miała ona kilkakrotnie zawieszane operacje i w takiej sytuacji wylogować mógł ją tylko skarbnik, bądź jej przełożona. Zdaniem Sądu I instancji, także nie są wiarygodne zeznania świadka, co do tego, że brak wylogowania się powódki był nagminny, albowiem pozwany zdołał wykazać jedynie trzykrotny brak wylogowania się przez powódkę, czego nie można uznać za zachowanie nagminne. Ponadto odnośnie błędów stwierdzonych u powódki, Sąd Rejonowy miał na uwadze, że większość z tych błędów wynikała z nieprawidłowego działania systemu (...), a nie z działań powódki. Wszystkie błędy związane z przekształcaniem rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych w systemie (...), a więc wszystkie błędy wskazane w notatce z k. 592 akt sprawy, wynikały z błędów w przenoszeniu danych do tego systemu. Sąd Rejonowy nie uznał za wiarygodne także twierdzeń świadka, jakoby powódka często się spóźniała, gdyż przeczą temu zeznania świadka I. M., która pracowała obok powódki i z tej racji często widziała, o której godzinie do pracy przychodziła jej koleżanka. Również zeznania świadka w zakresie, w jakim podkreśla ona, iż powódka popełniała bardzo dużo błędów, które dodatkowo ciągle się powtarzały nie zasługują na wiarę. Sąd I instancji miał na uwadze, że pozwany nie przedłożył w toku postępowania notatek służbowych, czy też pism kierowanych do powódki zawierających aż tak dużą liczbę błędów. Sąd wskazał, że w rzeczywistości jedynymi błędami, za które ewentualnie powódka może ponosić odpowiedzialność są błędy z jednej notatki służbowej, znajdującej się na k. 591 akt sprawy. Zdaniem Sądu Rejonowego brak jest więc wykazania, aby powódka faktycznie popełniała cyklicznie taką liczbę błędów, jak sugerowała w swoich zeznaniach świadek. Ponadto, w ocenie Sądu I instancji - niewątpliwie nie sposób pogodzić stawiania powódki za wzór innym pracownikom przy zarzutach tak dużej liczby popełnianych przez powódkę błędów. Sąd Rejonowy nie dał wiary również zeznaniom świadka M. B. w zakresie, w jakim zeznała ona, że powódka popełniała wiele błędów w systemie (...), który to system miał za każdym razem pytać o ponowne wprowadzenie danych, zamiast czytać je z innego systemu, albowiem z pozostałego materiału dowodowego w szczególności z zeznań powódki potwierdzonych w tym zakresie zeznaniami świadka I. M., wynika że system (...) przy przekształcaniu rachunków powinien pobrać dane, których jednak nie pobierał, były to poważne problemy z migracją danych, a wszelkie błędy przy przekształcaniu rachunków wynikały właśnie z błędnego działania tego systemu. Sąd I instancji nie dał wiary także zeznaniom świadka w zakresie, w jakim świadek twierdziła, że powódka udzielała informacji objętych tajemnicą bankową przez telefon, albowiem nie znajduje

to potwierdzenia w pozostałym materiale, w szczególności w protokole z wewnętrznego postępowania wyjaśniającego. Zdaniem Sądu Rejonowego, nie są również wiarygodne zeznania świadka w zakresie, w jakim świadek zeznała, że w rzeczach osobistych powódki nie było żadnych kalendarzy, z zeznań powódki wynika bowiem, że takie kalendarze miała w biurku. Potwierdziła to świadek I. M., która powiedziała, że każdy pracownik dostał kalendarze A5, w których każdy indywidualnie wpisywał godziny nadliczbowe. Powódka też sobie je wpisywała.

Sąd Rejonowy nie uznał również za wiarygodne zeznań świadka M. B. składanych na rozprawie w dniu 21 listopada 2016 r. w zakresie, w jakim świadek zeznała, że nie było takich sytuacji, aby przy klientach podchodziła do powódki, poza sytuacjami, gdy była przez powódkę o to poproszona, i zwracała jej jakieś uwagi, ponieważ z zeznań świadków – klientów Banku – wynika, że jednak takie sytuacje miały miejsce. W ocenie Sądu I instancji nie są wiarygodne również zeznania tego świadka w zakresie, w jakim twierdziła, że nagminnie musiała podpisywać za powódkę listy obecności, albowiem nie znalazło to potwierdzenia w dokumentach, pozwany nie przedstawił również na tę okoliczność e-maili, które zgodnie z zeznaniami świadka pracownik powinien wysłać przełożonemu z wytłumaczeniem niepodpisania listy obecności w ciągu dnia pracy. Z zeznań powódki zaś, uznanych w tym zakresie za wiarygodne, wynika, że sytuacje takie miały miejsce sporadycznie. Sąd stwierdził nadto, że nie są również wiarygodne zeznania świadka w zakresie, w jakim twierdziła ona, że podczas pakowania rzeczy powódki z jej biurka nie było tam żadnego kalendarza. Sąd Rejonowy miał bowiem na uwadze, że świadek powołuje się na protokół w formie notatki, który miał być rzekomo podpisany przez świadka I. M., co do pakowanych z biurka powódki rzeczy, w aktach sprawy zaś nie ma żadnego takiego protokołu, a świadek I. M. nie potwierdziła, aby taki protokół sporządzała, wręcz przeciwnie, zeznała ona, że nie było sporządzanego żadnego protokołu.

Odnosnie zeznań świadka H. K., Sąd Rejonowy nie dał im wiary w zakresie, w jakim świadek twierdziła, że było więcej przypadków nieuzgodnienia dnia pracy przez powódkę. Sąd I instancji miał bowiem na uwadze, że z pozostałego materiału dowodowego wynika, że powódka tylko raz nie uzgodniła dnia operacyjnego, a ponadto świadek ten wskazał w swych zeznaniach, że w tym przedmiocie opiera się na informacjach uzyskanych od M. B., której wiarygodność w tej kwestii została przez Sąd I instancji zakwestionowana. Sąd Rejonowy nie dał też wiary zeznaniom tego świadka w zakresie, w jakim świadek twierdziła, że nie zdarzały się praktycznie sytuacje, gdy transakcje były zawieszane i pracownik nie mógł się wylogować, albowiem znajdowało się to w sprzeczności z zeznaniami powódki, które zostały uznane za wiarygodne w tym przedmiocie, a która zeznała, że zdarzały się jej czasem transakcje zawieszane i nie mogła wówczas samodzielnie wylogować się z systemu. Również zeznania świadka w zakresie, w jakim twierdziła, że powódka popełniała liczne błędy, w tym podczas pracy w Oddziale w R., generowała duże ryzyko operacyjne, popełniała więcej błędów, czynności były przez nią wykonywane niestarannie i w pośpiechu zdaniem Sądu I instancji nie zasługiwały na wiarę, albowiem w toku postępowania zostało wykazanych jedynie kilka błędów powódki, ponadto nie były to błędy aż tak rażące, jednocześnie zaś Sąd Rejonowy ustalił, że powódka miała bardzo duże plany do wykonania i realizowała je, o czym świadczy chociażby jej pozycja lidera w konkursie Ligi Mistrzów w Banku, stąd też jej ewentualne błędy mogły być spowodowane natłokiem zadań. Sąd I instancji nie uznał wiarygodności zeznań świadka także w zakresie, w jakim świadek twierdziła, że klientka Banku nie mogła parafować umowy, o której mowa w pkt. 1d wypowiedzenia wręzonego powódce, Sąd Rejonowy dał bowiem w tym zakresie wiarę powódce, która wyjaśniła, że klientka była w Banku i wypłacała emeryturę, a powódka uzyskała od niej przy okazji parafę na dokumencie. Odnosnie zeznań świadka H. K. w zakresie, w jakim zeznała, że powódka nie była proszona o szkolenie innych pracowników ze względu na liczbę popełnianych przez nią błędów, Sąd I instancji nie uznał tych zeznań za wiarygodne – po pierwsze nie zostało wykazane, aby powódka popełniała tak dużą liczbę błędów, po drugie zaś z zeznań świadka I. M. wynika, że powódka była niejednokrotnie proszona o pomoc w przeszkoleniu innych pracowników, chociaż faktycznie nigdy nie była proszona o przeprowadzenie formalnego szkolenia. Sąd Rejonowy nie oparł się również na zeznaniach świadka H. K. w zakresie, w jakim wypowiadała się ona o licznych spóźnieniach powódki, czy też o pakowaniu rzeczy z biurka powódki – w tym zakresie bowiem świadek zeznała, że opiera się na relacji kierownika, a nie na swojej własnej wiedzy.

Również zeznania świadka H. K. w zakresie, w jakim twierdziła, że nigdy nie doradzała przejścia powódki do oddziału w W. – zdaniem Sądu Rejonowego - nie zasługiwały na wiarę, z zeznań powódki wynikało bowiem, że to H. K. namawiała powódkę na to przejście. Sąd Rejonowy zaś w tym zakresie za wiarygodne uznał zeznania powódki, nie jest bowiem w

ocenie Sądu I instancji wiarygodne twierdzenie świadka H. K., że odradzała ona G. B. przyjęcie powódki do Oddziału nr (...) w W., z doświadczenia życiowego wynika bowiem, że jeżeli H. K., która przecież wcześniej długo pracowała z powódką i ją znała, naprawdę odradzałaby G. B. przyjęcie powódki do pracy, to powódka nie zostałaby przyjęta do oddziału nr (...) w W.. Z kolei jeśli chodzi o zeznania świadka G. B. w tym zakresie, to świadek zasłoniła się niepamięcią akurat, co do okoliczności przejścia powódki do Oddziału nr (...) w W.. Sąd I instancji nie uznał także wiarygodności zeznań świadków: H. K. oraz G. B. w zakresie, w jakim twierdziły one, że nadgodziny powódki stwierdzone przez Państwową Inspekcję Pracy były jedynie minutowe, albowiem z protokołu kontroli wynika, że dziennie nadgodziny stwierdzone w toku kontroli wynosiły ponad godzinę.

Sąd I instancji nie uznał, aby również maile z k. 334 – 336 dowodziły tego, iż powódka w dniach 5 listopada 2014 r., czy 19 grudnia 2014 r. faktycznie się nie wylogowała, brak było bowiem przedstawienia jakiegokolwiek odpowiedzi na te maile, brak też było wykazania faktycznego braku wylogowania z systemu. Sąd Rejonowy nie oparł się także na dopiskach, znajdujących się na wydrukach z k. 337 verte i 338 verte, mających świadczyć o tym, że w dniach tam wskazanych brak było zawieszonych operacji, które uniemożliwiają wylogowanie się danego dnia z systemu samodzielnie przez pracownika. Dopiski te zostały sporządzone przez M. B., o czym świadczy jej podpis obok. W ocenie Sądu I instancji dopiski o braku operacji zawieszonych, jako niemające potwierdzenia w żadnym dokumencie, czy wydruku komputerowym, w świetle zeznań świadka M. B. i zeznań powódki należało uznać za niewiarygodne.

Odnosnie korespondencji e-mail Sąd Rejonowy miał na uwadze, że z tej korespondencji wynika jedynie, że w dniu 7 października 2014 r. przełożona powódki przesłała jej e-maila dotyczącego wprowadzenia w Oddziale, w którym powódka pracowała nowej procedury sprzedaży/przekształceń Rachunków Oszczędnościowo – Rozliczeniowych za pośrednictwem systemu (...). W mailu tym wskazano jednocześnie, że wsparcie techniczne będzie realizowane przez H., a ponadto, że osoby dedykowane do obsługi nowego programu powinny najpierw ukończyć szkolenie w (...). Mail ten jednak nie dowodzi, że powódka takie szkolenie przeszła. Z wydruku szkoleń, w których powódka brała udział wynika, że w 2014 r. przeszła ona jedynie dwa szkolenia związane z systemem (...) pierwsze w dniach 28 marca – 30 czerwca 2014 r. i dotyczyło ono inwentaryzacji i zamawiania dokumentów w aplikacji (...), inwentaryzacji i (...), a drugie w dniach 25 sierpnia – 12 września 2014 . i dotyczyło ono rejestracji w (...) wniosku o udzielenie kredytu odnawialnego. Żadne z tych szkoleń nie dotyczyło więc przekształcania (...). Co do pomocy zespołu informatyków, Sąd Rejonowy ustalił na podstawie zeznań świadków, że informatycy odpowiadali na pytania pracowników z opóźnieniem, dopiero po kilku dniach. Również zeznania świadka H. K. w zakresie, w jakim twierdziła ona, że nigdy nie doradzała przejścia powódki do Oddziału w W., Sąd Rejonowy ocenił, jako niewiarygodne. Sąd I instancji w tym zakresie za wiarygodne uznał zeznania powódki, wskazując, że nie jest godne wiary twierdzenie świadka H. K., że odradzała ona G. B. przyjęcie powódki do Oddziału nr (...) w W.. Sąd Rejonowy zważył, że jak wynika z doświadczenia życiowego, jeżeli H. K., która przecież wcześniej długo pracowała z powódką i ją znała, naprawdę odradzałaby G. B. przyjęcie powódki do pracy, to powódka nie zostałaby przyjęta do Oddziału nr (...) w W.. Z kolei jeśli chodzi o zeznania świadka G. B. w tym zakresie, to świadek zasłoniła się niepamięcią akurat, co do okoliczności przejścia powódki do Oddziału nr (...) w W..

Sąd Rejonowy nie uznał także wiarygodności zeznań świadków: H. K. oraz G. B. w zakresie, w jakim twierdziły one, że nadgodziny powódki stwierdzone przez Państwową Inspekcję Pracy były jedynie minutowe, albowiem z protokołu kontroli wynika, że dziennie nadgodziny stwierdzone w toku kontroli wynosiły ponad godzinę. Sąd I instancji nie uznał, aby również maile z k. 334 – 336 dowodziły tego, że powódka w dniach 5 listopada 2014 r., czy 19 grudnia 2014 r. faktycznie się nie wylogowała, albowiem brak jest przedstawienia jakiegokolwiek odpowiedzi na te maile, brak jest też wykazania faktycznego braku wylogowania z systemu, czy braku uzgodnienia dnia. Sąd Rejonowy nie oparł się także na dopiskach, znajdujących się na wydrukach z k. 337 verte i 338 verte, mających świadczyć o tym, że w dniach tam wskazanych brak było zawieszonych operacji, które uniemożliwiają wylogowanie się danego dnia z systemu samodzielnie przez pracownika. Sąd Rejonowy zważył, że dopiski te zostały sporządzone przez M. B., o czym świadczy jej podpis obok. W ocenie Sądu I instancji dopiski o braku operacji zawieszonych, jako niemające potwierdzenia w żadnym dokumencie, czy wydruku komputerowym, w świetle zeznań świadka M. B. i zeznań powódki należało uznać za niewiarygodne.

Odnosnie korespondencji mailowej z k. 339 – 342, Sąd Rejonowy miał na uwadze, że z tej korespondencji wynika jedynie, że w dniu 7 października 2014 r. przełożona powódki przesyłała jej e-maila dotyczącego wprowadzenia w Oddziale, w którym powódka pracowała, nowej procedury sprzedaży/przekształceń Rachunków Oszczędnościowo – Rozliczeniowych za pośrednictwem systemu (...). W e-mailu tym wskazano jednocześnie, że wsparcie techniczne będzie realizowane przez H., a ponadto, że osoby dedykowane do obsługi nowego programu powinny najpierw ukończyć szkolenie w (...). W ocenie Sądu I instancji e-mail ten jednak nie dowodzi, że powódka takie szkolenie przeszła. Z wydruku szkoleń, w których powódka brała udział wynika natomiast, że w 2014 r. przeszła ona jedynie dwa szkolenia związane z systemem (...) pierwsze w dniach 28 marca – 30 czerwca 2014 r. i dotyczyło ono inwentaryzacji i zamawiania dokumentów w aplikacji (...), inwentaryzacji i (...), a drugie w dniach 25 sierpnia – 12 września 2014 r. i dotyczyło ono rejestracji w (...) wniosku o udzielenie kredytu odnawialnego. Żadne z tych szkoleń nie dotyczyło więc przekształcania (...). Co do pomocy zespołu informatyków, Sąd Rejonowy ustalił na podstawie zeznań świadków, że informatycy odpowiadali na pytania pracowników z opóźnieniem, dopiero po kilku dniach. Z kolei z e-maila z k. 343 wynika jedynie, że przełożona powódki naliczyła jej wiele błędów w dokumentacji (...). Jednak w ocenie Sądu Rejonowego, z pozostałego materiału dowodowego nie wynika jakie to były błędy, brak jest również wykazania ich ilości, natomiast z zeznań powódki i świadka I. M. wynika, że błędy związane z dokumentacją do przekształcanych (...) w systemie (...) nie wynikały z błędów popełnianych przez powódkę, ale z błędów w systemie, który nie zapisywał i nie przynosił wszystkich danych wpisywanych przez pracownika.

W dalszej kolejności, Sąd Rejonowy wskazał, że e-mail z k. 345 z dnia 7 października 2014 r. wskazuje, że powódce zostały przesłane dokumenty dotyczące obsługi systemu (...). Jednak w dokumentach tych brak jest dokumentu, który w swojej nazwie nawiązywałby do przekształcenia rachunku w tym systemie, pozwana zaś nie przedstawiła wydruków poradników przesłanych mailowo, z których mogłoby wynikać jaki był stopień szczegółowości tych poradników, czy nie były one jedynie ogólnymi instrukcjami. Ponadto Sąd I instancji miał na uwadze, że nawet przesłanie tych dokumentów nie mogło pomóc w sytuacji, gdy sam system posiadał wadę polegającą na nieprzenoszeniu zapisanych danych. Maile z k. 347 – 348 z kolei dokumentują jedynie przesłanie powódce do wiadomości zmian wewnętrznych przepisów obowiązujących w Banku, nie stanowią one natomiast dowodu popełniania przez powódkę zarzucanych jej w wypowiedzeniu błędów. Mail z k. 346 zaś zawiera jedynie odpowiedź na pytanie dotyczące oferty (...) i usługi (...), nie zostało jednak wykazane w toku postępowania jaki wpływ ten mail ma na zarzuty zawarte w wypowiedzeniu wręczonym powódce. Podobnie nie został taki związek wykazany odnośnie maila z k. 344, który nie jest wydrukowany w całości.

Sąd Rejonowy nie oparł się w ustaleniach na treści notatki służbowej z k. 597, a także zawierających tą samą treść mailach z k. 598 – 599 i pism z k. 600 – 601 i 604 - 605. W zakresie zdarzenia z dnia 22 stycznia 2015 roku Sąd I instancji oparł się bowiem na zeznaniach powódki, która wyjaśniła skąd wzięła się parafka na dokumencie umowy z dnia 22 stycznia 2015 r., zeznania powódki zaś stoją w sprzeczności z treścią notatki służbowej. Sąd I instancji miał na uwadze, że notatka ta jest jedynie dokumentem prywatnym, a nie urzędowym, a ponadto, że pochodzi ona od M. B., której wiarygodność jako świadka zeznającego w niniejszej sprawie została zakwestionowana. Tym samym więc zakwestionowaniu podlega również treść sporządzonej przez nią notatki. Ponadto w toku postępowania pozwany nie wezwał na świadków obu posiadaczy rachunku, o których mowa w notatce służbowej, którzy mogli zaprzeczyć, bądź potwierdzić przebieg zdarzeń związanych z pojawieniem się parafki na umowie. Odnosnie zaś dokumentu z k. 603, Sąd Rejonowy uznał, że fakt, iż klientki dokonały parafowania umowy dnia 24 lutego 2015 r. i dnia 27 lutego 2015 r. nie przemawia w żaden sposób za tym, aby powódka dokonała zmian danych w umowie bez wiedzy klientek, parafowanie przez nie w dniach 24 i 27 lutego 2015 r. umowy nie kwestionuje bowiem wcześniejszego parafowania tej umowy dnia 6 lutego 2015 roku przez jedną z nich. Jeżeli zaś chodzi o wydruki operacji na rachunkach klientek z k. 606 – 607 Sąd I instancji miał na uwadze, że wydruki te dokumentują jedynie dokonanie operacji niefinansowych, ponadto z wydruków tych wynika, że w dniu 6 lutego 2015 r. na rachunku nr: (...) została zapisana operacja przelewu. Wobec powyższych zastrzeżeń, Sąd Rejonowy nie uznał, aby na podstawie tych wydruków można było ustalić, że rzeczywiście nie mogło dojść do sytuacji, w której powódka podeszła do osoby odpowiedzialnej za prowadzenie rachunku i poprosiła ją o parafowanie dokumentu.

Odnośnie notatki urzędowej, znajdującej się na k. 592, Sąd Rejonowy miał na uwadze, że zauważone błędy dotyczą rachunków przekształcanych, zaś z zeznań powódki wynika wyraźnie, co potwierdzają również zeznania świadka I. M., że wszelkie błędy przy przekształcaniu rachunków w systemie (...) wynikały z błędów tego systemu, a nie z błędów pracownika obsługującego proces przekształcania. W ocenie Sądu I instancji, pozwana jednocześnie nie udowodniła, aby błędy z tej notatki były faktycznie wynikiem błędów powódki, a nie błędów samego systemu. Stąd też Sąd Rejonowy nie uznał, aby notatka ta wiarygodnie wskazywała na błędy faktycznie popełnione przez powódkę, ale wskazuje ona jedynie na błędy, które były niezależne od powódki, ale były wynikiem błędnego działania systemu komputerowego. Sąd Rejonowy nie uznał za wiarygodne również wersji wydarzeń przedstawionych w treści notatek z k. 808 – 809 akt sprawy. Nie zostało bowiem przedstawione wyliczenie nadgodzin, które pozwalałoby na wysnucie wniosku, co do ilości nadgodzin, jakie powódka miała do odbioru, brak również jest dokumentu w postaci wypełnionego przez powódkę wniosku, który można skonfrontować z treścią notatki, odnośnie zaś notatki z k. 809 nie zostało w toku postępowania wykazane, aby powódka rzeczywiście zachowywała się we wskazany w notatce sposób. Sąd Rejonowy nie oparł się również na luźnych notatkach powódki z k. 821 – 822, wskazując, że są to zapiski odręczne sporządzone przez powódkę, które mają odzwierciedlać szacunkową liczbę godzin nadliczbowych przepracowanych przez powódkę, brak jest jednak konkretnego rozłożenia tych godzin na poszczególne dni pracy, brak jest również potwierdzenia takich godzin w pozostałym materiale dowodowym.

Na podstawie dokonanych ustaleń Sąd I instancji zasądził od pozwanego na rzecz powódki odszkodowanie w wysokości wynagrodzenia za okres trzech miesięcy. Sąd Rejonowy w pierwszej kolejności zajął się analizą zasadności roszczenia odszkodowawczego powódki wskazując, że podstawą materialnoprawną w tym zakresie jest regulacja z art. 45 § 1 k.p., zgodnie z którym 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.

Zgodnie z art. 30 § 4 k.p. w oświadczeniu pracodawcy o wypowiedzeniu umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony powinna być wskazana przyczyna uzasadniająca wypowiedzenie. W doktrynie przyjmuje się, że zakresem art. 30 § 4 k.p. objęte jest dochowanie przez pracodawcę formalnego wymogu wskazania przyczyny wypowiedzenia, która wypowiedzenie to uzasadnia. Sąd Rejonowy zaznaczył, że w judykaturze Sądu Najwyższego ugruntowany jest pogląd, że celem regulacji zawartej w art. 30 § 4 k.p. jest umożliwienie pracownikowi obrony przed wypowiedzeniem umowy o pracę, a zatem ujęcie przyczyn wypowiedzenia powinno być na tyle konkretne i precyzyjne, aby umożliwiałoby mu rzeczową obronę w razie ewentualnego procesu. Pracodawca nie wywiązuje się z obowiązku wynikającego z art. 30 § 4 k.p. wówczas, gdy albo w ogóle nie wskazuje przyczyny wypowiedzenia, albo kiedy wskazana przyczyna jest niedostatecznie jasna, niekonkretna, a w rezultacie niezrozumiała dla pracownika i przez to nie poddająca się weryfikacji w postępowaniu przed sądem. O ile wypowiedzenie umowy o pracę bez wskazania przyczyny lub bez jej skonkretyzowania uważa się za dokonane z naruszeniem prawa, a ściślej - art. 30 § 4 k.p., to wypowiedzenie, które nastąpiło z dostatecznie zrozumiałym dla adresata i poddającym się weryfikacji sądowej podaniem przyczyny, lecz ta została następnie uznana za bezzasadną, kwalifikowane jest jako wypowiedzenie nieuzasadnione w rozumieniu art. 45 § 1 k.p. Bezzasadne rozwiązanie stosunku pracy w opisanym trybie ma miejsce wówczas, gdy przytoczone w pisemnym oświadczeniu woli pracodawcy fakty nie zostały udowodnione i wskazana przyczyna okazała się nieprawdziwa, a także wtedy, gdy podane okoliczności znalazły wprawdzie potwierdzenie w materiale dowodowym, ale w ocenie Sądu Rejonowego nie mogły być podstawą wypowiedzenia umowy o pracę.

Odnosząc powyższe rozważania do stanu faktycznego sprawy Sąd Rejonowy wskazał, że oświadczenie woli pracodawcy w przedmiocie rozwiązania stosunku pracy za wypowiedzeniem zostało sporządzone na piśmie i doręczone powódce oraz została w nim wskazana przyczyna co oznacza, że wypowiedzenie nie narusza dyspozycji art. 30 § 3 i 4 k.p. Zasadniczo również sama powódka nie podnosiła wobec pozwanego zarzutów, co do bezprawności wypowiedzenia, utrzymywała jednak stanowczo, że wypowiedzenie jej umowy o pracę było nieuzasadnione w rozumieniu art. 45 § 1 k.p. Rolą Sądu Rejonowego pozostawała więc ocena, czy przyczyna wypowiedzenia podana w oświadczeniu pracodawcy z dnia 17 marca 2015 r. spełniała kryterium prawdziwości i zasadności.

Sąd I instancji zaznaczył, że w treści wręzonego powódce wypowiedzenia pracodawca wskazał szereg przyczyn, które zostały podzielone na cztery główne. Pierwszą przyczyną była negatywna ocena pracy powódki wynikająca z niezgodnego z oczekiwaniami pracodawcy poziomu jakości realizacji powierzonych jej zadań i nieprzestrzegania obowiązujących w Banku procedur. Na poparcie tego zarzutu wobec powódki pracodawca wskazał na szereg zachowań powódki, które miały polegać na niedokonywaniu w sposób prawidłowy i zgodny z procedurami obowiązującymi w Banku weryfikacji oraz aktualizacji wzoru podpisu klienta, nieuzgadnianiu w sposób prawidłowy i zgodny z procedurami obowiązującymi w Banku dnia operacyjnego pracownika oraz niedokonywania ostatecznego wylogowania z systemu (...) braku poprawy jakości realizowanych przez powódkę zadań w obszarze obsługi rachunków oszczędnościowych oraz zawarciu umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego z nieprawidłowymi danymi oraz dokonaniu następnie zmian w tej umowie bez wiedzy i udziału klienta.

Odnośnie weryfikacji oraz aktualizacji podpisu klienta Sąd I instancji ustalił, że podpis klienta złożony na zleceniu płatniczym musiał być zgodny ze wzorem podpisu znajdującym się w dokumentacji rachunku klienta, co wynika z wewnętrznych regulacji Banku. Powódka faktycznie przy realizacji dnia 5 stycznia 2015 r. przelewu na kwotę 70.000,00 zł z rachunku bankowego klienta pozwanego Banku dokonała błędnego zeskanowania podpisu, a dnia 12 stycznia 2015 r. dokonała ona prawidłowej aktualizacji podpisu na karcie wzorów podpisów. Odnośnie zaś uzgadniania dnia operacyjnego oraz wylogowania z systemu, Sąd Rejonowy ustalił, że powódka nie wylogowała się z systemu (...) w dniach 19 grudnia 2014 r. i 27 stycznia 2015 r., a z kolei w dniu 27 stycznia 2015 r. powódka nie uzgodniła dnia operacyjnego. Niewylogowanie się z systemu przez powódkę było spowodowane jednak obiektywną niemożnością, albowiem powódka miała zawieszony operacje i w takiej sytuacji wylogowania mógł dokonać tylko skarbnik, bądź przełożona powódki. Co do kwestii nieuzgodnienia dnia operacyjnego miało to miejsce jeden raz – w dniu 27 stycznia 2015 r. W ocenie Sądu Rejonowego, nie można jednak obciążać powódki odpowiedzialnością za niewylogowanie się z systemu, albowiem nie miała ona możliwości samodzielnego wylogowania. Tym samym zarzut taki nie może skutecznie uzasadniać wypowiedzenia umowy o pracę. Odnośnie zaś nieuzgodnienia dnia operacyjnego to, jak wynika z ustaleń Sądu I instancji, zdarzyło się to jedynie raz, miało to więc charakter incydentalny. Pozwany zaś w toku postępowania nie wykazał, aby jednorazowe nieuzgodnienie dnia operacyjnego miało tak ważne znaczenie, aby prowadzić do utraty zaufania do pracownika, bądź też aby było tak poważnym naruszeniem, które mogłoby uzasadniać wypowiedzenie umowy o pracę pracownikowi. Sąd Rejonowy miał bowiem na uwadze, że uzgodnienie dnia operacyjnego było czynnością techniczną, o której pracownik mógł w natłoku obowiązków zapomnieć. Ponadto nie można tracić z pola widzenia faktu, że powódka była pracownikiem wyróżniającym się, wzorowym, przykładem dla innych pracowników. Realizowała zawyżone plany sprzedażowe zgodnie z oczekiwaniami przełożonych. W takiej sytuacji w ocenie Sądu Rejonowego jednorazowe nieuzgodnienie dnia operacyjnego nie może stanowić faktycznej przyczyny rozwiązania powódce umowy o pracę.

Odnośnie braku poprawy jakości realizowanych przez powódkę zadań w obszarze obsługi rachunków oszczędnościowych Sąd Rejonowy miał na uwadze, że z ustalonego stanu faktycznego wynika, że nieterminowe wykonywanie skanów w Oddziale Banku wynikało nie ze złej woli powódki, czy też z jej złej organizacji pracy, ale z obiektywnych problemów ze skanerami, które nie działały, co było zresztą zgłaszane informatykom. Również w zakresie błędów przy przekształcaniu rachunków w systemie (...), Sąd I instancji ustalił, że wszelkie błędy, jak i brak migracji danych wynikały z wadliwości systemu oraz z braku przeszkolenia powódki. W toku postępowania pozwany przedstawił korespondencję mailową, z której wynika, że pracownicy, którzy mieli się zajmować przekształcaniami rachunków w nowym systemie powinni zostać przeszkoleni w (...). Sąd Rejonowy podkreślił jednak, że nigdzie nie ma potwierdzenia, aby powódka takie szkolenie przeszła. Wobec powyższego pozwana nie zdołała udowodnić, że powódka była przeszkolona z przekształcania rachunków, a tym samym że można było skutecznie od powódki wymagać dokładnego wykonywania tych przekształceń., Sąd Rejonowy zauważył ponadto, że wiele problemów z przekształcaniem rachunków wynikało z wadliwego działania systemu (...), w którym były poważne problemy z migracją danych.

Odnośnie błędów polegających na wprowadzaniu do systemu (...) znaczników relacji niezgodnych z umową podpisaną z klientem, zdaniem Sądu Rejonowego pozwana w toku postępowania nie wykazała, aby takie błędy były przez

powódkę popełniane, w szczególności nie została przedłożona żadna dokumentacja w tym przedmiocie. W notatce służbowej z k. 591 akt sprawy nie wskazano tego rodzaju błędu. Co do błędów przy przekształcaniu rachunku z kredytem odnawialnym (brak upoważnienia do zapytania monitorującego, brak oświadczenia o statusie upadłości konsumenckiej), Sąd I instancji miał na uwadze, że były to również błędy związane z przekształceniami, jak zaś wynika z powyższych ustaleń błędy przekształceniowe nie były efektem działań powódki, ale błędów w systemie komputerowym (...). Co do błędów polegających na wprowadzaniu do systemu (...) błędnych dat deklaracji (...) (dotyczących wyrażenie zgody na działania marketingowe przez klienta), niewskazywaniu na umowie numeru dokumentu uprawniającego otwarcie rachunku (...) dla Młodych również i w tym przypadku Sąd Rejonowy uznał, że pozwana nie udowodniła, aby powódka dopuściła się takich błędów. W szczególności nie są one wskazane w notatce z k. 591 akt sprawy, wszelkie zaś błędy z notatki z k. 592 akt sprawy były z kolei związane nie z działaniami powódki, ale z nieprawidłowym działaniem systemu (...). W ocenie Sądu Rejonowego, pozwany nie udowodnił więc, że powódka faktycznie popełniała wskazane błędy. Z notatki z k. 591 wynika natomiast, że faktycznie kilka razy wprowadziła ona błędne dane, w tym w większości chodziło o podpis niezgodny ze wzorem z aplikacji (...) Raz powódka wprowadziła nazwę niezgodną z podpisem na dyspozycji, a raz błędny był format telefonu komórkowego. Ponadto powódka przy pełnomocnictwie do rachunku z dnia 29 stycznia 2015 r. nie zauważyła braku określenia zakresu pełnomocnictwa. Były to wszystkie błędy wykazane w toku postępowania przez pozwanego.

Odnosząc się z kolei do zawarcia umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego z nieprawidłowymi danymi oraz dokonania następnie zmian w tej umowie bez wiedzy i udziału klienta, w toku niniejszego postępowania Sąd Rejonowy ustalił, że rzeczywiście dane adresowe wpisywane przez powódkę często nie przechodziły do systemu (...). Sąd ustalił także, że powódka faktycznie wpisała do systemu poprawne dane, ale w wyniku problemu z migracją danych nie przeszły one do systemu (...), stąd też pojawiła się niezgodność adresu. Niezgodność ta musiała być poprawiona, wymagana była również parafka na umowie ze strony klienta Banku. Powódka wykorzystała obecność klienta w Oddziale Banku, który wówczas pobierał emeryturę i poprosiła o parafowanie umowy. Parafka taka została złożona. Tym samym nie jest prawdziwe twierdzenie strony pozwanej, jakoby powódka miała samodzielnie podrobić parafkę na umowie bez wiedzy i udziału klienta.

W ocenie Sądu I instancji z przyczyn podanych powódce w wypowiedzeniu, potwierdziło się dokonanie przez nią błędnego zeskanowania podpisu i późnej aktualizacji podpisu w karcie wzorów podpisu, jednokrotne niezgodnienie dnia operacyjnego oraz popełnienie kilku błędów z notatki z k. 591 akt sprawy. Potwierdziły się również błędy przy przekształcaniu rachunków w systemie (...), jednakże były one związane z błędami w systemie komputerowym i nie były wynikiem jakichkolwiek błędów samej powódki. Przechodząc zaś do potwierdzonych zachowań powódki Sąd Rejonowy przeanalizował, czy mogą one potwierdzać przyczynę w postaci negatywnej oceny pracy powódki wynikającej z niezgodnego z oczekiwaniami pracodawcy poziomu jakości realizacji powierzonych jej zadań i nieprzestrzegania obowiązujących w Banku procedur, na poparcie której zostały powołane. Sąd I instancji zważył, że jak wynika z treści wskazanej przyczyny jej istotą jest niezgodny z oczekiwaniami pracodawcy poziom jakości realizowanych przez powódkę zadań. Jak jednak widać z powyższych rozważań wskazane przez pracodawcę zachowania były po pierwsze incydentalne, po drugie zaś błędy jej wskazane, które zostały potwierdzone w toku postępowania, nie były błędami takiej wagi, aby uzasadniać negatywną ocenę pracodawcy co do jakości pracy powódki. Ponadto Sąd I instancji miał na uwadze, że powódka była pracownikiem wzorowym, z którego inni pracownicy mieli brać przykład. Powódka wygrywała też liczne konkursy, a tuż przed jej zwolnieniem z pracy była liderem w konkursie Liga Mistrzów prowadzonym w pozwanym Banku. Błędy zaś w postaci błędnego zeskanowania podpisu i wprowadzenia z opóźnieniem do systemu podpisu prawidłowego, gdy jednocześnie brak jest wykazania, aby ten jednorazowy błąd prowadził do jakichś dalszych konsekwencji, nie mogą w świetle całokształtu postawy powódki jako pracownika przemawiać za zasadnością uznania przez pracodawcę, iż jakość realizowanych przez nią zadań była niska. Również błędy wskazane na k. 591 akt sprawy były prostymi błędami, które w natłoku zdarzeń mogły zdarzyć się każdemu pracownikowi, pozwany zaś również nie wskazał, aby te błędy miały jakiegokolwiek dalsze negatywne konsekwencje dla Banku. Niezgodnienie dnia operacyjnego było zaś jednorazowe, nie sposób zaś uznać, aby jednorazowe naruszenie procedur przez pracownika, który jest powszechnie chwalony i nagradzany przez pracodawcę miało przemawiać za zasadnością rozwiązania z nim umowy. Również zaś i w tym przypadku pracodawca nie wskazał,

aby niezgodnienie dnia operacyjnego miało mieć jakiś dalszy negatywny wydźwięk. Co prawda Sąd I instancji cały czas miał na uwadze, że wypowiedzenie jest zwykłym sposobem rozwiązania stosunku pracy, stąd też przyczyny je uzasadniające nie muszą być szczególnej wagi, nie muszą to być też ciężkie naruszenia podstawowych obowiązków pracowniczych, przy których należy wykazać negatywne skutki dla interesów pracodawcy. Jednocześnie stwierdził jednak, że przyczyny wskazane w wypowiedzeniu podlegają rozpoznaniu nie tylko pod kątem ich prawdziwości, ale również ich zasadności. Zasadność zaś takiej przyczyny polega na tym, że faktycznie charakter stwierdzonego naruszenia oceniany obiektywnie, mógł prowadzić do podjęcia decyzji o zwolnieniu pracownika. Wypowiedzenie nie może więc być arbitralnym aktem pracodawcy, ale podlega właśnie sądowej kontroli co do zasadności. Zasadność ta niewątpliwie musi być oceniana konkretnie w każdej indywidualnej sprawie, musi też być ona oceniana przez pryzmat dotychczasowej postawy pracownika i jego dokonań. Sąd Rejonowy zważył, że postawa powódki jako pracownika stawianego innym za wzór, jako pracownika, który cyklicznie wygrywał konkursy i poszerzał swoją wiedzę i doświadczenie, a także nabył stałych klientów dla Banku w konfrontacji z błahością naruszeń wskazanych na uzasadnienie przyczyny z pkt. 1 wypowiedzenia prowadzić musi do wniosku, że przyczyna ta jest niezasadna.

Odnosząc się do drugiej przyczyny wypowiedzenia, która miała polegać na nienależyтым wykonywaniu przez powódkę obowiązków służbowych Sąd Rejonowy ustalił, że faktycznie powódka bez uprzedniej pisemnej zgody klienta przeprowadziła transakcję zakupu ze środków klienta funduszy inwestycyjnych na kwotę 40.000,00 zł, co miało miejsce w dniu 9 lipca 2014 r. Jednocześnie Sąd Rejonowy podkreślił, że pozwany nie wykazał w toku postępowania, aby powódka miała telefonicznie przekazywać jakiegokolwiek informacje objęte tajemnicą bankową. Powódka kontaktowała się z tym klientem telefonicznie, ale jedynie w celu umówienia spotkania. Sąd I instancji miał na uwadze, że również z treści protokołu z postępowania wyjaśniającego wynika, że prowadzenie przez powódkę rozmowy telefonicznej mogło skutkować ujawnieniem tajemnicy bankowej, jednak nie zostało wykazane, że do takiego ujawnienia doszło. Należało jednak w ocenie Sądu Rejonowego zwrócić uwagę również na fakt, że to zachowanie powódki miało miejsce jeszcze w lipcu 2014 r., zaś postępowanie wyjaśniające toczyło się w sierpniu 2014 r. Z kolei wypowiedzenie zostało powódce wręczone dopiero w marcu 2015 r., a więc po kilku miesiącach od zaistnienia tego zdarzenia. Przed tym zdarzeniem i po nim, powódka była nagradzana i doceniana przez pracodawcę, miała bardzo dobre wyniki w konkursie Ligi Mistrzów, a także była stawiana za wzór dla innych pracowników oddziału Banku. Oznacza to, że wytknięte zachowanie nie miało wtedy dla pracodawcy takiego znaczenia. Powyższe okoliczności w ocenie Sądu Rejonowego przemawiają przeciwko uznaniu, że rzeczywiście zachowanie powódki z dnia 9 lipca 2014 r. miało być przyczyną wręczenia jej wypowiedzenia. Niewątpliwie gdyby pracodawca z powodu tego zachowania powódki chciał rozwiązać z nią umowę o pracę, to powinien to zrobić w okresie bezpośrednio związanym czasowo z ujawnieniem tego zachowania, a więc w sierpniu – wrześniu 2014 r. Nic takiego jednak wówczas nie nastąpiło. Sąd Rejonowy podkreślił także, że dalszych konsekwencji pracodawca nie wyciągnął w stosunku do powódki, co należy uznać za zakończenie sprawy ze strony pracodawcy. Tym bardziej więc musi dziwić ponowne powołanie się na tę sytuację dopiero w marcu 2015 r. przy wręczeniu powódce wypowiedzenia. W ocenie Sądu Rejonowego brak jest jednak związku czasowego pomiędzy zachowaniem powódki z dnia 9 lipca 2014 r., a wręceniem jej wypowiedzenia z dnia 6 marca 2015 r. Badanie przyczyny wskazanej w wypowiedzeniu pod kątem jej zasadności musi bowiem obejmować również pewien związek czasowy i przyczynowy pomiędzy zaistniałym zachowaniem pracownika, a wręceniem mu wypowiedzenia. Wobec powyższych ustaleń, zdaniem Sądu Rejonowego, nie sposób było uznać, aby pomiędzy zachowaniem z dnia 9 lipca 2014 r., a decyzją o rozwiązaniu umowy o pracę za wypowiedzeniem istniał rzeczywisty związek. W ocenie Sądu I instancji przyczyna ta nie może zatem skutecznie uzasadniać wypowiedzenia.

Jako trzecią przyczynę wypowiedzenia pracodawca wskazał na niską, poniżej oczekiwań pracodawcy ocenę kompetencji powódki wymaganych na zajmowanym stanowisku. Sąd I instancji zważył, że jedynym dokumentem przedstawionym przez pozwanego w toku postępowania na potwierdzenie tej przyczyny jest arkusz oceny za okres od maja 2013 r. do dnia 5 maja 2014 r., z którego wynika, że powódka w czterech kompetencjach otrzymała lukę -1. Sąd I instancji zauważył jednak, że nie jest to ocena ostateczna, brak jest bowiem w tym formularzu oceny przełożonego II, sama ocena zaś była przeprowadzona niemal na rok przed wręceniem powódce wypowiedzenia. W ocenie Sądu Rejonowego nie sposób uznać, aby ocena ta była rzeczywistą przyczyną wypowiedzenia. Sąd I instancji miał bowiem na uwadze, że po dokonaniu tej oceny powódka cyklicznie wygrywała konkursy organizowane przez pozwanego bank,

była cały czas stawiana za wzór dla innych pracowników i pomagała innym pracownikom w realizacji ich zadań. Powódka miała też zwiększone cele sprzedażowe, które mimo to i tak zdołała realizować. Ponadto Sąd Rejonowy zwrócił uwagę na znaczny upływ czasu pomiędzy wystawieniem tej oceny, a wręczeniem powódce wypowiedzenia. Wskazał także, iż niewątpliwie gdyby ocena ta miała być rzeczywistą przyczyną wypowiedzenia, wypowiedzenie takie zostałoby wręczone w czerwcu bądź lipcu 2014 r., a nie dopiero w marcu 2015 r. Powyższe nie pozwala zatem uznać, aby ocena ta miała stanowić rzeczywistą przyczynę wypowiedzenia.

Sąd Rejonowy podał, że czwartą przyczyną wskazaną w wypowiedzeniu było naruszanie przez powódkę, wynikających z Regulaminu pracy obowiązującego w Banku, obowiązku potwierdzania obecności w pracy na liście obecności oraz obowiązku przestrzegania ustalonego porządku i czasu pracy. Z ustaleń Sądu I instancji wynika bowiem, że faktycznie kilkukrotnie zdarzyło się, że powódka z opóźnieniami potwierdzała swoją obecność, a dwa razy nie zdążyła w ciągu całego dnia tej obecności potwierdzić i musiała wносить o potwierdzenie jej obecności przez przełożoną. Sąd I instancji miał jednak na uwadze, że brak podpisania się na liście obecności wynikał z natłoku obowiązków, które zostały na powódkę nałożone przez jej przełożonych, a ponadto ja wskazała świadek I. M., brak tego podpisu nie uniemożliwił sprawdzenia czasu pracy pracownika, albowiem moment rozpoczęcia pracy mógł również zostać sprawdzony po czasie zalogowania się do systemu przez pracownika. Sąd Rejonowy uznał więc, że brak podpisania listy obecności nie był naruszeniem utrudniającym weryfikację czasu pracy pracownika. Faktycznie więc powódka kilka razy nie podpisała listy obecności w terminie, jednak w ocenie Sądu I instancji waga tego naruszenia nie może przemawiać za zasadnością podjęcia decyzji o wypowiedzeniu umowy o pracę wieloletniemu pracownikowi.

Sąd Rejonowy wskazał w dalszej kolejności, że wypowiedzenie umowy o pracę uważa się za nieuzasadnione, jeżeli nie jest podyktowane potrzebami pracodawcy, ani niewłaściwym wywiązywaniem się pracownika z obowiązków, jego nielojalnością, czy zachowaniem podważającym zaufanie do jego osoby, a wynika jedynie z arbitralnych decyzji i subiektywnych uprzedzeń podmiotu dokonującego zwolnienia. Całokształt ustalonych okoliczności sprawy wskazuje na arbitralność decyzji pracodawcy, podane bowiem w treści wypowiedzenia zachowania powódki nie przemawiają za uznaniem jej za nieprzydatnego pracownika, zwłaszcza w kontekście jej bardzo dobrych wyników pracy. Przyczyna wypowiedzenia umowy o pracę musi być prawdziwa (niepozorna) i na tyle istotna, aby uzasadniała dokonanie wypowiedzenia. W konsekwencji wypowiedzenie umowy o pracę jest nieuzasadnione nie tylko wtedy, gdy wskazana w nim przyczyna faktycznie zaistniała, lecz była zbyt małej wagi, aby stanowić podstawę rozwiązania łączącego strony stosunku pracy, ale także wówczas, gdy przyczyna ta okazała się pozorna. W tym zakresie, Sąd Rejonowy podzielił pogląd Sądu Najwyższego zawarty w orzeczeniu z dnia 7 stycznia 2011 r., (I PK 156/10) zgodnie z którym, waga zarzutu stanowiącego przyczynę wypowiedzenia powinna być odniesiona do dotychczasowej pracy pracownika, pozwala to bowiem ocenić, czy zdarzenie niemające charakteru szczególnie rażącego było wyjątkiem na tle długoletniej nienagannej pracy i jako takie nie powinno spotkać się z reakcją pracodawcy w postaci wypowiedzenia umowy o pracę. Sąd Najwyższy również więc zauważył konieczność przeanalizowania wskazanej przyczyny wypowiedzenia w kontekście dotychczasowej postawy pracownika i podkreślił, że nawet potwierdzone w toku postępowania zachowania pracownika nie muszą uzasadniać wypowiedzenia, zwłaszcza, gdy jest to pracownik, który do tej pory bardzo dobrze wywiązywał się ze swoich obowiązków. W niniejszej sprawie Sąd Rejonowy uznał, że wskazane w wypowiedzeniu naruszenia, które ostatecznie potwierdziły się w toku postępowania, na tle dotychczasowej postawy powódki i jej wyników osiągniętych w Banku, nie mogą stanowić rzeczywistej przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie jej umowy o pracę.

Sąd Rejonowy miał również na uwadze, że w treści wypowiedzenia wskazano, że wszystkie powyższe przyczyny spowodowały utratę zaufania pracodawcy do powódki. W ocenie Sądu I instancji jednak te z zachowań powódki wskazanych w wypowiedzeniu, które faktycznie potwierdziły się w toku niniejszego postępowania nie mogą przemawiać za taką utratą zaufania. Sąd Rejonowy zauważył, że utrata zaufania pracodawcy do pracownika musi opierać się na pewnej obiektywnej ocenie zdarzeń mających ją uzasadniać, które dodatkowo powinny być oceniane przy uwzględnieniu całokształtu postawy pracownika oraz charakteru i wymogów zajmowanego przez niego stanowiska w zakładzie pracy. W niniejszej sprawie Sąd I instancji miał na uwadze, że powódka była pracownikiem stawianym za wzór innym pracownikom, co potwierdzili zeznający świadkowie. Niewątpliwie,

gdyby wskazane w wypowiedzeniu zachowania miały prowadzić do utraty zaufania pracodawcy do niej, to nie byłaby ona podawana innym za przykład do naśladowania. Jednocześnie większość zdarzeń przywołanych przez pracodawcę w wypowiedzeniu miała miejsce na długi czas przed wręczeniem powódce wypowiedzenia, chociażby sytuacja z przekroczeniem uprawnień i przelaniem środków klienta wbrew jego woli na zakup środków funduszu inwestycyjnego, co miało miejsce w lipcu 2014 r. Sąd Rejonowy podkreślił, że pomimo ustaleń dotyczących tej sytuacji powódka dalej stawiana była za wzór dla innych pracowników, dalej też prowadziła w kolejnej edycji konkursu wewnątrzzakładowego. Ponadto nakładane były na nią coraz większe plany do wykonania, co również świadczy o uznaniu jej przez przełożonych za wiodącego pracownika danej placówki. Na tle powyższego, Sąd Rejonowy uznał, że potwierdzone w toku niniejszego postępowania zarzuty wobec powódki nie mogą, oceniając je obiektywnie, uzasadniać utraty zaufania do powódki jako pracownika. Utrata zaufania więc nie jest prawdziwą przyczyną tego wypowiedzenia.

Reasumując - Sąd Rejonowy uznał, że wręczone powódce wypowiedzenie umowy o pracę jest nieuzasadnione, a tym samym została spełniona przesłanka roszczenia odszkodowawczego z art. 45 § 1 k.p. Co do wysokości odszkodowania, Sąd Rejonowy oparł się na art. 47¹ k.p. Okres wypowiedzenia umowy o pracę powódki wynosił 3 miesiące, zaś jej średnie miesięczne wynagrodzenie wynosiło, zgodnie z zaświadczeniem z k. 57 akt sprawy 7.543,04 zł brutto. Stąd też, Sąd I instancji uznał, że odszkodowanie należne powódce powinno wynosić ostatecznie 22.629,12 zł. Sąd Rejonowy zasądził więc na rzecz powódki kwotę roszczenia głównego wraz z odsetkami ustawowymi, liczonymi od dnia 22 kwietnia 2015 r. do dnia zapłaty, czyli od dnia doręczenia odpisu pozwu pozwanemu.

Następnie Sąd Rejonowy odniósł się do kolejnego roszczenia powódki dotyczącego zasądzenia na jej rzecz wynagrodzenia za pracę w godzinach nadliczbowych. Sąd I instancji wskazał, że zgodnie z art. 151 § 1 k.p. praca wykonywana ponad obowiązujące pracownika normy czasu pracy, a także praca wykonywana ponad przedłużony dobowy wymiar czasu pracy, wynikający z obowiązującego pracownika systemu i rozkładu czasu pracy, stanowi pracę w godzinach nadliczbowych. Z ustaleń Sądu I instancji wynika, że powódka faktycznie pracowała często w nadgodzinach. Jednocześnie jednak Sąd Rejonowy miał na uwadze, że pozwany Bank wypłacił powódce w toku postępowania pewną kwotę tytułem wynagrodzenia za pracę w nadgodzinach w okresie od dnia 1 maja 2012 r. do czerwca 2015 r., sama powódka zaś nie potrafiła wskazać, czy kwota ta wyczerpuje jej roszczenia co do nadgodzin. Powódka nie była również w stanie wskazać ile godzin rzeczywiście pracowała ponad normę, co potwierdziła w swych zeznaniach złożonych na rozprawie w dniu 22 lutego 2017 r., wskazując, że wyliczenie jej godzin jest jedynie orientacyjne i mogło być tak, że pracowała w innych godzinach. Sąd Rejonowy miał przy tym na uwadze, że kontrola Państwowej Inspekcji Pracy prowadzona w pozwanym Banku w Oddziale nr (...) wykazała nieprawidłowości w naliczaniu godzin nadliczbowych. Zauważył jednak, że pomimo nierzetelnej ewidencji czasu pracy, to na powódce spoczywał ciężar udowodnienia faktu, że przepracowała ona określoną liczbę godzin nadliczbowych w określonym okresie, w określone dni. Powódka w toku postępowania nie odniosła się jednak do wypłaconego jej wynagrodzenia za część godzin nadliczbowych, jak również nie przedstawiła szczegółowego wyliczenia tych nadgodzin. W ocenie Sądu Rejonowego w tej sytuacji nie jest wystarczające przedstawienie średniej liczby przepracowanych nadgodzin. Sąd I instancji wskazał bowiem, że powódka nie sprostowała ciężarowi dowodu, który na niej spoczywał po przedstawieniu przez pozwanego kart ewidencji czasu pracy. Innymi słowy, powódka nie wykazała w toku postępowania, że kwota wypłacona jej przez pozwanego bank faktycznie nie wyczerpuje jej roszczenia z tego tytułu, jak również nie wskazała w jakim zakresie kwota ta składa się na jej roszczenie. Stąd też Sąd I instancji uznał, że roszczenie o zapłatę wynagrodzenia za pracę w godzinach nadliczbowych podlegało oddaleniu, jako nieudowodnione.

Odnosząc się do zarzutu przedawnienia podniesionego przez pozwanego w związku z roszczeniem o wynagrodzenie za pracę w godzinach nadliczbowych, w ocenie Sądu Rejonowego zarzut ten okazał się bezzasadny, ale jedynie co do okresu od marca do października 2012 r. Zgodnie bowiem z art. 291 § 1 k.p. roszczenia ze stosunku pracy ulegają przedawnieniu z upływem 3 lat od dnia, w którym roszczenie stało się wymagalne. Zgodnie z zapisami przedstawionych przez pozwanego regulaminów wynagrodzenie z pracę w godzinach nadliczbowych miało być wypłacane do 10-ego dnia następnego miesiąca. Wobec tego, że pozew został wniesiony w listopadzie 2015 r., Sąd Rejonowy uznał, że przedawnieniu uległy roszczenia o wynagrodzenie za pracę w godzinach nadliczbowych w okresie

od marca 2012 r. do października 2012 r. Wynagrodzenie za pracę w godzinach nadliczbowych za listopad 2012 stało się wymagalne dopiero z dniem 10 grudnia 2012 r., pozew zaś został wniesiony przed dniem 10 grudnia 2015 r.

Sąd Rejonowy ocenił także zasadność dochodzonego przez powódkę roszczenia odszkodowawczego związanego z mobbingiem. Wskazał, że kodeks pracy przewiduje dwa rodzaje roszczeń związanych z mobbingiem. Pierwszym jest zadośćuczynienie – zgodnie z art. 94³ § 3 k.p. pracownik, u którego mobbing wywołał rozstrój zdrowia, może dochodzić od pracodawcy odpowiedniej sumy tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę. Cechami charakterystycznymi mobbingu - terroru psychicznego jest jego długotrwałość oraz uporczywość zachowań pracodawcy. Chodzi tutaj o duże nasilenie złej woli ze strony pracodawcy. Roszczenie o zadośćuczynienie przysługuje nie za samo stosowanie mobbingu, ale za jego następstwa w postaci rozstroju zdrowia, przy czym ciężar dowodu, że pracownik podlegał mobbingowi i że wskutek tego doznał rozstroju zdrowia spoczywa na pracowniku (art. 6 k.c. w zw. z art. 300 k.p.). Zadośćuczynienie pieniężne z tytułu mobbingu ma na celu pokrycie wszelkich aspektów powstałej szkody majątkowej np. zwrot kosztów leczenia - leków, terapii, natomiast element zadośćuczynienia ma na celu kompensatę niepoliczalnej szkody materialnej za cierpienia moralne, psychiczne, poczucie krzywdy za utratę zdrowia i ból. Pojęcie krzywdy niesie w sobie wszelkie ujemne następstwa rozstroju zdrowia w sferze cierpień fizycznych, jak i psychicznych. Przy ustaleniu wysokości zadośćuczynienia Sąd bierze pod uwagę stopień nasilenia cierpień, długotrwałość choroby, rozmiar rozstroju zdrowia, trwałość następstw zdarzenia oraz konsekwencje uszczerbku na zdrowiu w życiu osobistym i społecznym. Przenosząc powyższe rozważania na grunt rozpoznawanej sprawy, Sąd Rejonowy nie odnalazł u powódki śladów rozstroju zdrowia wywołanych mobbingiem, dlatego też nie znalazł podstaw do zasądzenia zadośćuczynienia. Stwierdził, że w niniejszej sprawie powódka nie wykazała, aby doznała jakiegokolwiek rozstroju zdrowia w związku z zachowaniami innych pracowników pozwanego wobec niej. Powódka w toku postępowania przedłożyła jedynie skierowanie z dnia 17 marca 2015 r. na konsultację psychiatry. Skierowanie to jednak w żaden sposób nie wskazało na faktyczny rozstrój zdrowia, jaki miałyby u powódki powstać.

Z kolei roszczenie odszkodowawcze jest przewidziane w art. 94³ § 4 k.p., zgodnie z którym pracownik, który wskutek mobbingu rozwiązał umowę o pracę, ma prawo dochodzić od pracodawcy odszkodowania w wysokości nie niższej niż minimalne wynagrodzenie za pracę, ustalane na podstawie odrębnych przepisów. Sąd Rejonowy zważył, że w niniejszej sprawie powódka nie rozwiązała jednak umowy o pracę za wypowiedzeniem, to z nią rozwiązano w tym trybie umowę. Brak jest więc inicjatywy pracownika w kierunku rozwiązania łączącej go z pracodawcą umowy o pracę, co jest przesłanką konieczną do zasądzenia odszkodowania na podstawie art. 94³ § 4 k.p. Wobec powyższego, w ocenie Sądu Rejonowego również i to roszczenie odszkodowawcze związane z mobbingiem nie jest zasadne. Sąd I instancji wskazał również, że zgodnie z definicją ustawową zawartą w art. 94³ § 2 k.p., mobbing oznacza działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękaniu lub zastraszaniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników. Sąd I instancji ustalił, że jako zachowania mobbingowe powódka wskazała kontrolowanie jej szafy przy klientach, obraźliwe odnoszenie się do klientów przez przełożonych powódki, czy też nakładania zbyt dużych planów sprzedażowych. W ocenie Sądu Rejonowego jednak nie zostało wykazane, aby zachowania te miały charakter uporczywy i długotrwały. Z zeznań powódki wynikało bowiem, że jeśli chodzi o kontrolowanie jej szafy przy klientach miało to miejsce 3 razy, zaś sytuacja obraźliwego odniesienia się do klienta miała miejsce jeden raz. Z kolei jeśli chodzi o nakładanie na powódkę dużych planów sprzedażowych, Sąd I instancji miał na uwadze, że powódka plany te realizowała nie tylko w interesie przełożonych, ale również we własnym interesie, ponieważ liczyła na obiecany podwyżkę. Odnośnie zaś dofinansowania studiów powódka nie wykazała, aby odmowa finansowania jej studiów miała charakter uporczywego nękania. Biorąc więc pod uwagę powyższe, Sąd Rejonowy uznał, iż nie zostało udowodnione przez stronę powodową, aby faktycznie zachowania przełożonych powódki wobec niej nosiły znamiona mobbingu.

W kwestii kosztów postępowania, Sąd Rejonowy orzekł na podstawie art. 98 k.p.c. i 100 k.p.c., zgodnie z którym w razie częściowego tylko uwzględnienia żądań koszty będą wzajemnie zniesione lub stosunkowo rozdzielone. Powódka dochodziła łącznie kwoty w wysokości 56.507,16 zł (22.629,12 zł – odszkodowanie, 26.335 zł – za nadgodziny, 7543,04 zł – z tytułu mobbingu), zatem opłata sądowa od pozwu powinna wynosić 2.826,00 zł, a nie 327,00 zł, ile uiściła

powódka. Wskazał, że do kosztów sądowych zalicza się także kwota 18,60 zł - zwrot kosztów dojazdu świadka, którą tymczasowo pokrył Skarb Państwa. Obie strony były w toku procesu reprezentowane przez radcę prawnego, którego wynagrodzenie na mocy art. 99 k.p.c. w związku z art. 98 § 3 k.p.c. wliczane jest do niezbędnych kosztów procesu. Sąd I instancji zważył, że wynagrodzenie radcy prawnego w niniejszym postępowaniu powinno być ustalone w oparciu o treść § 11 ust. 1 pkt. 1 i § 6 pkt. 6 w zw. z § 11 ust. 1 pkt. 2 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu z dnia 28 września 2002 r. – czyli 60 zł + 1.800 zł = 1.860 zł. Powódka wygrała w procesie kwotę w wysokości 22.629,12 zł, co oznacza że wygrała sprawę w 40%. Rozliczając proporcjonalnie koszty zastępstwa procesowego, Sąd Rejonowy zasądził od powódki na rzecz pozwanego kwotę 372 zł (pkt. III). Z kolei rozdzielając proporcjonalnie koszty sądowe w łącznej kwocie 2.845,00 zł, koszt który powinna ponieść powódka to 1.381 zł (1.707 zł – 326 zł), a koszty sądowe, które powinien ponieść pozwany to 1.138 zł.

O rygorze natychmiastowej wykonalności, Sąd I instancji orzekł na podstawie art. 477² § 1 k.p.c. zgodnie z którym Sąd, zasądzając należność pracownika w sprawach z zakresu prawa pracy z urzędu nadaje wyrokowi przy jego wydaniu rygor natychmiastowej wykonalności w części nie przekraczającej pełnego jednomiesięcznego wynagrodzenia powodowego pracownika.

Apelację od powyższego orzeczenia wniosła strona pozwana, zaskarżając powyższy wyrok w części, tj. w zakresie pkt. I, III, V i VI, zarzucając mu naruszenie:

I. przepisów prawa materialnego, tj.: art. 45 § 1 k.p. poprzez jego błędną wykładnię, prowadzącą do przyjęcia, że wypowiedzenie wręczone powódce było nieuzasadnione w świetle przyczyn wskazanych w treści wypowiedzenia, a w konsekwencji zasądzenie na jej rzecz odszkodowania;

II. przepisów postępowania, tj. art. 233 § 1 k.p.c. polegające na dokonaniu przez Sąd Rejonowy błędnych ustaleń faktycznych poprzez:

a) wyprowadzenie z materiału dowodowego, wniosków sprzecznych z zasadami logicznego rozumowania i doświadczenia życiowego i błędne przyjęcie, że naruszenia wskazane w wypowiedzeniu umowy o pracę popełniane przez powódkę przy wykonywaniu obowiązków służbowych, nie były spowodowane jej działaniem, lecz wywołane czynnikami zewnętrznymi niezależnymi od powódki, w tym wynikały z wadliwości systemu (...), braku przeszkolenia powódki, problemów ze skanerami w Oddziale (...) w W., podczas gdy prawidłowa ocena materiału dowodowego powinna doprowadzić Sąd do wniosku, że błędy popełniane przez powódkę wynikały z tego, iż nie przestrzegała ona obowiązujących w Banku procedur, ignorowała uwagi przełożonych, lekceważyła standardy obowiązujące w Banku, stawiając tym samym na pierwszym miejscu osiągnięcie jak największego wyniku sprzedażowego;

b) błędne ustalenie, że wskazane przez pozwaną w wypowiedzeniu zachowania miały jedynie charakter incydentalny, a nadto że błędy te nie były aż takiej wagi, aby uzasadniać negatywną ocenę przez pracodawcę jakości pracy powódki, podczas gdy z zeznań świadków M. B., H. K. i G. B. wynika, że powódka wielokrotnie niestosowała się do uwag przełożonych, popełniała te same błędy oraz lekceważyła obowiązujące w Banku procedury;

c) brak wszechstronnego rozważenia materiału dowodowego, a przez to uznanie, że osiąganie przez powódkę wysokich wyników sprzedażowych czyni przyczyny wskazane w wypowiedzeniu umowy o pracę błahymi i nieuzasadniającymi wypowiedzenia, podczas gdy prawidłowa ocena materiału dowodowego powinna doprowadzić Sąd do wniosku, że Bank, jako instytucja zaufania publicznego musi wymagać od swoich pracowników bezwzględного przestrzegania procedur wewnętrznych, zaś pracownicy Banku nie mogą zwiększać swoich wyników sprzedażowych kosztem bezpieczeństwa dokonywanych transakcji;

d) błędne przyjęcie, że pozwany nie wykazał w toku postępowania, aby powódka w odniesieniu do przyczyny 2 wskazanej w wypowiedzeniu umowy o pracę dokonała telefonicznego ujawnienia tajemnicy bankowej, podczas gdy mając na uwadze zasady doświadczenia życiowego i logicznego myślenia, przyjąć należało, że prowadząc telefoniczną rozmowę z klientem, po której powódka dokonała transakcji, powódka ujawniła informacje, stanowiące tajemnicę

bankową, zaś jak wynika z definicji tajemnicy bankowej, przez tajemnicę bankową należy rozumieć każdą informację na temat czynności bankowej, w tym również informację o rodzaju dokonywanej transakcji i stronach transakcji, co więcej Sąd nie uwzględnił w tym zakresie zeznań m.in. świadka H. K. i świadka M. B., z których wprost wynika, że w oddziałach nie można było dokonywać transakcji on-line, z uwagi na brak w tym zakresie stosownych zabezpieczeń w obszarze prawidłowej identyfikacji klienta;

e) wyprowadzenie z materiału dowodowego wniosków sprzecznych z zasadami doświadczenia życiowego i błędne przyjęcie, że zdarzenie wskazane jako przyczyna 2 w wypowiedzeniu, z uwagi na fakt, że miało miejsce w lipcu 2014 r. nie miało dla pracodawcy aż takiego znaczenia przy dokonywaniu wypowiedzenia umowy o pracę w marcu 2015 r. i nie stanowiło uzasadnionej przyczyny wypowiedzenia, podczas gdy prawidłowa analiza materiału dowodowego doprowadziłaby Sąd do zupełnie innych wniosków, to jest ustalenia, że zdarzenie to zapoczątkowało ciąg zdarzeń, które łącznie (wraz z roczną oceną pracowniczą) złożyły się na utratę zaufania do powódki, a w konsekwencji uzasadnioną przyczynę wypowiedzenia umowy o pracę powódce;

f) błędne uznanie, że ocena pracownicza powódki za okres od dnia 6 maja 2013 r. do dnia 5 maja 2014 r., nie stanowiła dla pracodawcy rzeczywistej przyczyny wypowiedzenia i sprzeczne z zasadami logicznego rozumowania ustalenie, że skoro po dokonaniu tej oceny powódka cyklicznie wygrywała konkursy sprzedażowe, to ocena ta nie miała znaczenia dla dokonanego wypowiedzenia;

g) błędne ustalenie, że brak podpisów powódki na elektronicznej liście obecności wynikał z natłoku obowiązków, podczas gdy czynność ta zajmowała pracownikowi zaledwie kilka sekund i w żaden sposób nie prowadziła do dezorganizacji pracy, a nadto błędne ustalenie, że Bank mógł również na podstawie innych informacji ustalić rzeczywisty czas pracy powódki, podczas gdy przyjętym w Banku sposobem ewidencji czasu pracy pracownika jest elektroniczna lista obecności, a przez to przyjęcie że uchybienia powódki w tym obszarze nie stanowiły rzeczywistej przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę;

h) błędne ustalenie, że wskazane w wypowiedzeniu naruszenia, które ostatecznie potwierdziły się w toku postępowania sądowego, na tle dotychczasowej postawy powódki i jej wyników sprzedażowych osiągniętych w Banku, nie mogą stanowić rzeczywistej przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie jej umowy o pracę i utraty zaufania do powódki;

i) brak wszechstronnego rozważenia materiału dowodowego i dokonanie jego oceny z pominięciem istotnej części tego materiału, to jest m.in. zeznań świadków M. B., H. K. i G. B., a w konsekwencji danie wiary zeznaniom powódki, pomimo że zeznania powódki z uwagi na jej bezpośrednie zainteresowanie wynikiem sporu nie zasługiwały na uwzględnienie;

j) brak wszechstronnego rozważenia materiału dowodowego i dokonanie jego oceny z pominięciem istotnej części tego materiału, to jest m.in. treści notatek służbowych, e- maili i pism załączonych do akt sprawy przez pozwanego i ustalanie stanu faktycznego w oparciu o zeznania powódki, co w konsekwencji doprowadziło do błędnego uznania, że wypowiedzenie było nieuzasadnione;

- art. 278 § 1 k.p.c. poprzez samodzielne ustalenie przez Sąd Rejonowy, że system (...) działał niewłaściwie, podczas gdy takie ustalenie wymagało posiadania wiadomości specjalnych i mogło zostać poczynione wyłącznie na podstawie dowodu z opinii biegłego ds. systemów informatycznych, a przez to błędne uznanie, że błędy popełniane przez powódkę wynikały z wadliwości systemu;

- art. 98 k.p.c. w zw. z art. 100 k.p.c. w zw. z § 11 ust.1 pkt. 2 w zw. z § 6 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu z dnia 28 września 2002 r. (Dz. U. z 2013 r., poz. 490) poprzez niewłaściwe określenie przez Sąd w pkt III wyroku kwoty jaka powinna być zwrócona pozwanej tytułem kosztów zastępstwa procesowego.

Stawiając powyższe zarzuty strona skarżąca domagała się zmiany zaskarżonego wyroku poprzez oddalenie powództwa w całości i zasądzenie kosztów procesu na jej rzecz od powódki za obie instancje, w tym kosztów zastępstwa w tych postępowaniach według norm przepisanych. W uzasadnieniu apelacji pozwany rozwinął poszczególne zarzuty apelacyjne, wskazując, że utrata przez pracodawcę zaufania do powódki w pełni uzasadniała dokonane wypowiedzenie, gdyż wynikała z obiektywnych i racjonalnych przyczyn, które same w sobie usprawiedliwiają wypowiedzenie umowy o pracę. W ocenie skarżącego, okoliczność, że pracodawca wskazał cztery grupy przyczyn, nie stanowi w żaden sposób - wbrew twierdzeniom Sądu I instancji - próby rozmycia rzeczywistej przyczyny rozwiązania umowy o pracę, lecz jest wyrazem tego, że pracodawca doceniając umiejętności sprzedażowe powódki nie chciał w sposób pochopny podjąć decyzji o rozwiązaniu z nią umowy o pracę, lecz wielokrotnie dawał jej szansę na poprawę jakości wykonywania przez nią swoich obowiązków służbowych. Jednakże skala naruszeń ze strony powódki i lekceważenie uwag ze strony przełożonych, mających na celu korygowanie błędów, nie pozwoliły Bankowi na dalsze pozostawienie powódki w zatrudnieniu. Wobec powyższego za bezzasadne należy uznać twierdzenie Sądu I instancji, iż całokształt ustalonych okoliczności sprawy wskazuje na arbitralność decyzji pracodawcy, albowiem wskazane w treści wypowiedzenia zachowania powódki nie przemawiają za uznaniem jej za nieprzydatnego pracownika, zwłaszcza w kontekście jej bardzo dobrych wyników pracy. Pozwany wskazał, że osiągnięte wyniki sprzedażowe nie miały żadnego znaczenia dla podjęcia decyzji o wypowiedzeniu umowy o pracę, a okoliczność ta mogła mieć co najwyżej wpływ na przesunięcie przez pracodawcę tej decyzji w czasie, tak aby dać pracownikowi drugą szansę. Zdaniem skarżącego, Sąd Rejonowy w żaden racjonalny sposób nie uzasadnił także dlaczego dał wiarę zeznaniom powódki, które stały w sprzeczności z dokumentami załączonymi do akt sprawy. Sąd I instancji nie wyjaśnił również dlaczego odmówił wiarygodności zeznaniom świadków: M. B., H. K. i G. B., pomimo, iż zeznania tych osób były logiczne, spójne i wzajemnie się uzupełniały, a nadto korespondowały z dokumentami złożonymi przez stronę przeciwną. Skarżący podniósł również, że Sąd Rejonowy w sposób błędny wyliczył kwotę, jaką powódka powinna uiścić na jego rzecz w związku z oddaleniem dwóch z trzech roszczeń zgłoszonych w toku postępowania. W tym zakresie, Sąd I instancji powinien zasądzić tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego łączną kwotę w wysokości 2.700,00 zł, tj. 1.800,00 zł – roszczenie o wynagrodzenie za pracę w godzinach nadliczbowych i 900,00 zł – roszczenie o odszkodowanie z tytułu mobbingu (apelacja k. 1184-1197).

Na rozprawie w dniu 10 sierpnia 2017 r. powódka, reprezentowana przez profesjonalnego pełnomocnika wniosła o oddalenie apelacji w całości. Z kolei pełnomocnik pozwanego oświadczył, że popiera apelację i wnosi zmianę zaskarżonego wyroku poprzez oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powódki na swoją rzecz kosztów procesu za obie instancje, w tym kosztów zastępstwa procesowego w tych postępowaniach według norm przepisanych (protokół rozprawy z dnia 10 sierpnia 2017 r. k. 1222-1224).

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja skierowana do rozstrzygnięcia zawartego w pkt I, III, IV, V i VI okazała się zasadna, co spowodowało zmianę zaskarżonego wyroku w sposób wskazany w pkt. II wyroku Sądu Okręgowego

Zdaniem Sądu Okręgowego, Sąd I instancji przy wydawaniu zaskarżonego wyroku poczynił co do zasady, prawidłowe ustalenia faktyczne, ale wywiódł na ich podstawie nieprawidłowe wnioski. Analizując sposób sprawowania przez powódkę funkcji Młodsze Doradcy w Zespole Obsługi Klienta, w kontekście treści pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o pracę, Sąd Rejonowy w szczególności wyprowadził błędny logicznie wniosek, że wskazane M. M. (1) przyczyny rozwiązania stosunku pracy nie miały charakteru rzeczywistego bądź były nieistotne.

Zasadność wypowiedzenia powódce umowy o pracę na czas nieokreślony powinna być oceniana z uwzględnieniem, że rozwiązanie umowy o pracę za wypowiedzeniem jest zwykłym sposobem zakończenia stosunku pracy, a jego przyczyna nie musi mieć nadzwyczajnej doniosłości, jeśli pozostaje w związku z istotą i celem stosunku pracy i wykazuje związek z podstawowymi obowiązkami pracownika. Regulacja art. 30 § 4 k.p. nakładająca na pracodawcę obowiązek wskazania przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie lub rozwiązanie umowy ma na celu umożliwienie pracownikowi obrony przed wypowiedzeniem umowy o pracę, a zatem ujęcie przyczyn wypowiedzenia powinno być na tyle konkretne i precyzyjne, aby umożliwiałoby pracownikowi rzeczową obronę w razie ewentualnego procesu. Przyczyna wskazana w

pisemnym oświadczeniu o wypowiedzeniu umowy o pracę musi być rzeczywista, konkretna i istotna. Wskazanie faktów i rzeczowych okoliczności dotyczących osoby pracownika bądź jego zachowania w procesie świadczenia pracy lub zdarzeń - także niezależnych od niego - mających wpływ na decyzję pracodawcy, spełnia warunek podania konkretnej przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 14 maja 1999 r., I PKN 47/99). Pracodawca może wskazać kilka przyczyn wypowiedzenia umowy o pracę, wtedy też wypowiedzenie jest uzasadnione, gdy choćby jedna ze wskazanych przyczyn jest usprawiedliwiona (por. wyrok Sądu Najwyższego z 5.10.2005 r., I PK 61/05 i z dnia 11 lutego 2005 r., I PK 178/04).

Przyczyną uzasadniającą wypowiedzenie umowy o pracę może być utrata zaufania do pracownika. Jest to stan wyrażający się przekonaniem o możliwości polegania na kimś, poczuciem pewności, a więc stan z pogranicza sfer racjonalnej (intelektualnej) i psychicznej (emocjonalnej). Zaufanie jest przy tym stopniowalne - od absolutnego do ograniczonego. Ogólnego, powszechnego wzorca „zaufania” nie ma i utworzyć się go nie da. Pełna jego obiektywizacja nie jest wobec tego możliwa. Nasilenie elementów obiektywnych i subiektywnych charakteryzujących indywidualny stan „zaufania” (lub braku zaufania albo utraty zaufania) może mieć znaczenie w zakresie jego oceny w kontekście skutków, jakie prawo z nim łączy. Utrata zaufania do pracownika może więc, ze względu na jej silne zobiektywizowanie, uzasadniać wypowiedzenie umowy o pracę, lub odwrotnie - nie stanowić uzasadnionej przyczyny wypowiedzenia ze względu na jej nadmierną subiektywizację i arbitralność.

Zaufanie pracodawcy ma szczególne znaczenie w przypadku pracowników zajmujących stanowiska samodzielne, a przez to szczególnie odpowiedzialne. Prawidłowe funkcjonowanie zakładu pracy wymaga stałej współpracy osoby zatrudnionej na tym stanowisku z pracodawcą (osobą reprezentującą pracodawcę), współpracy zgodnej, nie obciążonej uprzedzeniami, choćby nawet tylko częściowo uzasadnionymi obiektywnie. Dlatego utrata zaufania do pracownika zajmującego kierownicze stanowisko może uzasadniać wypowiedzenie umowy o pracę nawet wtedy, gdy wprowadzicie określone zachowaniu pracownika nie można przypisać winy, jednakże nosi ono cechy naruszenia obowiązków pracowniczych w zakresie dbałości o dobro lub mienie zakładu pracy w sensie obiektywnym. Decyzja pracodawcy o wypowiedzeniu umowy o pracę z powodu utraty zaufania nie może mieć bowiem charakteru arbitralnego (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 sierpnia 2000 r., I PKN 1/00). Ponadto Sąd Najwyższy stoi na stanowisku, że przy ocenie zasadności wypowiedzenia umowy o pracę pracownikowi na stanowisku kierowniczym należy uwzględnić charakter pracy i zakres jego odpowiedzialności, a w związku z tym stosować ostrzejsze kryteria stawianych mu wymagań (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 czerwca 1984 r., I PRN 79/84).

Mając na uwadze całokształt materiału dowodowego zgromadzonego w sprawie, Sąd I instancji niezasadnie przyjął, że nie można przypisać odpowiedzialności powódce za nieprawidłowości w funkcjonowaniu Oddziału (...) (...) Banku (...) S.A. w W., wskazane przez pracodawcę w wypowiedzeniu jako przyczyny utraty zaufania. Podane przyczyny wypowiedzenia, składające się na utratę zaufania są rzeczywiste, albowiem znajdują oparcie w zebranych w sprawie materiale dowodowym i jako takie uzasadniają wypowiedzenie powódce umowę o pracę.

Niewątpliwym w sprawie było to, że w dniu 5 stycznia 2015 r. powódka zrealizowała dyspozycję przelewu z rachunku klienta nr: (...), pomimo tego, że podpis klienta na dyspozycji był niezgodny ze wzorem podpisu w aplikacji (...). Ponadto powódka dokonała aktualizacji wzoru podpisu klienta dopiero po zrealizowaniu wskazanej powyżej dyspozycji i to na podstawie zeskanowanego dokumentu z dyspozycji przelewu, a nie z wymaganego przez procedury formularza zmiany danych. Okoliczność ta została ujawniona w wyniku przeprowadzonej u pozwanego bieżącej kontroli weryfikacyjnej. Przełożona powódki M. B. stwierdziła wówczas, że zeskanowany dokument, zawierający podpis klienta zamieszczony w aplikacji (...), na podstawie którego został wykonany przelew jest ten sam, co na dyspozycji przelewu, który został zarejestrowany przez powódkę. Z przeprowadzonej kontroli została sporządzona notatka służbowa. Powódka w trakcie rozmowy ze swoją przełożoną zaproponowała, że zadzwoni do klienta, aby ten przyszedł i wypełnił formularz zmiany danych osobowych. W rezultacie dopiero w dniu 12 stycznia 2015 r. powódka dokonała w sposób prawidłowy aktualizacji wzoru podpisu klienta. Gdyby natomiast powyższa nieprawidłowość nie została zauważona przez kierownictwo pozwanej placówki, to niewątpliwie, powódka sama nie dokonałaby prawidłowej

aktualizacji podpisu w dniu 12 stycznia 2015 r. Nie są zatem prawdziwe twierdzenia powódki, jakoby jej błąd został natychmiast naprawiony w obecności klienta w Oddziale Banku. Powódka dokonała bowiem poprawnej aktualizacji wzoru podpisu klienta dopiero w wyniku zwrócenia jej uwagi przez przełożoną M. B. i to po tygodniu od zaistnienia opisanego powyżej zdarzenia, co potwierdza notatka służbowa sporządzona przez przełożoną powódki w dniu 8 stycznia 2015 r. Przy czym jeszcze raz podkreślić należy, że powódka, wykonując dyspozycję przelewu z dnia 5 stycznia 2015 r. nie dostosowała się do obowiązującej u pozwanego procedury, określającej tryb dokonywania zmian danych klientów Banku w systemie. W umowie o pracę z dnia 3 grudnia 2008 r. powódka zobowiązała się natomiast do przestrzegania zasad organizacji i wewnętrznego porządku pracy, zawartego w Regulaminie pracy (...) S.A. Dlatego też wbrew stanowisku Sądu I instancji, już samo podjęcie przez powódkę działania niezgodnego z procedurą wymaganą w pozwanej placówce, prowadziło do naruszenia przez powódkę dbałości o dobro zakładu pracy. Wypełnienie przez klienta Banku formularza zmiany danych osobowych, jak również jego podpisanie było – zgodnie ze wskazaną procedurą - obligatoryjne i wyłącznie ten dokument mógł stanowić źródło podejmowania przez pracownika placówki dalszych czynności na rzecz dysponenta konkretnego rachunku. Ponadto zaznaczyć należy, że pracownicy pozwanej placówki, a w szczególności pracownicy wieloletni, do których zaliczała się powódka, niewątpliwie posiadają wiedzę na temat tego jak wyglądają i funkcjonują ustalone procedury bankowe. Nie ulega zatem wątpliwości, że powódka miała świadomość i wiedzę na temat zarówno procedury dotyczącej zmiany danych osobowych, jak również procedury związanej z wykonywaniem przelewów bankowych zlecanych jej przez klientów Banku, a także wszelkich formalności, jakie musiały być przez nich dopełnione w związku z realizacją powyższych czynności. Jak już zostało wskazane materiał dowodowy sprawy potwierdził, że powódka w sposób nieuprawniony dokonała aktualizacji wzoru podpisu klienta dopiero po zrealizowaniu wskazanej powyżej dyspozycji i to na podstawie zeskanowanego dokumentu z dyspozycji przelewu, a nie z wymaganego przez procedury formularza zmiany danych, przez co swoim zachowaniem naraziła pracodawcę na wystąpienie po jego stronie szkody, związanej ze znacznym spadkiem jakości usług bankowych świadczonych przez pozwaną placówkę na rzecz klientów. W związku z powyższym pomimo tego, że Sąd Rejonowy prawidłowo ustalił, że powódka faktycznie przy realizacji w dniu 5 stycznia 2015 r. przelewu na kwotę 70.000,00 zł z rachunku bankowego klienta pozwanego Banku dokonała błędnego zeskanowania podpisu, a dopiero w dniu 12 stycznia 2015 r. dokonała prawidłowej aktualizacji podpisu na karcie wzorów podpisu, to nie wyciągnęła właściwych wniosków prowadzących do tego, że wskazana powyżej przyczyna wypowiedzenia powódce umowy o pracę była konkretna, rzeczywista i uzasadniała rozwiązanie z nią stosunku pracy.

W ocenie Sądu Okręgowego, za prawdziwą i rzeczywistą należy także uznać przyczynę wskazaną w pkt. 1b wypowiedzenia umowy o pracę, tj. niewykonywanie przez powódkę w sposób należyty czynności związanych z procesem uzgadniania dnia operacyjnego pracownika, dnia księgowego, okresu obrachunkowego oraz zamknięcia ksiąg rachunkowych w aplikacjach, w których są prowadzone księgi rachunkowe, jak również niedokonanie ostatecznego wylogowania z systemu (...), czyli systemu operacyjnego, w którym rejestrowane są wszystkie operacje na rachunkach. Zgodnie z obowiązującą w pozwanym Banku procedurą, każdy pracownik zobowiązany jest na koniec dnia operacyjnego dokonać uzgodnienia tego dnia. Uzgodnienie dnia operacyjnego następuje w systemie (...) na podstawie posiadanych wartości skarbowych oraz narzędzi uwierzytelniających. Uzgodnienie dnia polega na porównaniu tych wartości z natury ze stanami tych wartości wykazanymi w aplikacji (...). Na potwierdzenie wykonania uzgodnienia skarbnik generuje (...) i przedkłada go pracownikowi do podpisu. Powódka pomimo wielokrotnych przypomnień takich uzgodnień jednak nie dokonywała. Konsekwencją niezgodnienia dnia operacyjnego pracownika był natomiast brak możliwości ustalenia, czy pracownik w danym dniu prawidłowo wykonał wszystkie czynności związane z dystrybucją narzędzi uwierzytelniających. Nieuzgodnienie dnia operacyjnego przez pracownika generowało z kolei ryzyko operacyjne w postaci ryzyka reklamacji ze strony klienta o charakterze roszczeń finansowych oraz ryzyko utraty dobrego wizerunku Banku. Powyższe wynikało wprost z wydanej w tym przedmiocie decyzji nr: (...) z dnia 21 stycznia 2014 r. w sprawie czynności wykonywanych w procesie uzgadniania dnia operacyjnego pracownika, dnia księgowego, okresu obrachunkowego oraz zamknięcia ksiąg rachunkowych w aplikacjach, w których prowadzone są księgi rachunkowe. Dodatkowo, jak wynika z materiału dowodowego zgromadzonego w sprawie, w tym z wydruku wiadomości e-mail wysłanej do powódki od jej przełożonej, zdarzały się sytuacje, że powódka nie wylogowywała się z systemu (...). Jednocześnie należy zauważyć, że jak wynika z obowiązujących w pozwanej placówce procedur, pracownik logował się do systemu używając indywidualnego loginu i

znanego wyłącznie jemu hasła. W ten sposób Bank miał na celu zapewnienie bezpieczeństwa operacji dokonywanych w systemie, gdyż dostęp do danych zawartych w systemie ma wyłącznie uprawniony do tego pracownik Banku. Z tego względu, niewylogowanie się z systemu przez pracownika rodziło znaczne ryzyko udostępnienia danych zawartych w systemie oraz umożliwienia dokonywania w nim operacji innemu pracownikowi, a także osobie trzeciej. Powyższe niewątpliwie godzi w priorytetową zasadę bezpieczeństwa danych klientów Banku oraz bezpieczeństwa zgromadzonych na ich rachunkach środków pieniężnych, a także w zakaz ujawniania tajemnicy bankowej.

Bez znaczenia dla oceny tego zarzutu pozostaje natomiast kwestia ewentualnego zawieszenia operacji, na co wskazywała powódka. Jak wynika z zeznań świadków M. B. oraz H. K., sporadycznie zdarzało się, że w trakcie uzgadniania dnia operacyjnego pracownik stwierdzał, że ma zawieszony operacje, tzn. takie operacje, które rozpoczął, a których nie zakończył, gdyż np. wyszedł z danej operacji. Pracownik wykonując operacje w trakcie dnia był bowiem w stanie sam stwierdzić, że nie dokończył danej operacji i w każdej chwili może ją zakończyć. W razie stwierdzenia, że pracownik ma zawieszony operacje, należało je anulować poprzez akcept osób upoważnionych do wykonywania takich czynności. Świadek wskazała, że w tym zakresie stosowne upoważnienia posiadają nie tylko skarbnicy, ale również dyrektorzy, kierownicy i upoważnieni doradcy. Harmonogram pracy w Oddziale był bowiem tak przygotowywany i na bieżąco modyfikowany, aby zachowana była ciągłość pracy w całym Oddziale(...) w W.. Wówczas, w razie istnienia zawieszonych operacji, w każdym czasie można było dokonać uzgodnienia i wykonać ostateczne wylogowanie. Jeżeli zatem, jak podnosiła powódka, skarbnik z jakichkolwiek względów nie mógł w jakimś dniu dokonać akceptu, nie było przeszkód do tego, aby powódka zwróciła się o to do innego uprawnionego w tym zakresie pracownika. Istnienie zatem jakichkolwiek zawieszonych operacji nie miało wpływu na możliwość dokonania ostatecznego wylogowania z systemu. Tym bardziej, że we wskazanych przykładowo dniach niedokonania przez powódkę ostatecznego wylogowania nie stwierdzono istnienia zawieszonych operacji. Ponadto jeśli faktycznie miałyby miejsce jakieś zawieszenia operacji, to obowiązkiem powódki było poinformowanie przełożonego o tym fakcie i wówczas w razie kontroli audytu przełożony był w stanie wykazać, że miał miejsce błąd systemowy. Błędnie zatem Sąd Rejonowy ustalił, że niewylogowanie się z systemu przez powódkę było spowodowane obiektywną niemożnością, albowiem powódka miała zawieszony operacje i w takiej sytuacji wylogowania mogła dokonać tylko skarbnik bądź przełożona powódki. Ustalenie to stoi bowiem w sprzeczności z zeznaniami bezpośredniej przełożonej powódki M. B. oraz świadka H. K..

Odnosząc się do przyczyny związanej z brakiem poprawy jakości realizowanych przez powódkę zadań w obszarze obsługi rachunków oszczędnościowych, Sąd Okręgowy zważył, że również ta przyczyna, wskazana w treści wypowiedzenia powódce umowy o pracę była uzasadniona. W tym zakresie wskazać należy, że obsługa rachunków oszczędnościowych była jednym z podstawowych obowiązków powódki. Jak wynika z zeznań bezpośredniej przełożonej powódki M. B., powódka popełniała licznie powtarzające się błędy w zakresie obsługi rachunków klientów, a niektóre czynności wykonywała także nieterminowo. Obsługa rachunków bankowych klientów i związana z tym piecza nad powierzonymi pozwanemu Bankowi środkami pieniężnymi klientów niewątpliwie zobowiązuje pracowników Banku do sumiennego, starannego i terminowego wykonywania czynności związanych z obsługą rachunków. W tym przypadku, nawiązując do pierwszej przyczyny wypowiedzenia powódce umowy o pracę, wskazać należy, że zaktualizowanie z opóźnieniem wzoru podpisu klienta w aplikacji (...) mogło skutkować ograniczeniem prawa klienta do dysponowania własnymi środkami pieniężnymi, do wykonania jakiegokolwiek operacji niezbędny jest bowiem podpis klienta, a figurujący nieaktualny wzór podpisu może spowodować odmowę dokonania tejże operacji. Jak wynika z ustaleń poczynionych przez Sąd I instancji, powódka nie zgłaszała ani Kierownikowi Zespołu w osobie M. B., ani Dyrektorowi Obsługi Klienta w osobie H. K., że ma jakiegokolwiek problemy ze skanerem i jakoby z tego powodu nieterminowo wykonywała skany podpisów. Co więcej, z tego samego skanera, co powódka korzystało w tym czasie jeszcze dwóch innych doradców, a mianowicie I. M. i M. R., którzy również nie zgłaszali problemów w jego działaniu. W zespole, w którym pracowała powódka dostępne były jeszcze 4 inne skanery. Powódka miała zatem możliwość skorzystania z innego skanera i wykonania na nim skanu podpisu klienta w celu zaktualizowania go w aplikacji (...). Powódka, podobnie jak i inni pracownicy, została także poinformowana drogą mailową o zmianie systemu (...). Jak wynika z dokumentacji załączonej do akt sprawy, aplikacja (...) nie była przy tym nowym systemem bankowym (funkcjonowała od 2012 r.), jedynie dodawano w już istniejącym systemie, na którym pracowali doradcy, nowe funkcjonalności. Błędy powódki w zakresie wprowadzania danych do systemu dotyczyły

danych wprowadzanych do systemu nowego, a nie ściągniętych z systemu starego. Zdiagnozowane nieprawidłowości w obsłudze rachunków nie dotyczyły danych przenoszonych ze starego systemu, nie były to dane zaciągane do nowego systemu, lecz dane wprowadzane do niego przez powódkę. W tym zakresie, pomimo udzielanych powódce przez jej przełożoną M. B. ustnych przypomnień, a także pomimo udzielanych informacji i instruktażu, gdzie i jaki popełniła błąd nie nastąpiła poprawa jakości pracy powódki. Przeciwnie, świadkowie potwierdzili, że powódka za każdym razem okazywała zdziwienie, że np. trzeba daną informację uzupełnić lub odznaczyć. Powódka nie wykazywała przy tym zainteresowania zapoznawaniem się z procedurami, zwykle ograniczała się do zadawania w tym zakresie pytań innym doradcom. W konsekwencji popełnianych przez powódkę błędów miała miejsce nieprawidłowa obsługa rachunku, m.in. w postaci generowania wyciągów bankowych na niewłaściwy adres odbiorcy, co mogło doprowadzić do składania przez klientów reklamacji i roszczeń finansowych. Takie działanie powódki rodziło ryzyko utraty dobrego imienia i reputacji przez Bank, który jest instytucją zaufania publicznego i jego dobre imię oraz zaufanie, którym darzą go jego klienci, stanowią fundamenty jego funkcjonowania. Co więcej, Sąd Rejonowy błędnie ustalił, że powódka nie była przeszkolona z przekształcania rachunków, a tym samym, że nie można było skutecznie od powódki wymagać dokładnego wykonywania tych przekształceń. Analiza załączonego przez pozwaną zestawienia szkoleń, w których brała udział powódka nie daje podstaw do poczynienia ustaleń, że pracownik nie uczestniczył w szkoleniach dotyczących systemu (...). Z załączonego zestawienia wynika również, że powódka uczestniczyła także w wielu szkoleniach dotyczących rachunków oszczędnościowych. A zatem, ustalenie przez Sąd Rejonowy, że wiele problemów z przekształcaniem rachunków wynikało z wadliwego działania systemu (...), w którym były poważne problemy z migracją danych, nie znajduje oparcia w zgromadzonym w sprawie materiale dowodowym. Czyniąc te ustalenia, Sąd I instancji nie wziął pod uwagę zeznań świadka M. B., która wskazała, że system (...) nie zaczytywał danych z systemu (...). Świadek wskazała także, że za każdym razem przy przekształceniu rachunku system zadawał pytania, które należało uzupełnić. Z powyższego wynika zatem, że błędy jakie popełniała powódka wynikały z faktu nie dostosowania się przez nią do uwag i wskazówek udzielanych jej w tym zakresie przez przełożonych. Wskazać również należy, że Sąd I instancji nie mógł samodzielnie ustalić, że system (...) działał wadliwie. Takie ustalenie może być bowiem dokonane wyłącznie z wykorzystaniem wiedzy specjalistycznej, posiadanej przez biegłego sądowego z zakresu informatyki. Skoro więc powódka powoływała się na tę okoliczność, to powinna złożyć wniosek o dopuszczenie dowodu z opinii biegłego sądowego z zakresu informatyki ds. systemów bankowych. Powódka nie przedstawiła jednak w powyższym zakresie żadnych obiektywnych dowodów wskazujących na to, że właściwie korzystała z ww. systemu, a wszelkie wprowadzane przez nią dane były nanoszone w sposób prawidłowy.

Sąd Okręgowy uznał także za uzasadnione przyczyny wypowiedzenia powódce umowy o pracę wskazane w pkt. 1 lit. d oraz w pkt. 2 oświadczenia pracodawcy o rozwiązaniu z nią stosunku pracy w postaci zawarcia umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego z nieprawidłowymi danymi, a następnie dokonania zmian w tej umowie bez wiedzy i udziału klienta, a także w postaci nienależytego wykonywania przez powódkę obowiązków służbowych polegającego na dokonywaniu operacji na rachunku klienta bez jego obecności w Oddziale oraz ujawnianiu telefonicznie informacji stanowiących tajemnicę bankową. W tej mierze po pierwsze wskazać należy, że powódka popełniła szereg błędów przy zawarciu umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego z dnia 22 stycznia 2015 r. Umowa zawierała bowiem nieprawidłowy adres, a ponadto powódka dokonała zmiany umowy bez uzyskania podpisów klientek. Brakujące podpisy klientek zostały uzupełnione dopiero w dniach 24 i 27 lutego 2015 r. w obecności M. B.. Ponadto, wbrew twierdzeniom powódki, w dniu 6 lutego 2015 r. klientki nie dokonywały żadnych operacji w Oddziale (...) w W., tym bardziej wypłaty gotówki, zatem nie mogły być obecne w tym dniu w Oddziale. Nie są również prawdziwe twierdzenia powódki, jakoby jej przełożona lub świadek H. K. prosiły powódkę, aby przeszkoliła swoje koleżanki siedzące przy kasie z przekształceń rachunków. Powyższe okoliczności potwierdzają licznie sporządzone przez M. B. notatki służbowe, a mianowicie z dnia 10 i 20 lutego 2015 r. oraz z dnia 2 marca 2015 r., a także historie rachunków klientki z okresu od 1 do 20 lutego 2015 r., oraz zeznania M. B. i H. K.. Po drugie natomiast należy zauważyć, że powódka dokonała przekształcenia konta klienta z (...) na (...) oraz dokonała operacji zakupu funduszy inwestycyjnych bez wiedzy i zgody klienta. Klient wprawdzie rozmawiał z powódką o takiej możliwości telefonicznie, niemniej jednak stosownej dyspozycji nie złożył. Dodatkowo, rozmowy prowadzone były przez powódkę z klientem telefonicznie, co jest sprzeczne zarówno z obowiązującymi w Banku procedurami, jak i z postanowieniami ustawy Prawo bankowe. Zgodnie bowiem z przepisem art. 104 ust. 1 ustawy Prawo bankowe, Bank, osoby w nim zatrudnione oraz osoby,

za których pośrednictwem Bank wykonuje czynności bankowe, są obowiązane zachować tajemnicę bankową, która obejmuje wszystkie informacje dotyczące czynności bankowej, uzyskane w czasie negocjacji, w trakcie zawierania i realizacji umowy, na podstawie której Bank tę czynność wykonuje. W ww. przepisie chodzi o każdą informację dotyczącą każdej czynności bankowej, a tę stanowi m.in. zakup funduszy inwestycyjnych (art. 5 ust. 1 pkt. 3 ustawy Prawo bankowe). Informacje o czynnościach bankowych mogą być udzielane wyłącznie osobie, której dotyczą, osobom trzecim natomiast wyłącznie w przypadkach określonych w przepisach art. 105, art. 106a i art. 106b ustawy Prawo bankowe albo, gdy osoba, której informacje dotyczą, na piśmie upoważni Bank do przekazania określonych informacji wskazanej przez siebie osobie (art. 104 ust. 3 ustawy Prawo bankowe). Co więcej, działaniem sprzecznym z ustawą Prawo bankowe jest także udzielanie jakichkolwiek informacji telefonicznie, nawet rzekomemu klientowi. Nie ma bowiem możliwości zweryfikowania rozmówcy, ani warunków, w jakich prowadzi on rozmowę, wobec czego pracownik Banku obiektywnie nie może mieć pewności, kto jest jego rozmówcą, a także w jakich okolicznościach osoba ta prowadzi rozmowę (np. czy nie odbywa się ona w warunkach groźby, przymusu, itp.). Z tego względu jakiegokolwiek informacje mogą być udzielane wyłącznie bezpośrednio na podstawie dowodu osobistego po zidentyfikowaniu danych osobowych klienta.

Prawdziwa i rzeczywista okazała się także przyczyna wypowiedzenia powódce umowy o pracę wskazana w pkt. 3, tj. uzyskanie przez nią niskiej, poniżej oczekiwań pracodawcy, oceny kompetencji wymaganych na zajmowanym stanowisku. Wskazać bowiem należy, że w ocenie okresowej (...) powódki za okres od dnia 6 maja 2013 r. do dnia 5 maja 2014 r. aż w czterech z ocenianych obszarów powódka uzyskała wynik poniżej oczekiwań pracodawcy. Na powyższe wskazuje chociażby treść uchwały nr: (...) Zarządu z dnia 3 kwietnia 2014 r. w sprawie wprowadzania zasad systemu oceny okresowej pracowników oraz modelu kompetencji w (...) Banku (...) S.A oraz wydruk oceny okresowej (...) powódki z dnia 21 maja 2014 r. Odnośnie zaś przejścia powódki z Oddziału (...) do Oddziału (...) w W. to wskazać należy, że nastąpiło to w wyniku procesu rekrutacji, w toku którego powódka złożyła aplikację na stanowisko Młodsze Doradcy w Zespole Obsługi Klienta w Oddziale (...) w W.. Podczas rozmowy rekrutacyjnej prowadzonej przez G. B. oraz H. K. powódka została poinformowana o warunkach finansowych tj. o tym, że jej wynagrodzenie zasadnicze nie ulega zmianie. Powódka zaakceptowała przedstawione wówczas warunki pracy. Nie jest także prawdą, że przełożeni nie zgłaszali uwag do pracy powódki. Powyższe potwierdza fakt, iż niejednokrotnie z tego powodu powódce została obniżona premia kwartalna, miało to miejsce dwukrotnie w 2012 r. i raz w 2014 r. Znamionym jest także, że powódka odmówiła w dniu 17 marca 2015 r. podpisania przyjęcia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o pracę. Ponadto w tym samym dniu, po odczytaniu jej treści wypowiedzenia umowy o pracę, w trakcie rozliczania się z posiadanych na swoim stanie wartości, telefonu służbowego, pieczęci, stempla powódka odebrała telefon i wyszła z Banku informując jedynie, że przyjdzie później. Powyższe wyraźnie zatem świadczy o postawie i nastawieniu powódki do pracy. Niejednokrotnie powódka dopuściła się także naruszeń związanych z nieprzestrzeganiem przez nią Regulaminu pracy w zakresie obowiązku potwierdzania obecności w pracy na liście obecności oraz obowiązku przestrzegania ustalonego porządku i czasu pracy. Jak wynika z materiału dowodowego zgromadzonego w sprawie, każdy pracownik Banku po przyjściu do pracy logował się do komputera. Po zalogowaniu otrzymywał powiadomienie na ekranie o możliwości podpisania listy obecności (poprzez ten komunikat), czas wyświetlania takiego powiadomienia wynosił natomiast 60 sekund. Ponadto pracownik do końca dnia roboczego miał możliwość wejścia do aplikacji (...), w której również mógł potwierdzić swoją obecność w pracy. Dopiero następnego dnia, w razie niepodpisania przez pracownika listy obecności przez cały dzień, wyłącznie przełożony miał możliwość potwierdzenia obecności pracownika w pracy. Powódka wiedziała o takiej możliwości, czego dowodem są zarejestrowane w godzinach późniejszych niż rozpoczęcie pracy obecności. Załączone do akt sprawy wydruki z aplikacji (...) dowodzą również tego, że powódka, pomimo tego, że aplikacja sama przypominała jej o potrzebie podpisania listy obecności, zapominała o jej podpisaniu. Powódka wielokrotnie także spóźniała się do pracy na pierwszą zmianę, która rozpoczynała się o godz. 07:45. Były to spóźnienia nawet trzydziestominutowe, które niewątpliwie dezorganizowały prawidłową pracę w Oddziale, jak również wpływały na jakość i tempo obsługi klientów. Gdyby bowiem, każdy z pracowników Banku prezentował takie podejście do systemu ewidencji czasu pracy, obowiązującego w pozwanej placówce, jak powódka, to wówczas Bank utraciłby kontrolę nad możliwością weryfikacji

obecności pracownika w pracy, co w konsekwencji mogłoby narazić tą instytucję na zarzuty na wypadek ewentualnej kontroli przeprowadzonej przez Państwową Inspekcję Pracy.

W kontekście powyższego, zachowania powódki ujęte przez pracodawcę w przyczynach wypowiedzenia umowy o pracę, nie znajdują więc usprawiedliwienia, na które wskazywał Sąd Rejonowy. Nieistotne jest przy tym także i to, że powódka, pomimo wskazanych zarzutów, przez lata była również cenionym pracownikiem i miała pewne osiągnięcia na swoim koncie. Okoliczność ta nie zmienia bowiem faktu, że powódka nie stosowała się do obowiązujących u pozwanego procedur, co wynika także z faktów przyznanych przez nią samą. W ocenie Sądu Okręgowego – na co słusznie wskazuje się w apelacji – postawione w tej materii przez pracodawcę zarzuty ocenione łącznie uzasadniały zatem stwierdzenie, że pracodawca mógł utracić w stosunku do powódki wymagane zaufanie. Wskazać bowiem należy, że nawet jednorazowe zaniedbanie, czy uchybienie może stanowić podstawę do zwolnienia pracownika. W rozpoznawanej sprawie, nawet gdyby przyjąć, że intencją powódki było podjęcie działań mających służyć ochronie interesu pracodawcy, to jednak sposób, w jaki zostały one zrealizowane jest obiektywnie nie do przyjęcia. W stosunku do powódki, jako pracownika zajmującego stanowisko samodzielne, poziom oczekiwań w zakresie przewidywania skutków podejmowanych działań był bowiem wysoki. Ponadto, oceniając wagę naruszeń, jakich dopuściła się powódka, należy zwrócić uwagę na status pracodawcy występującego w niniejszej sprawie. Jest nim Bank, a zatem podmiot, w funkcjonowaniu którego istotną rolę odgrywają różnego rodzaju procedury, mające na celu zagwarantowanie m.in. bezpieczeństwa klientom Banku. Procedury te muszą być bezwzględnie przestrzegane, zwłaszcza przez osoby, które w imieniu Banku sprzedają produkty bankowe. Nie może być bowiem tak, że w Banku pracownik, chcąc zwiększyć swoją sprzedaż lekceważy obowiązujące procedury. Takie sytuacje są niedopuszczalne i powinny być kwalifikowane, jako naruszenie obowiązków pracowniczych, które może być podstawą do wypowiedzenia pracownikowi umowy o pracę. Bank, jako instytucja finansowa nie może bowiem pozwolić na to, aby podnoszenie wyników sprzedażowych odbywało się kosztem jakości świadczonych przez pracowników usług. Niewątpliwie pracownicy powinni wykonywać swoje obowiązki sumiennie, albowiem są odpowiedzialni nie tylko za wizerunek Banku, ale również za jego bezpieczeństwo finansowe. Dlatego też nie można zgodzić się z Sądem I instancji, że uchybienia popełnione przez powódkę były na tyle nieistotne, aby mogły stanowić podstawę rozwiązania łączącego strony stosunku pracy. Zasadność wypowiedzenia M. M. (1) umowy o pracę na czas nieokreślony powinna bowiem być oceniana w płaszczyźnie stwierdzenia, że jest to zwykły sposób rozwiązywania umowy o pracę, a jego przyczyna nie musi mieć nadzwyczajnej doniosłości, jeżeli pozostaje w związku z istotą i celem stosunku pracy i wykazuje związek z podstawowymi obowiązkami pracownika, co niewątpliwie miało miejsce w niniejszej sprawie. W wyroku z dnia 8 stycznia 2007 r., (I PK 187/06) Sąd Najwyższy wskazał, że w niektórych przypadkach zasadność wypowiedzenia umowy o pracę na czas nieokreślony należy oceniać z uwzględnieniem łącznie wszystkich przyczyn wskazanych przez pracodawcę. Możliwa jest bowiem sytuacja, w której żadna z podanych przyczyn samodzielnie nie uzasadnia wypowiedzenia, lecz łącznie czynią one wypowiedzenie zasadnym. Jednocześnie należy wskazać, że brak oczekiwanej przez pracodawcę dbałości, staranności i uwagi w wykonywaniu obowiązków pracowniczych uzasadnia wypowiedzenie pracownikowi umowy o pracę (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 grudnia 1997 r., sygn. akt. I PKN 419/97). W takiej sytuacji uzasadniony jest, w ocenie Sądu Okręgowego wnioszek, że przyczyny wskazane powódcie w pisemnym oświadczeniu o wypowiedzeniu umowy o pracę miały charakter rzeczywisty, były prawdziwe, a podniesione w apelacji zarzuty naruszenia art. 45 § 1 k.p. w związku z art. 233 § 1 k.p.c. i art. 278 § 1 k.p.c. były uzasadnione. W myśl art. 100 § 2 pkt. 4 k.p. do obowiązków pracownika należy w szczególności dbanie o dobro zakładu pracy i ochrona jego mienia. Nieprzestrzeganie przez powódkę, obowiązujących w pozwanej placówce procedur bankowych było sprzeczne z samą istotą tego obowiązku w stopniu uzasadniającym utratę zaufania do pracownika.

W konsekwencji powyższego, Sąd Okręgowy, na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. zmienił zaskarżony wyrok w pkt. I, III, IV, V i VI w ten sposób, że oddalił powództwo M. M. (1) skierowane przeciwko (...) Bankowi (...) S.A. z siedzibą w W. o odszkodowanie z tytułu nieuzasadnionego wypowiedzenia umowy o pracę, zaś w pozostałym zakresie (dotyczącym zwrotu kosztów zastępstwa procesowego ponad kwotę 1860,00 zł) apelację oddalił, o czym orzekł w pkt. III wyroku na podstawie art. 385 k.p.c. Rozstrzygnięcie o żądaniu głównym przesądziło o zmianie orzeczenia w przedmiocie kosztów postępowania przed Sądem I instancji zawartych w punkcie III, IV i V. Z tego względu, stosownie do treści art. 98 § 1 i 3 k.p.c. i art. 99 k.p.c. w związku z § 11 ust. 1 pkt. 1 i § 6 pkt. 6 w zw. z § 11 ust. 1 pkt. 2 Rozporządzenia

Ministra Sprawiedliwości w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu z dnia 28 września 2002 r. (Dz.U. z 2013 r. poz. 490), Sąd Okręgowy zasądził od powódki M. M. (1) na rzecz pozwanej (...) Banku (...) S.A. w W. kwotę 1.860,00 zł (60,00 zł +1.800,00 zł = 1.860,00 zł) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego (pkt. II wyroku).

Strona powodowa, jako że przegrała sprawę, obowiązana jest na podstawie art. 98 § 1 i 3 k.p.c. zwrócić pozwanemu koszty procesu za obie instancje. Dlatego też w punkcie IV sentencji wyroku, Sąd Okręgowy zasądził od powódki na rzecz pozwanego kwotę 150 zł. Na koszty procesu w instancji odwoławczej składa się opłata od apelacji w kwocie 30,00 złotych, określonej w art. 35 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2017 r., poz. 85 z późn. zm.) oraz koszty zastępstwa procesowego. Sąd Okręgowy ustalił wysokość stawek w oparciu o § 11 ust. 1 pkt. 1 oraz § 12 ust.1 pkt. 1 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz.U. z 2013 r. poz. 490).

Biorąc pod uwagę wynik postępowania po rozpoznaniu apelacji Sąd Okręgowy nakazał ponadto pobrać od powódki na rzecz Skarbu Państwa kwotę 2.508,00 zł wynikającą z opłaty sądowej od pozwu jaką powódka powinna uiścić skoro dochodziła łącznie kwoty 56.507,16 zł oraz kosztów dojazdu świadka S. O..

Sąd Okręgowy na podstawie art. 350 § 3 k.p.c. z urzędu sprostował oczywistą niedokładność zawartą w komparycji zaskarżonego wyroku Sądu I instancji w zakresie oznaczenia przedmiotu sporu, poprzez zastąpienie słowa „mobbigu” słowem „mobbingu”,
o czym orzeczono w pkt. I sentencji wyroku.

Mając powyższe na uwadze, Sąd Okręgowy orzekł jak w sentencji wyroku.

SSO Renata Gąsior SSO Włodzimierz Czechowicz SSO Agnieszka Stachurska

ZARZĄDZENIE

(...)

(...)