

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 16 kwietnia 2019 r.

**Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Śródmieścia we Wrocławiu IV Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych w następującym składzie:**

**Przewodniczący: SSR Agnieszka Werocy**

**Ławnicy: Henryka Charchalska, Krystyna Kusińska**

**Protokolant: Karol Pawełek**

**po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 2 kwietnia 2019 r. we W.**

**sprawy z powództwa M. D.**

**przeciwko (...) Bank (...) SA w W.**

**o odszkodowanie**

**I. powództwo oddala;**

**II. zasądza od powoda na rzecz strony pozwanej kwotę 360zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;**

**III. koszty sądowe zalicza na rachunek Skarbu Państwa.**

## UZASADNIENIE

Powód M. D., pozwem z dnia 16 sierpnia 2016 r. (data stempla pocztowego), wniósł o zasądzenie od strony pozwanej (...) Bank (...) S.A.

w W. (poprzednio: Bank (...) S.A. w W.) kwoty 32.940 zł, tytułem odszkodowania za nieuzasadnione wypowiedzenie umowy o pracę, wraz z odsetkami ustawowymi od dnia doręczenia pozwu pozwanej a także kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych lub według spisu kosztów przedstawionego najpóźniej przed zamknięciem rozprawy poprzedzającej wydanie wyroku.

W uzasadnieniu żądania podał, że był zatrudniony u strony pozwanej na podstawie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony, w pełnym wymiarze czasu pracy, na stanowisku dyrektora oddziału wiodącego w oddziale we W. przy Placu (...)

3 i dalej, że w dniu 9 sierpnia 2016 r. zostało mu wręczono wypowiedzenie umowy o pracę,

w którym jako przyczyny wypowiedzenia wskazano: - brak podejmowania efektywnych działań w celu realizacji planu przychodów z uwzględnieniem kosztów ryzyka, - brak umiejętności egzekwowania realizacji powierzonych zadań sprzedażowych, - pogorszenie jakości obsługi w zarządzanym oddziale, - wielokrotne łamanie procedur z zakresu ryzyka operacyjnego poprzez niezgłaszanie zdarzeń skutkujących stratami operacyjnymi, - brak oczekiwanych przez pracodawcę zachowań dotyczących współpracy z przełożonym, - brak umiejętności organizacji czasu pracy zarówno zespołu jak i osobistego, - trudności

w podejmowaniu decyzji, - brak bieżących informacji w mikroregionie, - niedostateczne kompetencje w obszarze zarządzania zespołem w zakresie strategii realizacji celów biznesowych oraz organizacji czasu pracy, - brak osobistego zaangażowania.

Wskazując na powyższe podniósł, iż nie zgadza się z podanymi przyczynami wypowiedzenia, zaś samo wypowiedzenie umowy o pracę jest bezpodstawne i sprzeczne

z rzeczywistymi okolicznościami. Zazaczył, że w II kwartale 2015 roku w wyniku procesu połączenia banków (...) S.A. otrzymał nominację na stanowisko dyrektora oddziału wiodącego W. i pracę na tym stanowisku podjął od maja 2015 roku, przy czym wcześniej zajmował stanowisko dyrektora regionu ds. klientów indywidualnych

i małych firm w banku (...) S.A. Podał, że na zajmowanym stanowisku zarządzał mikroregionem W. (w regionie K.), w skład którego wchodził oddział wiodący W. oraz 11 a następnie 9 oddziałów podległych, przy czym - jak podkreślił - jest to największy obszar jaki został powierzony jednej osobie spośród wszystkich dyrektorów oddziałów wiodących w regionie K. i jeden z największych w całym banku. Wskazał, iż mimo połączenia dwóch banków w wielu obszarach funkcjonowały odmienne procesy obsługi klienta co powodowało, że w jednym oddziale obsługiwali się klienci obu banków jak również, że oddziały nie mogły także rekrutować nowych pracowników, co wpływało na jakość obsługi klienta, standardy pracy i wyniki oddziału. Kolejno powód wskazał, iż od momentu rozpoczęcia pracy na stanowisku dyrektora oddziału wiodącego nie przeszedł żadnych szkoleń w zakresie procedur, zarządzeń i produktów funkcjonujących w byłym banku (...) jak również, że nie otrzymał zakresu czynności w związku z czym nie zdawał sobie sprawy ze wszystkich obowiązków jakie na nim ciążyły. Jednocześnie powód zarzucił, iż w jego ocenie wypowiedzenie zostało mu wręczone z innych powodów niż te wskazane

w wypowiedzeniu tj. z powodu chęci zatrudnienia, przez jego bezpośredniego przełożonego, na jego stanowisku innej osoby – znajomej będącej byłym pracownikiem banku (...).

Odnosząc się do kolejnych przyczyn wypowiedzenia umowy o pracę powód wskazał, iż wynik procentowy to tylko jeden z wielu wyników finansowych zaś wskazywanie przez pozwaną wyłącznie na jeden parametr jest nieobiektywne i niemiarodajne bowiem – jego zdaniem – dużo większą wagę ma wynik przychodowy. Podał, że w tym elemencie wynik uzyskiwany przez mikroregion W. jest na poziomie średniej dla regionu. Nadto

wskazał, że innym czynnikiem determinującym taki wynik jest brak odpowiednich narzędzi do bieżącego śledzenia kosztów ryzyka oraz fakt niespójności jego celów z celami zarządzanych przez niego pracowników. Jednocześnie podkreślił, że duże znaczenie dla wyniku miały również tzw. „stare” kredyty firmowe, które były udzielane przed objęciem przez niego stanowiska dyrektora oddziału wiodącego.

W zakresie drugiej z przyczyn wypowiedzenia umowy o pracę powód podał, że prezentowane wyniki dotyczą bardzo krótkiego okresu, w trakcie którego wiele oddziałów zarządzanych przez niego uzyskiwało bardzo dobre wyniki sprzedażowe. Natomiast słabsze wyniki w niektórych oddziałach wynikały z problemów kadrowych, o których wiedział jego przełożony, a który powinien to uwzględnić przy jego ocenie, a co dotyczyło m.in. oddziału przy Placu (...) i było związane z brakiem od marca 2016 roku lidera zespołu detalicznego. W tym przypadku powód podkreślił jednocześnie, że mimo powyższego dzięki m.in. jego zaangażowaniu oddział ten osiągnął bardzo dobre wyniki sprzedażowe w obszarze detalicznym. Nadto wskazał, że w tym samym okresie z uwagi na zwolnienie lekarskie (z krótkimi przerwami okres około 1 miesiąca) nieobecny był także lider zespołu biznesowego, skutkiem czego musiał zarządzać jednocześnie 21 pracownikami w oddziale wiodącym oraz 9 oddziałami podległymi.

Dalej powód wskazał, iż zawsze był oceniany bardzo wysoko za swoje umiejętności, kreatywność i zaangażowanie w pracy, dzięki czemu bardzo szybko awansował i już w 2008 roku pełnił obowiązki dyrektora sprzedażowego w regionie centrum (zarządzanie grupą oddziałów w województwie (...)), zaś w kolejnych latach awansował jeszcze kilkukrotnie, a jego praca była oceniona bardzo wysoko.

Powód zaprzeczył również, aby jakość obsługi klienta w oddziale wiodącym we W. uległa obniżeniu o czym może świadczyć wynik badania (...) (badanie poziomu satysfakcji klienta), który rośnie z kwartału na kwartał. Wskazał przy tym, że spadek liczby klientów wynikał z przyczyn od niego niezależnych w tym m.in. z zmiany lokalizacji (połączenie z oddziałem W. ul. (...)), co dla wielu klientów jest powodem do zmiany banku z uwagi na mniej dogodny dostęp do oddziału bankowego.

W odniesieniu do czwartego z zarzutów powód podał, iż z uwagi na brak odniesienia się do konkretnych przykładów przyjmuje, że dotyczy on anulowania opłat za czynności bankowe, które za jego rekomendacją trafiały do decyzji

przełożonego. Powód podkreślił przy tym, iż na wszystkie anulowane opłaty była zgoda bezpośredniego przełożonego, więc miały one uzasadnienie biznesowe. Nadto podał, że anulowanie opłat, które odbywało się w oddziale W. Plac (...) wynikało z reklamacji zgłaszanych przez klientów w związku z czym rekomendowanie przez niego anulowania takiej opłaty było zgodne z głównymi założeniami banku w tej materii.

Odnosząc się do piątej z przyczyn wypowiedzenia umowy o pracę powód podał, że pozwany nie wskazał konkretnych przykładów tego typu zachowań, zaś on sam dokładał wszelkich starań, aby zadania były realizowane w terminie, a jeśli nie miało to miejsca to wynikało to z przyczyn niezależnych od niego w tym m.in. z niedostatecznej komunikacji ze strony przełożonego.

Kolejno powód wskazał, iż pozwana nie podała także jakichkolwiek okoliczności mogących uzasadniać twierdzenie o braku umiejętności organizacji pracy zespołu jak i jego osobistej jak również, że jego obecne stanowisko nie jest pierwszym, na którym był odpowiedzialny za zarządzanie pracownikami, zaś jego praca jako dyrektora była zawsze oceniana pozytywnie, co potwierdzały premie i nagrody otrzymane przez niego jeszcze w I kwartale 2016 roku oraz brak zastrzeżeń do jego pracy na tym stanowisku.

Ustosunkowując się do zarzutu postawionego w punkcie siódmym wypowiedzenia umowy o pracę powód podał, iż w związku z charakterem pełnionej funkcji bardzo wiele decyzji musiał podejmować we własnym zakresie i wbrew twierdzeniom pozwanej nie miały miejsca sytuacje, w których miałby unikać podjęcia decyzji.

Powód zaprzeczył dalej, aby istniały braki w bieżącej wymianie informacji w mikroregionie bowiem był w stałym kontakcie ze swoimi bezpośrednimi podwładnymi a dyrektorzy oddziałów uczestniczyli w cotygodniowych telekonferencjach z nim, na których przekazywał im informacje z telekonferencji regionalnych. Podał, że kontaktował się również z nimi podczas tzw. „godzinek” tj. w każdy poniedziałek dyrektorzy oddziałów mieli wyznaczony czas na rozmowy z nim, podczas których były poruszane sprawy bieżące oddziałów podległych i mogły zostać wyjaśnione wszelkie niejasności oraz zgłoszone problemy, w których powinien być wsparciem. Argumentował dalej, że systematycznie spotykał się i rozmawiał także z liderami zespołów w oddziale wiodącym, którzy bezpośrednio zarządzają zespołami detalicznym i biznesowym a w razie ich nieobecności organizował spotkania z tymi zespołami.

W odniesieniu do zarzutu wskazanego w punkcie dziewiątym wypowiedzenia umowy o pracę powód podał, że nie zasługuje on na uwzględnienie jak również, że nigdy nie był informowany lub upominany o zaistnieniu rzekomych błędów celem ich poprawy bądź wyjaśnienia. Podał, że realizował kontrole skarbcza a w okresie od marca 2016 roku – z uwagi na brak lidera detalicznego – współpracował zdecydowanie mocniej z zespołem detalicznym.

Wskazał, że nowy system pracy został z nim ustalony z uwagi na potrzebę budowania jego autorytetu wśród zespołu oraz ograniczenia zbyt dużej ilości codziennych spotkań z doradcami, a jednocześnie podkreślił, że w okresie wakacyjnym kontakt z doradcami jest utrudniony (z uwagi na urlopy jest ich mniej co powoduje, że częściej są zajęci obsługą klientów), z kolei w przypadku pełnej obsady w zespole detalicznym na sali operacyjnej nie ma wolnego stanowiska, które mógłby zająć dyrektor oddziału wiodącego. Podkreślił przy tym, że działania typu obserwacja były stosowane a w ostatnim czasie zadanie to przejęła osoba zajmująca stanowisko lidera detalicznego. Wskazał nadto, że proces centralnej archiwizacji w oddziale na Placu (...) to bardzo duży projekt z uwagi na to, że dokumenty w tym oddziale (...) nie były wcześniej archiwizowane centralnie a sam oddział ma wieloletnią historię, natomiast do wsparcia tego procesu wyznaczone zostały w oddziale wiodącym dwie osoby, tj. E. K. i D. S.. Podał, że on sam podjął natomiast dodatkowe działania i wyznaczył A. M. do prac związanych z archiwizacją oraz zobowiązał wszystkich pracowników do przyścia do pracy w jedną z sobót aby wspomóc proces archiwizacji.

W kontekście zarzutu wskazanego w punkcie dziesiątym wypowiedzenia powód, wskazał, iż zarządzał bardzo dużym oddziałem wiodącym we W. przy Placu (...) w momencie, gdy nie do końca dobrze działały procesy dotyczące obsługi

posprzedażowej kredytów hipotecznych, obsługi klientów z segmentu (...). Dodatkowo zarządzał on oddziałem, który powstał w wyniku połączenia dwóch największych oddziałów w mikroregionie, gdzie z powodu niedociągnięć organizacyjnych funkcjonował dualizm procedur i procesów a co – w jego ocenie - miało wpływ na możliwość realizowania działań sprzedażowych. Podał, że część problemów związanych z funkcjonowaniem podległych mu oddziałów związana była z polityką kadrową pozwanej w szczególności dotyczącą wysokości wynagrodzeń oferowanych pracownikom; wielokrotnie słyszał bowiem argument zbyt niskiej pensji w rozmowach z pracownikami, spośród których niektórzy odeszli z banku.

Wskazując na powyższe okoliczności powód argumentował, że dokonane wypowiedzenie było nieuzasadnione co uzasadnia żądanie zasądzenia odszkodowania.

W odpowiedzi na pozew strona pozwana wniosła o oddalenie powództwa i zasądzenie od powoda kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych oraz złożonego spisu kosztów.

Przyznając fakt zatrudnienia powoda (początkowo: (...) Bank S.A.), w tym od dnia 1 maja 2015 r. na stanowisku dyrektora oddziału wiodącego we W., oraz fakt wypowiedzenia powodowi umowy o pracę, wskazała, iż przed wręczeniem powodowi wypowiedzenia, pismem z dnia 2 sierpnia 2016 r., zwróciła się do organizacji związkowych o informację czy powód korzysta z obrony związkowej jednak organizacje związkowe nie zajęły stanowiska w sprawie w związku z czym dochowany został przez nią wymóg dokonania konsultacji związkowej w indywidualnych sprawach z zakresu prawa pracy.

Podawała, iż od dnia 1 maja 2015 r. po połączeniu prawnym Banku (...) S.A. (...) Bank (...) S.A. nastąpiły u niej daleko idące zmiany organizacyjne, które spowodowały konieczność zamknięcia niektórych mniej rentownych oddziałów oraz połączenia innych, w których obsługiwani byli i są zarówno klienci byłego Banku (...) S.A. jak i byłego (...) S.A., przy czym – jak zaznaczyła – sytuacja taka nie jest charakterystyczna tylko dla regionu K. ale występuje w całym kraju, czego powód powinien mieć świadomość. Wskazała, iż ze zmianami organizacyjnymi związany jest trwający proces zwolnień grupowych, które wyłączają co do zasady prowadzenie procesów rekrutacyjnych – zatrudniania nowych pracowników, które to ograniczenia także dotyczą całego banku bez względu na skalę biznesu prowadzonego przez poszczególne mikroregiony. Jednocześnie podniosła, iż powód kierując oddziałem wiodącym we W., któremu podlega 7 oddziałów we W., oddział w T. i oddział w O., kierował jednocześnie mikroregionem, w skład którego wchodzi w/w oddziały, przy czym mikroregion ten będąc największym w regionie K. był większy o trzy etaty od mikroregionu w L..

Strona pozwana podkreśliła dalej, iż powód od chwili objęcia stanowiska dyrektora oddziału wiodącego wiedział jak dużą strukturą organizacyjną będzie musiał kierować, zaś decyzję o przyjęciu nominacji przyjął świadomie i samodzielnie. Wskazała, że w okresie pracy powoda na stanowisku dyrektora oddziału wiodącego ujawniło się niestety, że nie ma on doświadczenia w kierowaniu tak dużą strukturą, co uzasadniało wypowiedzenie umowy o pracę. Zaznaczyła przy tym, że całkowicie chybiony jest zarzut powoda dotyczący nie określenia zakresu jego obowiązków również na stanowisku dyrektora oddziału wiodącego i dalej, że swoistym błędem myślowym jest stwierdzenie, że stanowisko dyrektora oddziału wiodącego było nowym stanowiskiem w nowym banku bowiem nie został utworzony, w wyniku połączenia, nowy bank zaś stanowiskom dyrektorów oddziałów wiodących odpowiadało u pozwanej, przed połączeniem, stanowisko dyrektora oddziału operacyjnego. Podkreśliła, iż powyższy zarzut świadczy natomiast niezbicie o tym, że powód nie zapoznał się z jednym z podstawowych obowiązujących u pozwanej dokumentów wewnętrznych dotyczących każdego dyrektora oddziału wiodącego, tj. z regulaminem organizacyjnym oddziału wiodącego, który zawiera zakres obowiązków dyrektora oddziału wiodącego, w związku z czym, zresztą, zrezygnowała z opracowania indywidualnych zakresów obowiązków na tym stanowisku. Zaznaczyła przy tym, że nowe regulacje dostępne są dla wszystkich pracowników i kwestia ta była również komunikowana pracownikom kadry menadżerskiej w związku z czym nie do przyjęcia jest stwierdzenie powoda, że brak zakresu czynności wpływa bezpośrednio na fakt, że nie zdawał sobie sprawy z obowiązków jakie na nim ciążyły. Nadto podała, że bezpodstawny jest także zarzut powoda dotyczący braku dostępu do informacji, procedur czy

przepisów wewnętrznych bowiem wszyscy pracownicy mają dostęp do portali intranetowych, w których zamieszczone były opisy procesów

i produktów w obydwu łączących się bankach oraz baza przepisów wewnętrznych. Ponadto dyrektorzy mikroregionów mogli organizować szkolenia polegające na wymianie doświadczeń między pracownikami połączonych banków.

Odnosząc się do merytorycznych przyczyn wypowiedzenia umowy o pracę strona pozwana podniosła, iż wypowiedzenie wynika z negatywnej oceny pracy powoda w ostatnim okresie zatrudnienia, a wskazane przyczyny wypowiedzenia są konkretne i prawdziwe, oparte na rzeczywistych danych i faktach. Pozwana wskazała przy tym, że w przypadku pracowników sprawujących funkcje kierownicze, a osobą taką jest powód, ocena pracy pracownika, w tym w szczególności wyników ekonomicznych osiągniętych przez kierowaną przez pracownika jednostkę organizacyjną i jednostki mu podległe, może podlegać bardziej rygorystycznej ocenie, niż w przypadku pracownika „szeregowego” takiego jak np. doradca klienta. Jednocześnie strona pozwana wskazała, iż dotychczasowe pozytywne oceny pracy powoda na innych stanowiskach oraz idące za tymi ocenami awanse nie stoją w sprzeczności z tym, że w ostatnim okresie zatrudnienia do pracy powoda pojawiały się zastrzeżenia, co wiąże się niewątpliwie z zakresem obowiązków powoda i jego roli w organizacji jako dyrektora oddziału wiodącego. Podała, że w przypadku rozwiązania umowy o pracę za wypowiedzeniem pracodawca ma prawo brać w szczególności pod uwagę bieżącą ocenę jakości i efektów pracy pracownika.

Strona pozwana podkreśliła, że stanowisko zajmowane przez powoda implikowało osiąganie określonych celów sprzedażowych nałożonych przez pracodawcę zaś niestabilność czy też pogarszające się wyniki ekonomiczne oddziału wiodącego i mikroregionu z punktu widzenia słusznego interesu pracodawcy uzasadniały rozwiązanie umowy o pracę za wypowiedzeniem. Podała, że realizacja wyniku mikroregionu W. spadła w czerwcu 2016 roku do 50% (spadek z 82,7% w maju 2016 roku), co dawało pozycję 67 na 71 sklasyfikowanych oddziałów wiodących (OW) za miesiąc czerwiec, dając po dwóch kwartałach łącznie wykonanie na poziomie 77% (przy założonych 85 % do celu premiowego) co dawało 68 pozycję na 71 sklasyfikowanych mikroregionów. Podała, że równie znaczący spadek w realizacji wyniku nastąpił w czerwcu 2016 roku w samym oddziale wiodącym W. – było to 39% (z 68,3% w maju 2016 roku), co dawało pozycję 71 na 75 sklasyfikowanych oddziałów wiodących, dając po dwóch kwartałach łącznie wykonanie na poziomie 67% (przy założonych 85% do celu premiowego), co dawało 72 pozycję na 75 sklasyfikowanych oddziałów wiodących. Podkreśliła, iż w II kwartale 2016 roku nastąpiło znaczne pogorszenie stopnia realizacji zadań sprzedażowych przez kierowany przez powoda oddział wiodący (OW) i mikroregion, w rankingu ogólnopolskim (na 489 oddziałów) na koniec II kwartału pozycja OW W. była tylko nieco lepsza – wykonanie 46%, pozycja 477. Jednocześnie strona pozwana zarzuciła, że nieprawdziwe jest twierdzenie pozwu, że powód miał szczególne problemy kadrowe bowiem w regionie były mikroregiony o jeszcze większych trudnościach kadrowych, w związku z czym trudności kadrowe nie mogą stanowić usprawiedliwienia dla aż tak istotnego pogorszenia wyników OW W. i mikroregionu w II kwartale 2016 roku.

Strona pozwana podkreśliła dalej, że zgodnie z wynikami badań satysfakcji klienta ( (...)), wśród oddziałów wiodących, oddział wiodący we W. przy pl. (...) uzyskiwał jeden z niższych wyników w regionie – 84,3% za II kwartał 2016 roku i była to pozycja 60 na 82 oddziały. Mikroregion W. z wynikiem 84,3% również słabo wypadł na tle innych mikroregionów w regionie K. – pozycja 10 na 11 mikroregionów. Wskazała, iż także w ramach badań Tajemniczy Klient Fala 4 w 2016 (realizowane w okresie maj-lipiec 2016 roku) oddział wiodący we W. uzyskał wynik 32,9 % czyli o 29 punktów mniej w stosunku do poprzedniego badania z 2015 roku i dalej, że spadek jakości obsługi klienta wynika również z realizowanego przez Departament Jakości i (...) Bankowości Detalicznej projektu Gry (...) odnoszącej się zbiorczo do: badań jakości obsługi klienta ( (...)), MS (Tajemniczy Klient), wiedzy, praktyki, (...) (reklamacji), gdzie w zestawieniu oddział wiodący W. znajduje się na ostatniej pozycji wśród OW

w regionie K. jak również wśród wszystkich oddziałów w regionie. Strona pozwana podniosła przy tym, że argumenty powoda dotyczące połączenia banków, ograniczenia etatyacji i ograniczenia w związku z tym procesu rekrutacji u pozwanego, odchodzenia klientów mających nieaktywne rachunki, wprowadzenia nowej Taryfy Opłat i Prowizji są kwestiami dotyczącymi wszystkich dyrektorów OW w regionie a także w skali ogólnopolskiej. Podniosła, że pracownicy tzw. zespołu (...) (tj. zespołu wsparcia oddziałów) wspierali prace oddziałów podległych w O. oraz we W. – B..

Pozwana argumentowała dalej, że obowiązek sprawowania nadzoru nad przestrzeganiem w oddziale procedur i przepisów wewnętrznych jest jednym z obowiązków dyrektora oddziału wiodącego podobnie jak i obowiązek zgłaszania zdarzeń i zagrożeń

z zakresu ryzyka operacyjnego. Podała, że zgodnie z obowiązującymi regulacjami każdy pracownik w przypadku powzięcia informacji o wystąpieniu zdarzenia z zakresu ryzyka operacyjnego niezwłocznie zobowiązany jest do przekazania tej informacji m.in. do swojego przełożonego, tymczasem informacje o wystąpieniu zdarzeń kwalifikowanych jako zdarzenia z zakresu ryzyka operacyjnego (w tym reklamacje o których wspomniał powód) docierały do dyrektora regionu dopiero po dłuższym czasie np. po przepracowaniu ich w aplikacji do obsługi reklamacji z prośbą o podjęcie stosownej decyzji biznesowej.

Strona pozwana wskazała kolejno, że szereg decyzji personalnych jak i biznesowych było podejmowanych przez powoda dopiero po kilkakrotnych przypomnieniach ze strony przełożonego, nie podejmowanych w ogóle lub musiało być podejmowanych przez przełożonego, choć powodowi zwracano uwagę na nieprawidłowe postępowanie w tych sytuacjach, co dotyczyło w szczególności wyboru kandydatów w ramach rekrutacji na stanowisko st. doradcy biznesowego – pracownicy biorący udział w rekrutacji nie otrzymywali w ogóle informacji o decyzji wyboru innego kandydata. Podkreśliła nadto, że dyrektorzy oddziałów podległych często otrzymywali od powoda informacje o konieczności udzielenia zastępstwa w piątek późnym popołudniem, co utrudniało im organizację pracy oddziałów, i dalej, że powód nie podjął również w terminie umożliwiającym wypłatę premii decyzji w zakresie akceptacji sprzedaży dwójgu osobistym doradcom bankowym w oddziale wiodącym W., w I kwartale 2016 roku, co skutkowało nie otrzymaniem przez nich do końca II kwartału 2016 roku premii za sprzedaż.

W zakresie zarzutu braku umiejętności organizacji czasu pracy zespołu jak i osobistego strona pozwana podała, iż powód wyraził zgodę na urlop lidera bankowości detalicznej w czasie, w którym powód również zdecydował się na urlop wypoczynkowy, mimo wyraźnego zalecenia dyrektora regionu o unikaniu takich sytuacji. Podała, że powodowi zdarzyło się również nie akceptować w odpowiednim terminie w aplikacji HR urlopów podległych pracowników.

Odnosząc się natomiast do zarzutu dotyczącego niedostatecznych kompetencji menadżerskich w obszarze zarządzania zespołem strona pozwana powołała się na istotne uchybienia w zakresie dokonywania kontroli całkowitych kas i kasy głównej, które zgodnie

z obowiązującą instrukcją powinny być przeprowadzane w różnorodnych terminach podczas, gdy powód regularnie wykonywał je w ostatnich dniach miesiąca co stanowi wysokie ryzyko operacyjne. Zarzuciła dalej, że powód sporadycznie spędzał czas na sali operacyjnej pomimo upomnień ze strony przełożonego.

Strona pozwana podała dalej, że powód z opóźnieniem przekazywał menadżerom informacje z regionu do mikroregionu co dotyczyło np. opracowania strategii mikroregionu dotyczącej planowanych zmian bądź też nie otrzymywali ich oni w ogóle. Podała także, że problemem był również brak wizyt lub rzadkie wizyty w podległych oddziałach, gdyż bezpośredniego kontaktu nie mogły zastąpić w całości telekonferencje czy kontakt

e-mailowy. Argumentowała nadto, że w regionie funkcjonuje również kilka innych oddziałów o wieloletniej historii i podobnej ilości dokumentów do archiwizacji np. J., przy czym OW we W. był jedynym, który miał wyznaczonego dodatkowego pracownika do projektu archiwizacji i to przez okres 6 miesięcy, tj. E. K. osobą doświadczoną i sprawną operacyjnie. Podkreśliła przy tym, że konieczność pracy w sobotę

i wypłaty z tego tytułu nadgodzin dotyczyła tylko OW W., co spotkało się

z negatywnym odbiorem wśród innych doradców, że tylko we W. zapłacono a inni musieli poradzić sobie z tym w ramach swoich obowiązków. Wskazała, iż w zakresie raportów sms powodowi brak było dyscypliny czasowej, przy czym dyrektor regionu wielokrotnie sygnalizował powodowi, że przesyła te informacje z dużym opóźnieniem co

z kolei nie pozwalało na przesłanie zbiorczego raportu do dyrektora zarządzającego w centrali a samego dyrektora regionu narażało na negatywną ocenę jego pracy. Nadto podała, że wielokrotnie zdarzało się, że opiekun kadrowy w departamencie administracji personalnej M. J. upominała się o odesłanie dokumentacji kadrowej co należało do obowiązków dyrektora OW.

Wskazując na powyższe strona pozwana argumentowała, iż przyczyny wypowiedzenia powodowi umowy o pracę są realne i konkretne a wypowiedzenie uzasadnione.

Z dniem 29 marca 2019 r. zmianie uległa nazwa firmy strony pozwanej z Bank (...) S.A. w W. na (...) Bank (...) S.A. w W. (vide: odpisy z KRS pozwanej, k. 23-31 i 363-371)

**Sąd ustalił następujący stan faktyczny:**

Powód M. D. został zatrudniony w (...) Bank S.A. w L., począwszy od dnia 1 listopada 2006 r., początkowo na podstawie umowy o pracę zawartej na okres próbny, kolejno na podstawie umowy o pracę zawartej na czas określony a następnie, tj. od dnia 1 lutego 2008 r. na podstawie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony, w całym okresie w pełnym wymiarze czasu pracy, na stanowisku menadżera sprzedaży, od dnia 1 lipca 2007 r. na stanowisku menadżera ds. produktów, od dnia 20 marca 2008 r. na stanowisku koordynatora ds. sprzedaży a od dnia 1 sierpnia 2009 r. na stanowisku zastępcy dyrektora oddziału ds. MR w O..

Z dniem 1 sierpnia 2009 r. powód, w związku z przejęciem (...) Bank S.A. w L. przez (...) Bank (...) S.A. stał się pracownikiem (...) Bank (...) S.A. (...) Bank (...) S.A.

Z dniem 1 stycznia 2012 r. powód został zatrudniony na stanowisku dyrektora mikroregionu (D. 1) a następnie, tj. z dniem 1 kwietnia 2014 r. na stanowisku dyrektora regionu ds. klientów indywidualnych i małych firm.

Kolejno tj. z dniem 30 kwietnia 2015 r. (...) Bank (...) S.A. został przejęty w trybie art. 492 § 1 pkt 1 k.s.h. przez (...) S.A. który zmienił firmę na Bank (...) S.A., zaś powód stał się pracownikiem Banku (...) S.A. (po zmianie nazwy: (...) Bank (...) S.A. w W.)

Po połączeniu banków powód z dniem 1 maja 2015 r. został zatrudniony na stanowisku dyrektora oddziału wiodącego, w oddziale we W. przy pl. (...).

Decyzję o powierzeniu powodowi tego stanowiska podejmował tzw. komitet nominacyjny, który dokonał oceny dwóch kandydatów, w przypadku których ocena kompetencji była na średnim poziomie (sam powód nie miał doświadczenia w zarządzaniu tak dużą strukturą operacyjną), uwzględniając w tym zakresie także ustalenia łączonych banków co do udziału w nowej strukturze kadry z jednego i drugiego banku.

**Dowód:** okoliczności bezsporne, a nadto:

- umowa o pracę z dnia 01.11.2016 r., w aktach osobowych powoda
- umowa o pracę z dnia 01.02.2007 r., w aktach osobowych powoda
- pismo z dnia 01.07.2007 r., w aktach osobowych powoda
- umowa o pracę z dnia 01.02.2008 r., w aktach osobowych powoda
- pismo z dnia 17.03.2008 r., w aktach osobowych powoda
- informacja z dnia 23.06.2009 r., w aktach osobowych powoda
- pismo z dnia 27.07.2009 r., w aktach osobowych powoda
- zgłoszenie do ubezpieczeń, w aktach osobowych powoda
- pismo z dnia 16.12.2011 r., w aktach osobowych powoda
- pismo z dnia 26.03.2014 r., w aktach osobowych powoda

- odpis z KRS pozwanej, k. 23-31 i 363-371
- zaświadczenie o wynagrodzeniu, k. 112
- zeznania świadka J. B. (1), k. 205-207 i k. 213
- zeznania świadka P. M., k. 207-208 i k. 213
- zeznania świadka M. K. (1), k. 208-210 i k. 213
- zeznania świadka T. N., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka K. C., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka M. K. (2), k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka I. B., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka J. B. (2), k. 287-289 i 292
- zeznania świadka R. R., k. 289-290 i 292
- zeznania świadka K. M., k. 290-291 i 292
- zeznania świadka A. M., k. 297-299
- przesłuchanie powoda, k. 307v.-308 i 309 (transkrypcja, k. 313-342)

Po połączeniu Banku (...) S.A. (...) Bank (...) S.A. u strony pozwanej wprowadzone zostały zmiany organizacyjne, w ramach których doszło m.in. do zamknięcia części dotychczas funkcjonujących oddziałów oraz do połączenia niektórych oddziałów,

w których następczo obsługiwani byli dotychczasowi klienci obu banków, przy czym ich obsługa wymagała w praktyce stosowania dwóch odrębnych procesów obsługi klientów.

Jednocześnie wprowadzone zmiany organizacyjne skutkowały redukcją dotychczasowego poziomu zatrudnienia a w konsekwencji i zamrożeniem prowadzenia procesów rekrutacyjnych zmierzających do zatrudnienia nowych pracowników, co powodowało problemy kadrowe we wszystkich jednostkach.

Powyższe zmiany i problemy kadrowe dotyczyły przy tym wszystkich jednostek funkcjonujących w wyodrębnionych w strukturze strony pozwanej, regionach.

W regionie K., w mikroregionie W. doszło do likwidacji tylko dwóch oddziałów podczas, gdy w regionie tym były także mikroregiony, w których problemów operacyjnych było więcej na skutek likwidacji większej (4-5) liczby oddziałów.

W oddziale wiodącym we W. od marca do połowy maja 2016 roku nie obsadzone pozostawało stanowisko lidera tzw. zespołu detalicznego.

**Dowód:** - korespondencja e-mail, k. 12-14

- wykaz etatyzacji (new target sizing), k. 46
- wykaz oddziałów z poziomem zatrudnienia, k. 47
- wykaz zamykanych oddziałów, k. 48



- zeznania świadka J. B. (1), k. 205-207 i k. 213
- zeznania świadka P. M., k. 207-208 i k. 213
- zeznania świadka M. K. (1), k. 208-210 i k. 213
- zeznania świadka T. N., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka K. C., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka M. K. (2), k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka I. B., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka J. B. (2), k. 287-289 i 292
- zeznania świadka K. M., k. 290-291 i 292
- zeznania świadka A. M., k. 297-299
- przesłuchanie powoda, k. 307v.-308 i 309 (transkrypcja, k. 313-342)

Powód na zajmowanym stanowisku dyrektora oddziału wiodącego kierował oddziałem wiodącym we W. przy pl. (...) oraz podległym mu mikroregionem obejmującym w/w oddział wiodący oraz 7 innych oddziałów we W., a także oddział w T. i oddział w O..

Mikroregion podległy powodowi wchodził w skład regionu K. i był największym mikroregionem w tym regionie, przy czym także obsada etatowa była w nim największa w porównaniu do innych mikroregionów. Był on porównywalny z mikroregionem w L., który również był dużym i trudnym obszarem.

**Dowód:** - wykaz etatyżacji (new target sizing), k. 46

- wykaz oddziałów z poziomem zatrudnienia, k. 47
- zeznania świadka J. B. (1), k. 205-207 i k. 213
- zeznania świadka P. M., k. 207-208 i k. 213
- zeznania świadka M. K. (1), k. 208-210 i k. 213
- zeznania świadka T. N., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka K. C., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka M. K. (2), k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka I. B., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka J. B. (2), k. 287-289 i 292
- zeznania świadka R. R., k. 289-290 i 292
- zeznania świadka K. M., k. 290-291 i 292
- zeznania świadka A. M., k. 297-299

- przesłuchanie powoda, k. 307v.-308 i 309 (transkrypcja, k. 313-342)

Na zajmowanym stanowisku dyrektora oddziału wiodącego bezpośrednim przełożonym powoda był dyrektor regionu K. T. N..

Do obowiązków powoda należało przy tym, zgodnie z obowiązującym u strony pozwanej regulaminem organizacyjnym, kierowanie oddziałem wiodącym oraz sprawowanie bezpośredniego nadzoru nad działalnością wewnętrznych komórek organizacyjnych w oddziale wiodącym oraz nadzorowanie i koordynowanie działalności oddziałów, a w szczególności m.in.:

- przygotowanie koncepcji sprzedaży produktów i usług bankowych dla klientów,
- organizacja, kierowanie oraz aktywny udział w procesie sprzedaży produktów i usług bankowych,
- osobisty nadzór i wsparcie merytoryczne oddziałów,
- pozyskiwanie klientów,
- koordynacja obsługi klientów w oddziale wiodącym i oddziałach, we współpracy z właściwym oddziałem,
- zapewnienie wysokiej jakości sprzedaży produktów i usług dla klientów,
- przestrzeganie ustalonego poziomu ryzyka kredytowego, dbałość o jakość portfela kredytowego klientów,
- zgłaszanie zdarzeń i zagrożeń z zakresu ryzyka operacyjnego, zgodnie z odrębnymi przepisami wewnętrznymi banku,
- monitorowanie wykorzystania limitów gotówkowych w oddziale wiodącym,
- dbanie o przestrzeganie obowiązujących w banku standardów w zakresie jakości obsługi klientów,
- inicjowanie zmian w sieci oddziałów,
- wyznaczanie właściwym pracownikom w oddziale wiodącym i oddziałach indywidualnych zadań oraz monitorowanie i kontrola ich wykonania,
- udzielanie wskazówek merytorycznych pracownikom, określanie wytycznych w zakresie realizowanych przez nich zadań i nadzór nad terminowością ich wykonania,
- zapewnienie ciągłości realizacji zadań w oddziale wiodącym i oddziałach, zwłaszcza w okresie urlopowym i w czasie szkoleń pracowników,
- zapewnienie przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz uregulowań wewnętrznych banku w szczególności poprzez organizowanie kontroli funkcjonalnej,
- sprawowanie nadzoru nad sprawnością i bezpieczeństwem obrotu gotówkowego w oddziale wiodącym i oddziałach w ramach przyznanych limitów gotówkowych.

Jednocześnie powód, jako dyrektor oddziału wiodącego, bezpośrednio odpowiadał za realizację wyznaczonych zadań w zakresie ilości i jakości sprzedaży produktów i usług bankowych i wyznaczonych celów finansowych dla kierowanego oddziału wiodącego i oddziałów. (§ 7 regulaminu organizacyjnego)

Powód znał zakres w/w obowiązków.

W ramach powierzonych obowiązków w praktyce głównym zadaniem powoda było organizowanie procesu sprzedaży i wdrażanie takich pomysłów, aby sprzedaż rozwijała się.

**Dowód:** - korespondencja e-mail, k. 12-14

- regulamin organizacyjny oddziału wiodącego, k. 89-94

- zeznania świadka J. B. (1), k. 205-207 i k. 213

- zeznania świadka T. N., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)

- zeznania świadka K. C., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)

- zeznania świadka M. K. (2), k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)

- zeznania świadka J. B. (2), k. 287-289 i 292

- zeznania świadka R. R., k. 289-290 i 292

- zeznania świadka K. M., k. 290-291 i 292

- zeznania świadka A. M., k. 297-299

- przesłuchanie powoda, k. 307v.-308 i 309 (transkrypcja, k. 313-342)

U strony pozwanej, w związku z połączeniem Banku (...) S.A. (...) Bank (...) S.A. wprowadzona została, z dniem 1 maja 2015 r., uchwałą zarządu z dnia

29 kwietnia 2015 r. nr 55/wu/ (...), w załączniku nr ZA/0971/2015, tzw. „Polityka Ryzyka Operacyjnego Banku (...), zasady oceny ryzyka operacyjnego, wyznaczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka operacyjnego, przekazywania informacji o zdarzeniach z zakresu ryzyka operacyjnego”.

Uchwałą zarządu z dnia 27 kwietnia 2016 r. nr (...) wprowadzono zaktualizowane „Zasady wyznaczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka operacyjnego

w Banku (...) S.A.” stanowiące załącznik nr 3 do uchwały (§ 1 uchwały)

a jednocześnie przyjęto:

- „Politykę ryzyka operacyjnego Banku (...) S.A.” – załącznik nr 1,
- „Zasady oceny ryzyka operacyjnego” – załącznik nr 2,
- „Zasady ewidencjonowania zdarzeń z zakresu ryzyka operacyjnego oraz przekazywania informacji o zdarzeniach i podejmowanych działaniach ograniczających ryzyko operacyjne” – załącznik 4,
- „Zasady obliczania budżetu kosztów z tytułu ryzyka operacyjnego” – załącznik nr 5,

w brzmieniu określonym w załącznikach – odpowiednio – nr 1, 2, 4 i 5 do regulacji wewnętrznej „Polityka Ryzyka Operacyjnego Banku (...), zasady oceny ryzyka operacyjnego, wyznaczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka operacyjnego, przekazywania informacji o zdarzeniach z zakresu ryzyka operacyjnego” stanowiącej załącznik nr ZA/0971/2015 do uchwały nr 55/wu/ (...) zarządu (...) S.A. z dnia 29 kwietnia 2015 r.

Zgodnie z obowiązującym u strony pozwanej regulacjami - zasadami ewidencjonowania zdarzeń z zakresu ryzyka operacyjnego, określonymi w załączniku nr 4, w § 16 ust. 1 i ust. 3, każdy pracownik banku w przypadku powzięcia

informacji o wystąpieniu zdarzenia z zakresu ryzyka operacyjnego zobowiązany jest do przekazania tej informacji m.in. swojemu bezpośredniemu przełożonemu, w sposób niezwłoczny.

Powodowi często zdarzało się informować swojego bezpośredniego przełożonego o zdarzeniach z zakresu ryzyka operacyjnego (m.in. reklamacje na brak uruchomienia kolejnej transzy kredytu, nieprawidłowo pobrana prowizja) dopiero po pewnym czasie – kilku – kilkunastu dniach np. po przepracowaniu reklamacji w aplikacji akpos-app lub w trybie wyrażenia zgody na zwrot prowizji bez jednoznacznego określenia, iż informacja dotyczy zgłoszenia sprawy na ryzyko operacyjne.

W trakcie przeprowadzanych z powodem rozmów przełożony informował powoda, iż takie zdarzenia powinny być mu zgłaszane niezwłocznie.

Mimo powyższego powód, najczęściej, informował jednak swojego przełożonego o zdarzeniach z zakresu ryzyka operacyjnego nie w momencie zaistnienia zdarzenia ale w chwili gdy przełożony był informowany, że musi zaakceptować daną stratę.

**Dowód:** - uchwała zarządu z dnia 27 kwietnia 2016 r. z załącznikami, k. 63-88

- uchwała zarządu z dnia 29 kwietnia 2015 r. z załącznikami, k. 95-99

- korespondencja e-mail, k. 106-107

- zeznania świadka T. N., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)

- zeznania świadka K. C., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)

- przesłuchanie powoda, k. 307v.-308 i 309 (transkrypcja, k. 313-342)

Zgodnie z obowiązującymi u strony pozwanej procedurami kontrola kasy (skarbcza) powinna być przeprowadzana w różnych terminach, w sposób niezapowiedziany.

W oddziale wiodącym we W. kontrole kasy - skarbcza, w okresie od października 2015 roku do lipca 2016 roku, przeprowadzane były przez powoda lub wyznaczonych do tego pracowników co do zasady w ostatnich dniach danego miesiąca, np. 28 października 2015 r., 26 listopada 2015 r., 30 grudnia 2015 r., 27 stycznia 2016 r., 31 marca 2016 r., 29 kwietnia 2016 r., 31 maja 2016 r., 23 czerwca 2016 r., 28 lipca 2016 r.

W okresie tym jedynie w lutym 2016 roku kontrola została przeprowadzona na początku miesiąca, tj. w dniu 10 lutego 2016 r.

**Dowód:** - wydruk kontroli kasy – kontrola skarbcza, k. 108-109

- zeznania świadka T. N., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)

- zeznania świadka K. C., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)

U strony pozwanej plany sprzedażowe były ustalane na poszczególne mikroregiony kwartalnie, przy czym dyrektor oddziału wiodącego otrzymywał je z około miesięcznym wyprzedzeniem. Plany – w zakresie stopnia ich realizacji – rozliczane były kwartalnie przy czym z uwagi na proces pozyskiwania wszystkich danych efektywne rozliczenie danego kwartału możliwe było dopiero około miesiąc później.

Po otrzymaniu planu sprzedaży dyrektor oddziału wiodącego dokonywał podziału planu, do realizacji, na poszczególne podległe mu oddziały.

W ostatnim okresie oddział wiodący we W. i mikroregion podległy powodowi uzyskiwał coraz niższe wyniki sprzedażowe, przy czym wyniki były omawiane z powodem przez przełożonego na spotkaniach i konferencjach. Brak realizacji planu powód tłumaczył trudnościami kadrowymi.

W zakresie wyników sprzedażowych głównymi rankingami był przy tym system MbO tj. system oceny celów pracownika oraz system GSM – ranking sprzedażowy oddziałów.

Ranking GSM pozycjonował oddziały w ramach banku w zakresie realizacji planów sprzedażowych.

Na koniec maja 2016 roku zarządzany przez powoda mikroregion zrealizował plan przychodów z uwzględnieniem kosztów ryzyka na poziomie 65,9 % i był to wynik znacznie poniżej średniej regionu.

Także zarządzany przez powoda oddział wiodący, w zakresie realizacji zadań sprzedażowych, uzyskiwał niskie wyniki.

Osiągane wyniki (w rankingu GSM) kształtowały się następująco:

- zarządzany obszar – realizacja planu na drugi kwartał po maju wynosiła 85%, co dawało pozycję 71 na 75 sklasyfikowanych; za maj - 82,7% co dawało pozycję 69 na 75 sklasyfikowanych, narastająco po 5 miesiącach - 82% co dawało pozycję 66 na 75 sklasyfikowanych;
- zarządzany oddział wiodący – realizacja planu na drugi kwartał po maju wynosiła 67%, co dawało pozycję 73 na 75 sklasyfikowanych oddziałów wiodących; za maj - 68,3%, co dawało pozycję 69 na 75 pozycji, narastająco po 5 miesiącach - 73%, co dawało pozycję 72 na 75 pozycji.

W rankingu sprzedażowym oddziałów za drugi kwartał 2016 roku, na maj, wykonanie planu w oddziale wiodącym we W. wynosiło 43%, co dawało 478 pozycję w rankingu ogólnopolskim. Na koniec II kwartału 2016 roku wykonanie planu, w oddziale wiodącym we W. wynosiło 46% co dawało oddziałowi pozycję 477 na 489 oddziałów.

Powód informował swojego przełożonego o trudnościach w realizacji nałożonego na oddział wiodący planu i proponował dokonanie jego korekty poprzez przesunięcie jego części do realizacji innym jednostkom jednak dyrektor regionu nie wyrażał na to zgody bowiem plan był ustalony w oparciu o adekwatne kryteria według przyjętego centralnie modelu zaś przesunięcie części zadań do oddziału 3-4 osobowego dobrze wykonującego swoją pracę byłoby z jego pokrzywdzeniem.

**Dowód:** - dane z systemu (...), k. 50

- realizacja planów przychodów, k. 56

- ranking narastająco, k. 57

- karta oddziału, k. 58-62

- wykonanie planu, k. 100

- wyniki sprzedaży i pozycji mikroregionów W. i L., k. 230

- miejsce mikroregionu W. w rankingu M-regionów, k. 232

- porównanie wyników i miejsc w rankingu GSM, k. 233

- wypowiedzenie umowy, w aktach osobowych powoda

- zeznania świadka J. B. (1), k. 205-207 i k. 213

- zeznania świadka P. M., k. 207-208 i k. 213
- zeznania świadka M. K. (1), k. 208-210 i k. 213
- zeznania świadka T. N., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka K. C., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka M. K. (2), k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka J. B. (2), k. 287-289 i 292
- zeznania świadka R. R., k. 289-290 i 292
- zeznania świadka K. M., k. 290-291 i 292
- przesłuchanie powoda, k. 307v.-308 i 309 (transkrypcja, k. 313-342)

W kierowanym przez powoda oddziale wiodącym we W. przy pl. (...) w okresie od maja 2015 roku do maja 2016 roku nastąpił spadek ilości klientów z liczby odpowiednio 13.740 do 12.043, tj. o 11 %.

Jednocześnie w samym oddziale nastąpił spadek jakości obsługi klienta.

Oddział ten, zgodnie z wynikami badania satysfakcji klienta ( (...)) – opartego na obiektywnych danych uzyskanych od samych klientów banku, wśród oddziałów wiodących, uzyskiwał jeden z najniższych wyników w regionie, tj. 84,3% za II kwartał 2016 roku (niższy wynik miał tylko jeden oddział na 11 oddziałów łącznie). Także kierowany przez powoda mikroregion z w/w wynikiem badania satysfakcji klienta zajął jedną z niższych pozycji wśród mikroregionów w regionie K..

Także w badaniu tzw. Tajemniczego Klienta w ramach „Fala 4 2016”, wykonanym przez zewnętrzny podmiot, oddział wiodący we W. uzyskał wynik 32,9 %, który to wynik był o 29 punktów niższy od osiągniętego w poprzednim badaniu, przy czym zastrzeżenia dotyczyły w tym wypadku w szczególności zakresu udzielanych przez doradcę informacji i sposobu przeprowadzania czynności.

Również w rankingu przeprowadzonym w ramach projektu (...), w którym uwzględniano kryterium jakości (w tym (...) badanie satysfakcji klienta), wiedzy i praktyki oddział wiodący we W. (na 11 wszystkich oddziałów) zajął ostatnie miejsce w regionie K. z łączną sumą punktów w rankingu 419,3, przy czym wyłącznie jeszcze jeden oddział (w G.) osiągnął zbliżoną liczbę punktów, tj. 435,9 punktów podczas gdy pozostałe oddziały osiągnęły ponad 100 punktów więcej, tj. w przedziale od 574,6 do 761,7 punktów.

**Dowód:** - karta oddziału, k. 58-62

- wyniki badań (...), k. 101-102
- wyniki dla fali: Fala 4 2016, k. 103-104
- zestawienie (...), k. 105
- zeznania świadka T. N., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)
- zeznania świadka A. M., k. 297-299
- przesłuchanie powoda, k. 307v.-308 i 309 (transkrypcja, k. 313-342)

Po połączeniu banków w oddziale wiodącym we W., tak jak i w innych oddziałach, przeprowadzany był proces archiwizacji dokumentacji, przy czym oddział wiodący we W. miał do zarchiwizowania podobną ilość dokumentów jak inne oddziały w tym zwłaszcza jak oddział w J..

Oddział wiodący we W. jako jedyny otrzymał do realizacji w/w zadania pomoc w postaci skierowania, na okres 6 miesięcy, do niego dodatkowego pracownika, tj. E. K..

Mimo powyższego proces nie został przeprowadzony efektywnie, co źle wpłynęło na pracę w oddziale, którego pracownicy musieli przyjść dodatkowo - na skutek decyzji powoda - do pracy w sobotę.

**Dowód:** - zeznania świadka T. N., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)

- zeznania świadka J. B. (2), k. 287-289 i 292

- zeznania świadka A. M., k. 297-299

- przesłuchanie powoda, k. 307v.-308 i 309 (transkrypcja, k. 313-342)

Współpraca powoda z jego bezpośrednim przełożonym układała się początkowo dobrze, przy czym miały miejsce sytuacje, gdy powód nie odpowiadał na wysyłaną do niego przez przełożonego korespondencję e-mail, a także z opóźnieniem realizował wyznaczane mu przez przełożonego zadania w tym składał raporty. Przełożony miał przy tym trudności

z uzyskiwaniem potrzebnych i pilnych informacji od powoda.

Miały przy tym miejsce także sytuacje, gdy powód decyzję w danej sprawie podejmował dopiero po dłuższym upływie czasu lub po przypomnieniu ze strony przełożonego o konieczności podjęcia decyzji w sprawie, co dotyczyło m.in. rozliczenia wyników sprzedaży doradcom.

Współpraca powoda z dyrektorami podległych oddziałów P. M., M. K. (1), M. C., M. K. (2), R. R. i K. M. układała się dobrze.

Powód pozostawał w kontakcie telefonicznym oraz e-mail z dyrektorami podległych mu oddziałów, z którymi kontaktował się m.in. w formie tzw. godziniek przeprowadzanych raz w tygodniu. W poszczególnych oddziałach podległych na terenie W. powód bywał natomiast średnio 1 raz na 1-2 miesiące, w oddziale w T. powód był 3 razy.

Zdarzały się jednak sytuacje, że powód nie przekazywał wszystkim dyrektorom podległych oddziałów koniecznych informacji z narad w regionie w tym dotyczących zmian w strukturze organizacji, podobnie jak i liderom (menadżerom) oddziału wiodącego, którzy potrzebne informacje w tym korespondencję e-mail otrzymywali od innych menadżerów. Dyrektorzy niektórych oddziałów informowali przy tym dyrektora regionu, że konieczne informacje są im przekazywane nie przez powoda ale z innych mikroregionów.

Miała także miejsce sytuacja, gdy informację o konieczności opracowania strategii mikroregionu kilku dyrektorów z mikroregionu zarządzanego przez powoda w tym m.in. I. B. otrzymało nie od powoda ale od regionalnego menadżera sprzedaży,

w chwili gdy zapytał on dyrektorów o to czy przygotowali strategię.

Zdarzały się przy tym sytuacje, że powód nie uzgadniał z dyrektorami podległych oddziałów zmian kadrowych polegających na przesunięciu pracownika z danego oddziału do innego, co dotyczyło oddziału w T., z którego powód przeniósł – bez uzgodnienia

z dyrektorem oddziału doradcę do oddziału we W., a co spowodowało trudności organizacyjne w oddziale w T. poprzez zwiększenie obowiązków dyrektora oddziału.

Powód z opóźnieniem przekazywał także pracownikom oddziału wiodącego zadania do wykonania np. w zakresie ręcznego księgowania 300 przelewów, co powodowało, iż były one następczo niemożliwe do wykonania w terminie.

Powód nie uzgadniał również z liderem zespołu biznesowego w oddziale wiodącym problemów dotyczących kwestii kadrowych i nie dokonywał, w razie zaistnienia takich potrzeb, rozdzielania obowiązków w sposób zapewniający prawidłowe wykonywanie zadań.

W praktyce miały przy tym miejsce sytuacje, że w trakcie absencji chorobowej lidera zespołu biznesowego pracownicy oddziału kontaktowali się z nim celem uzyskania odpowiedzi w sprawach dotyczących realizowanych zadań, co też lider czynił odpowiadając na kierowane e-maile.

Ilość wprowadzanych u strony pozwanej, na skutek połączenia banków, zmian oraz procedur przy jednoczesnym braku wsparcia ze strony powoda – udzielania koniecznych informacji co do sposobu wykonania danego zadania, skutkowało tym, że pracownicy oddziału wiodącego m.in. z tego powodu rezygnowali z pracy.

Także dokumenty kadrowe, tj. dotyczące zatrudniania pracowników powód przesyłał z opóźnieniem do pracownika działu HR, co utrudniało jego pracę.

**Dowód:** - zeznania świadka J. B. (1), k. 205-207 i k. 213

- zeznania świadka P. M., k. 207-208 i k. 213

- zeznania świadka M. K. (1), k. 208-210 i k. 213

- zeznania świadka T. N., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)

- zeznania świadka K. C., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)

- zeznania świadka M. K. (2), k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)

- zeznania świadka J. B. (2), k. 287-289 i 292

- zeznania świadka R. R., k. 289-290 i 292

- zeznania świadka K. M., k. 290-291 i 292

- przesłuchanie powoda, k. 307v.-308 i 309 (transkrypcja, k. 313-342)

Powód, mimo wielu upomnień ze strony przełożonego, jedynie sporadycznie wizytował pracowników – doradców podczas wykonywania przez nich pracy na tzw. sali operacyjnej, która wywoływała najwięcej problemów, i nie stosował działań w postaci obserwacji ich pracy.

Przełożony powoda T. N. zwracał w tym zakresie uwagę powodowi, że w praktyce 80% czasu powinien spędzać on na sali operacyjnej celem wymiany doświadczeń, obserwacji i coachingu, w tym zwłaszcza w okresie po zatrudnieniu nowego lidera zespołu sprzedaży detalicznej, co umożliwiłoby powodowi prawidłowy nadzór nad pracą pracowników.

Działania te były przy tym konieczne w ocenie przełożonego powoda bowiem były one istotne dla funkcjonowania strony pozwanej, gdyż umożliwiały monitoring spotkań doradców w zakresie obserwacji ich spotkań oraz coaching – zarówno co do podejścia sprzedażowego jak i aktywności telefonicznej, celem weryfikacji czy potrafią umawiać skutecznie spotkania lub wykonywać sprzedaż przez telefon.

Z uwagi na brak działań powoda w tym zakresie i brak przekazywania pracownikom koniecznych informacji pracownicy oddziału nie wiedzieli co mają robić w tym zwłaszcza nowozatrudniony lider zespołu sprzedaży detalicznej,



który - po zatrudnieniu - nie miał również stosownych uprawnień w zakresie dostępu do systemu, których nadanie pozostawało w zakresie kompetencji powoda.

Pracownicy oddziału wiodącego we W. rozmawiali między sobą o zastrzeżeniach do pracy powoda w zakresie kwestii dotyczących organizacji pracy.

Do obowiązków powoda należało także zatwierdzanie urlopów podległych pracowników w systemie informatycznym, przy czym powód zatwierdzał je z kilkudniowym opóźnieniem w tym niejednokrotnie w dniu urlopu lub już po rozpoczęciu urlopu przez danego pracownika.

**Dowód:** - korespondencja e-mail, k. 110

- zestawienie akceptacji wniosków urlopowych pracowników, k. 370-373

- zeznania świadka J. B. (1), k. 205-207 i k. 213

- zeznania świadka T. N., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)

- przesłuchanie powoda, k. 307v.-308 i 309 (transkrypcja, k. 313-342)

W tych okolicznościach pismem datowanym na dzień 9 sierpnia 2016 r., doręczonym powodowi tego samego dnia, strona pozwana rozwiązała z powodem umowę o pracę, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, który upłynął w dniu 30 listopada 2016 r. jako przyczynę rozwiązania umowy o pracę wskazując negatywną ocenę pracy wynikającą z powodu:

1. braku podejmowania efektywnych działań w celu realizacji planu przychodów z uwzględnieniem kosztów ryzyka – realizacja 65,9% narastająco na koniec maja 2016 roku dla zarządzanej mikrosieci – wynik zdecydowanie poniżej średniej regionu,
2. braku umiejętności egzekwowania realizacji powierzonych zadań sprzedażowych przez co zarządzany przez powoda oddział uzyskuje niskie wyniki - ranking GSM za maj 2016 roku narastająco:
  - zarządzany obszar – realizacja planu na drugi kwartał (2Q) po maju 85%, 71 pozycja - maj - 82,7% czyli 69 pozycja na 75 - narastająco po 5 miesiącach 82% 66 pozycja,
  - zarządzany oddział wiodący – realizacja planu na drugi kwartał (2Q) po maju 67%, 73 pozycja - maj - 68,3%, czyli 69 pozycja na 75 - narastająco po 5 miesiącach 73% 72 pozycja,
  - ranking sprzedażowy oddziałów za drugi kwartał 2016 roku – wykonanie w oddziale wiodącym 43% - 478 pozycja,
3. pogorszenia jakości obsługi klienta w zarządzanym oddziale wiodącym przy pl. (...) – ostatnie miejsce w regionie za czerwiec 2016 roku i jedno z ostatnich miejsc w banku, oraz spadek liczby klientów w tym oddziale – rok do roku 11%,
4. wielokrotnego łamania procedur z zakresu ryzyka operacyjnego poprzez nie zgłaszanie zdarzeń skutkujących stratami operacyjnymi z tytułu błędów pracowników, zgodnie z uchwałą nr UZ/0129/2016 – pomimo przebytych szkoleń w tym zakresie,
5. braku oczekiwanych przez pracodawcę zachowań dotyczących współpracy z przełożonym – duża opieszałość w kontaktach w szczególności nie odpowiadanie na e-maile, realizowanie z opóźnieniem lub nie realizowanie zadań wyznaczonych przez przełożonego,
6. braku umiejętności organizacji czasu pracy zarówno zespołu jak i osobistego

i związane z tym niedotrzymywanie terminów realizacji zadań,

7. trudności w podejmowaniu decyzji – szereg decyzji personalnych jak i biznesowych była podejmowana dopiero po kilkakrotnych przypomnieniach ze strony przełożonego, nie podejmowana w ogóle, lub podejmowane bezpośrednio przez przełożonego,

8. braku bieżącej informacji w mikroregionie – menadżerowie z opóźnieniem otrzymują informacje dotyczące planowanych zmian lub nie dostają ich w ogóle; dyrektorzy oddziałów podległych dowiadują się o zmianach od menadżerów z innych mikroregionów,

9. niedostatecznych kompetencji menadżerskich w obszarze zarządzania zespołem w zakresie strategii realizacji celów biznesowych oraz organizacji czasu pracy:

- brak orientacji/znajomości w procedurach i procesach operacyjnych, np. w zakresie obrotu gotówkowego, kontroli funkcjonalnej,
- brak bezpośredniego nadzoru nad pracą zespołu oddziału wiodącego – rzadki kontakt z pracownikami, sporadyczne wizyty na sali operacyjnej – mimo wielokrotnych upomnień ze strony przełożonego,
- zupełne nie stosowanie działań typu obserwacja, wspólnych spotkań sprzedażowych – przez co nie ma dobrej wiedzy o umiejętnościach i nie potrafi zapewnić odpowiedniego wsparcia pracownikom,
- brak nadzoru w trakcie procesu archiwizacji,
- opóźnienia w raportowaniu, przekazywaniu informacji do regionu – wszelkie dokumenty kadrowe przychodzą z dużym opóźnieniem (nawet kilkumiesięcznym),

10. braku osobistego zaangażowania – przypisywanie odpowiedzialności za słabe wyniki mikroregionu przede wszystkim złym procesom/procedurom; wiązanie odejść pracowników głównie z brakiem możliwości udzielenia podwyżki.

Jednocześnie w treści oświadczenia strona pozwana pouczyła powoda o prawie i terminie wniesienia odwołania do sądu pracy.

Wniosek o rozwiązanie z powodem umowy o pracę wynikał z oceny jego pracy i stwierdzonego w tym zakresie przez jego bezpośredniego przełożonego braku umiejętności po stronie powoda co do organizacji pracy doradców i oddziału, braku osiągania wyników sprzedażowych i realizacji planów sprzedażowych – mimo kierowanych do powoda zastrzeżeń, braku zarządzania ryzykiem operacyjnym oraz braku utrzymania jakości obsługi klientów.

**Dowód:** - wypowiedzenie umowy, w aktach osobowych powoda

- wniosek o wypowiedzenie powodowi umowy o pracę, w aktach osobowych powoda

- zeznania świadka T. N., k. 173-175, 177 (transkrypcja, k. 250-279)

- zeznania świadka J. B. (2), k. 287-289 i 292

- przesłuchanie powoda, k. 307v.-308 i 309

W okresie wypowiedzenia strona pozwana zobowiązała powoda do wykorzystania należnego urlopu wypoczynkowego, udzieliła powodowi 3 dni na poszukiwanie pracy, a w pozostałym okresie zwolniła powoda z obowiązku świadczenia pracy.

**Dowód:** - wypowiedzenie umowy, w aktach osobowych powoda

Przed wypowiedzeniem powodowi umowy o pracę strona pozwana – pismem z dnia 2 sierpnia 2016 r., zwróciła się do organizacji związkowych o udzielenie informacji czy powód korzysta z obrony związkowej zgodnie z przepisem art. 30 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 maja 1991 r. o związkach zawodowych, w terminie 5 dni od otrzymania pisma.

W określonym terminie żadna z organizacji związkowych nie wskazała, aby powód korzystał z w/w obrony.

**Dowód:** - pismo pozwanej z dnia 02.08.2016 r., w aktach osobowych powoda

- korespondencja e-mail, w aktach osobowych powoda

Średnie jednomiesięczne wynagrodzenie za pracę powoda, liczone jak ekwiwalent za urlop wypoczynkowy, wynosiło 11.046 zł brutto.

**Dowód:** - zaświadczenie o wynagrodzeniu, k. 112

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo jako nieuzasadnione podlegało oddaleniu w całości.

W toku niniejszego postępowania powód domagał się zasądzenia od strony pozwanej odszkodowania zarzucając, że rozwiązanie z nim umowy o pracę było nieuzasadnione.

Strona pozwana wniosła natomiast o oddalenie powództwa, wskazując, że wypowiedzenie spełnia wymagania formalne, a nadto, że jest w pełni uzasadnione.

Dokonując ustaleń stanu faktycznego w niniejszej sprawie Sąd oparł się na złożonych do akt sprawy dokumentach powołanych w treści uzasadnienia bowiem żadna ze stron w toku procesu nie podważyła skutecznie ich wiarygodności i autentyczności.

Ponadto dla ustalenia stanu faktycznego niniejszej sprawy istotne znaczenie miały zeznania powołanych do sprawy świadków, tj. T. N., K. C., M. K. (2), I. B., J. B. (1), P. M., M. K. (1), J. B. (2), R. R. i A. M. albowiem zeznania w/w świadków były co do zasady spójne, logiczne i rzeczowe, przez co stanowiły wiarygodny dowód w sprawie. Co ważne, co do zasady, zeznania w/w świadków wzajemnie ze sobą korespondowały, dając spójny obraz zakresu obowiązków powoda i sposobu ich wykonywania przez powoda.

Świadkowie ci potwierdzili również, że po połączeniu Banku (...) S.A. (...) Bank (...) S.A. u strony pozwanej wprowadzone zostały (we wszystkich jednostkach) istotne zmiany organizacyjne, w ramach których doszło m.in. nie tylko do zamknięcia części dotychczas funkcjonujących oddziałów oraz do połączenia niektórych oddziałów, w których następnie obsługiwani byli dotychczasowi klienci obu banków, przy czym ich obsługa wymagała w praktyce stosowania dwóch odrębnych procesów obsługi klientów, ale i do redukcji dotychczasowego poziomu zatrudnienia a w konsekwencji i zamrożenia prowadzenia procesów rekrutacyjnych zmierzających do zatrudnienia nowych pracowników, co powodowało problemy kadrowe we wszystkich jednostkach.

Zauważyć przy tym należy, iż powołani do sprawy świadkowie T. N., J. B. (1) oraz J. B. (2), którzy współpracowali z powodem

u strony pozwanej, w sposób jednomyślny wskazywali na szereg istotnych okoliczności w sprawie, w tym zwłaszcza na fakt, iż w praktyce głównym zadaniem powoda było organizowanie procesu sprzedaży i wdrażanie takich pomysłów, aby sprzedaż rozwijała się.

Świadkowie ci - a w szczególności świadek T. N., którego zeznania w tym zakresie korespondowały m.in. ze złożonymi do akt sprawy dokumentami - wskazali przy tym, iż powodowi często zdarzało się informować swojego bezpośredniego przełożonego o zdarzeniach z zakresu ryzyka operacyjnego nie w sposób niezwłoczny ale dopiero po pewnym czasie, że w oddziale wiodącym we W. – mimo obowiązującej procedury - kontrole kasy (skarbcza) przeprowadzane były przez powoda lub wyznaczonych do tego pracowników co do zasady w ostatnich dniach danego miesiąca, że w ostatnim okresie oddział wiodący we W. i mikroregion podległy powodowi uzyskiwał coraz niższe wyniki sprzedażowe, że w oddziale wiodącym we W. proces archiwizacji nie został przeprowadzony efektywnie, że zdarzały się sytuacje, gdy powód nie odpowiadał na wysłaną do niego przez przełożonego korespondencję e-mail, a także z opóźnieniem realizował wyznaczane mu przez przełożonego zadania w tym składał raporty, że przełożony miał także trudności z uzyskiwaniem potrzebnych i pilnych informacji od powoda, że miały miejsce sytuacje, gdy powód decyzję w danej sprawie podejmował dopiero po dłuższym upływie czasu lub po przypomnieniu ze strony przełożonego o konieczności podjęcia decyzji w sprawie, że miały miejsce sytuacje, gdy powód nie przekazywał wszystkim dyrektorom podległych oddziałów koniecznych informacji z narad w regionie w tym dotyczących zmian w strukturze organizacji, podobnie jak i liderom (menażerom) oddziału wiodącego, że zdarzały się sytuacje, gdy powód nie uzgadniał z dyrektorami podległych oddziałów zmian kadrowych – co powodowało trudności organizacyjne, że zdarzało się, iż powód z opóźnieniem przekazywał także pracownikom oddziału wiodącego zadania do wykonania co powodowało, iż były one następnie niemożliwe do wykonania w terminie, że dokumenty kadrowe powód przysyłał z opóźnieniem do pracownika działu HR, co utrudniało jego pracę, jak również, że powód - mimo wielu upomnień ze strony przełożonego - jedynie sporadycznie wizytował pracowników – doradców podczas wykonywania przez nich pracy na tzw. sali operacyjnej i nie stosował działań w postaci obserwacji ich pracy.

Sąd oparł się również na zeznaniach samego powoda dając wiarę jego zeznaniom w zakresie w jakim znajdowały one potwierdzenie w pozostałym zgromadzonym w sprawie materiale dowodowym.

Dokonując oceny zasadności żądania pozwu podkreślenia w pierwszej kolejności wymaga, iż rozwiązanie umowy o pracę za uprzednim wypowiedzeniem jest zwykłym ustawowym sposobem rozwiązaniem umowy o pracę i jako takie przysługuje obu stronom umowy o pracę, co wynika wprost z treści regulacji art. 32 § 1 k.p., zgodnie z którym każda ze stron może rozwiązać umowę o pracę za wypowiedzeniem.

Podstawę żądania powoda stanowił przepis art. 45 k.p., zgodnie z którym w razie ustalenia, że wypowiedzenie umowy o pracę zawartej na czas nie określony 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.

Z brzmienia powołanego przepisu art. 45 k.p. wynika zatem, iż wypowiedzenie, dla swej skuteczności, musi być prawidłowe zarówno pod względem formalnym jak i merytorycznym - wskazana przyczyna wypowiedzenia musi być uzasadniona i rzeczywista.

Podkreślenia nadto wymaga, iż prawo wypowiedzania umów o pracę zawieranych na czas nieokreślony ograniczone jest klauzulą generalną, w myśl której każde wypowiedzenie tego rodzaju umowy musi zawierać uzasadnienie merytoryczne. Zgodnie bowiem z przepisem art. 30 § 4 k.p. oświadczenie woli pracodawcy o wypowiedzeniu umowy zawartej na czas nieokreślony powinno zawierać przyczynę dokonania tego rodzaju czynności prawnej. Nie budzi przy tym wątpliwości, iż wskazana przyczyna wypowiedzenia musi być konkretna i rzeczywista. Zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 10 maja 2000 r. naruszenie art. 30 § 4 k.p. ma miejsce wówczas, gdy pracodawca nie wskazuje w ogóle przyczyny wypowiedzenia, bądź gdy wskazana przez niego przyczyna jest niedostatecznie konkretna, a przez to niezrozumiała dla pracownika. Warunku podania pracownikowi przyczyn uzasadniających wypowiedzenie umowy o pracę nie może zastąpić ocena pracodawcy, iż przyczyna ta była znana pracownikowi. Podanie pracownikowi przyczyny wypowiedzenia, zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 1 października 1997 r. (sygn. akt I PKN 315/97), ma umożliwić mu, dokonanie racjonalnej oceny, czy ta przyczyna w rzeczywistości istnieje i czy w związku

z tym zaskarżenie czynności prawnej pracodawcy może doprowadzić do uzyskania przez pracownika odpowiednich korzyści (odszkodowania lub przywrócenia do pracy). Niedopuszczalne są więc również przyczyny enigmatyczne bez konkretnego wskazania, które zachowania lub zaniechania pracownika stanowią przyczynę wypowiedzenia mu pracy. Ponadto ocena wskazanej przyczyny pod kątem jej należytego skonkretyzowania jest dokonywana z perspektywy jego adresata, tj. pracownika. To pracownik ma wiedzieć i rozumieć, z jakiego powodu pracodawca dokonał wypowiedzenia umowy o pracę.

Wypowiedzenie umowy o pracę zawartej na czas nie określony może zatem nastąpić tylko z uzasadnionych powodów, które stanowią przesłankę materialnoprawną dopuszczalności wypowiedzenia, ograniczającą pod względem prawnym, a nie tylko faktycznym swobodę rozwiązywania umów o pracę z inicjatywy pracodawcy. Warto wskazać, w związku z tym, że Kodeks pracy nie zawiera katalogu przyczyn uzasadniających wypowiedzenie umów, jak również nie określa, w jakich wypadkach wypowiedzenie jest nieuzasadnione, przesłanki zasadności wypowiedzenia opierają się na ocenach pozaustawowych. Ocena zasadności wypowiedzenia, przysługująca organowi stosującemu prawo, zależy zatem od okoliczności każdego indywidualnego przypadku. W doktrynie i orzecznictwie w obrębie przyczyn będących podstawą wypowiedzenia umowy o pracę wyróżnia się nie tylko nieprawidłowe wykonywanie obowiązków przez pracownika ale także brak oczekiwanej staranności i samodzielności przy wykonywaniu zadań, brak umiejętności organizacji pracy podległych pracowników czy też konieczność zabezpieczenia wykonania zadań pracodawcy. Jak wskazał w tym zakresie Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 28 września 1976 r. (I PRN 59/76) wypowiedzenie umowy należy uznać za skuteczne, jeżeli jest podyktowane dążeniem (pracodawcy) do zapewnienia lepszej organizacji zadań, stojących przed nim. Z kolei w wyroku z dnia 15 grudnia 1976 r. (I PRN 125/76) Sąd Najwyższy podkreślił, iż wypowiedzenie umowy o pracę jest uzasadnione w rozumieniu art. 45 k.p., jeżeli pracownik na samodzielnym stanowisku, chociażby nieumyślnie lub nawet bez winy, a tylko z powodu nieudolności, nie osiąga odpowiednich wyników pracy.

Jeżeli bowiem wypowiedzenie pracownikowi umowy o pracę jest podyktowane rzeczywistym, realizowanym w dobrej wierze i znajdującym usprawiedliwienie w konkretnych okolicznościach faktycznych, dążeniem pracodawcy do usprawnienia pracy to wypowiedzenie takie należy uznać za uzasadnione. (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 2 sierpnia 1985 r., I PRN 61/85)

Nie budzi zatem wątpliwości, że pracodawca może zasadnie wypowiedzieć umowę o pracę w ramach realizacji zasady doboru pracowników w sposób zapewniający najlepsze wykonywanie zadań, jeżeli może przewidywać, że zatrudnienie nowych pracowników pozwoli na osiąganie lepszych wyników pracy. Nie można bowiem wymagać od zakładu pracy, by zatrudniał pracownika przez nieograniczony żadnym terminem czas na określonym stanowisku pracy, jeżeli obowiązkom związanym z tym stanowiskiem pracownik nie chce bądź nie może podołać, choćby znajdował się on w trudnej sytuacji osobistej lub rodzinnej. (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 29 września 1998 r., I PKN 271/98, wyrok Sądu Najwyższego z dnia 29 grudnia 1982 r., I PRN 140/82).

Co istotne, w niniejszej sprawie, w zakresie oceny zasadności wypowiedzenia umowy o pracę osobom na stanowiskach kierowniczych wypowiedział się także Sąd Najwyższy w uchwale pełnego składu Izby Pracy i Ubezpieczeń Społecznych z dnia 27 czerwca 1985 r. (III PZP 10/85), w uzasadnieniu której wskazał on, iż „W stosunku do pracowników na stanowiskach kierowniczych i samodzielnych należy stosować ostrzejsze kryteria oceny przyczyn uzasadniających wypowiedzenie. Artykuł 45 KP ma zastosowanie również do pracowników zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych lub samodzielnych na podstawie umowy o pracę na czas nie określony. Pracownikom na takich stanowiskach stawiane są wyższe wymagania niż pozostałym. W szczególności powinni oni wykazywać się większą inicjatywą i operatywnością, gdyż przede wszystkim ci pracownicy realizują zadania zakładu pracy wymienione przykładowo w art. 94 KP. Od dobrej bowiem organizacji pracy i sprawnego kierownictwa zależą w znacznej mierze wyniki działalności zakładu pracy. Pracownicy ci, ze względu na zajmowane stanowiska, powinni dawać przykład dobrej roboty i właściwej postawy. Odpowiadają oni także za brak

efektów komórki organizacyjnej, którą kierują. Dlatego też ich zachowanie musi być oceniane według ostrzejszych kryteriów, co należy również odnieść do jednorazowych drobnych uchybień”.

Uwzględniając powyższe rozważania podkreślenia w pierwszej kolejności wymaga, iż złożone powodowi wypowiedzenie było prawidłowe pod względem formalnym. Złożone zostało na piśmie (art. 30 § 3 k.p.), zawierało wskazanie przyczyny wypowiedzenia (art. 30 § 4 k.p.) oraz zawierało pouczenie o przysługującym prawie odwołania do sądu pracy (art. 30 § 5 k.p.) Oświadczenie to zostało przy tym skutecznie złożone powodowi i nie naruszało także art. 38 k.p.

W ocenie Sądu dokonane wypowiedzenie było przy tym uzasadnione, zaś wskazane przyczyny miały charakter rzeczywistych i były wskazane precyzyjnie.

Jak wynika z treści wypowiedzenia strona pozwana rozwiązała umowę o pracę z powodem wskazując jako przyczynę negatywną ocenę jego pracy wynikającą z powodu:

- braku podejmowania efektywnych działań w celu realizacji planu przychodów z uwzględnieniem kosztów ryzyka,
- braku umiejętności egzekwowania realizacji powierzonych zadań sprzedażowych przez co zarządzany przez powoda oddział uzyskuje niskie wyniki,
- pogorszenia jakości obsługi klienta w zarządzanym oddziale wiodącym przy pl. (...) oraz spadku liczby klientów w tym oddziale,
- wielokrotnego łamania procedur z zakresu ryzyka operacyjnego poprzez nie zgłaszanie zdarzeń skutkujących stratami operacyjnymi z tytułu błędów pracowników, (zgodnie z uchwałą nr UZ/0129/2016),
- braku oczekiwanych przez pracodawcę zachowań dotyczących współpracy z przełożonym (duża opieszałość w kontaktach w szczególności nie odpowiadanie na e-maile, realizowanie z opóźnieniem lub nie realizowanie zadań wyznaczonych przez przełożonego),
- braku umiejętności organizacji czasu pracy zarówno zespołu jak i osobistego i związane z tym niedotrzymywanie terminów realizacji zadań,
- trudności w podejmowaniu decyzji (szereg decyzji personalnych jak i biznesowych była podejmowana dopiero po kilkakrotnych przypomnieniach ze strony przełożonego, nie podejmowana w ogóle, lub podejmowane bezpośrednio przez przełożonego),
- braku bieżącej informacji w mikroregionie (menadżerowie z opóźnieniem otrzymują informacje dotyczące planowanych zmian lub nie dostają ich w ogóle; dyrektorzy oddziałów podległych dowiadują się o zmianach od menadżerów z innych mikroregionów),
- niedostatecznych kompetencji menadżerskich w obszarze zarządzania zespołem w zakresie strategii realizacji celów biznesowych oraz organizacji czasu pracy (brak orientacji/znajomości w procedurach i procesach operacyjnych, np. w zakresie obrotu gotówkowego, kontroli funkcjonalnej, brak bezpośredniego nadzoru nad pracą zespołu oddziału wiodącego – rzadki kontakt z pracownikami, sporadyczne wizyty na sali operacyjnej – mimo wielokrotnych upomnień ze strony przełożonego, zupełne nie stosowanie działań typu obserwacja, wspólnych spotkań sprzedażowych – przez co nie ma dobrej wiedzy o umiejętnościach i nie potrafi zapewnić odpowiedniego wsparcia pracownikom, brak nadzoru w trakcie procesu archiwizacji oraz opóźnienia w raportowaniu, przekazywaniu informacji do regionu – wszelkie dokumenty kadrowe przychodzą z dużym opóźnieniem),

- braku osobistego zaangażowania (przypisywanie odpowiedzialności za słabe wyniki mikroregionu przede wszystkim złym procesom/procedurom; wiązanie odejść pracowników głównie z brakiem możliwości udzielenia podwyżki).

Z treści oświadczenia o wypowiedzeniu powodowi umowy o pracę wynika zatem w sposób jednoznaczny i należyście skonkretyzowany, że przyczyną wypowiedzenia powodowi umowy o pracę była negatywna ocena jego pracy wynikająca z w/w okoliczności.

Odnosząc powyższe do stanu faktycznego niniejszej sprawy podkreślenia wymaga, iż powyższa przyczyna znajdowała pełne uzasadnienie w stanie faktycznym sprawy.

Z zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego jednoznacznie bowiem wynika, że powód na zajmowanym stanowisku dyrektora oddziału wiodącego, kierował nie tylko oddziałem wiodącym we W. przy pl. (...) ale również podległym mu mikroregionem obejmującym w/w oddział wiodący oraz 7 innych oddziałów we W., a także oddział w T. i oddział w O..

Co istotne na w/w stanowisku do podstawowych obowiązków powoda należało w szczególności przygotowanie koncepcji sprzedaży produktów i usług bankowych dla klientów, organizacja, kierowanie oraz aktywny udział w procesie sprzedaży produktów i usług bankowych, osobisty nadzór i wsparcie merytoryczne oddziałów, pozyskiwanie klientów, koordynacja obsługi klientów w oddziale wiodącym i oddziałach - we współpracy z właściwym oddziałem, zapewnienie wysokiej jakości sprzedaży produktów i usług dla klientów, zgłaszanie zdarzeń i zagrożeń z zakresu ryzyka operacyjnego - zgodnie z odrębnymi przepisami wewnętrznymi banku, dbanie o przestrzeganie obowiązujących w banku standardów w zakresie jakości obsługi klientów, inicjowanie zmian w sieci oddziałów, wyznaczanie właściwym pracownikom w oddziale wiodącym i oddziałach indywidualnych zadań oraz monitorowanie i kontrola ich wykonania, udzielanie wskazówek merytorycznych pracownikom, określanie wytycznych w zakresie realizowanych przez nich zadań i nadzór nad terminowością ich wykonania, zapewnienie ciągłości realizacji zadań w oddziale wiodącym i oddziałach a także zapewnienie przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz uregulowań wewnętrznych banku w szczególności poprzez organizowanie kontroli funkcjonalnej. Powód bezpośrednio przy tym odpowiadał za realizację wyznaczonych zadań w zakresie ilości i jakości sprzedaży produktów i usług bankowych i wyznaczonych celów finansowych dla kierowanego oddziału wiodącego i oddziałów.

Powyższych obowiązków powód nie realizował jednak w sposób prawidłowy, co wykazało przeprowadzone postępowanie dowodowe.

W szczególności, jak wynika z przeprowadzonych ustaleń faktycznych, w ostatnim okresie oddział wiodący we W. i mikroregion podległy powodowi uzyskiwał coraz niższe wyniki sprzedażowe, które to wyniki były omawiane z powodem przez przełożonego na spotkaniach i konferencjach, a które powód tłumaczył trudnościami kadrowymi. Na koniec maja 2016 roku zarządzany przez powoda mikroregion zrealizował plan przychodów z uwzględnieniem kosztów ryzyka na poziomie 65,9 % i był to wynik znacznie poniżej średniej regionu. Także zarządzany przez powoda oddział wiodący, w zakresie realizacji zadań sprzedażowych, uzyskiwał niskie wyniki. Osiągane wyniki (w rankingu GSM, który pozycjonował oddziały w ramach banku w zakresie realizacji planów sprzedażowych) kształtowały się następująco:

- zarządzany obszar – realizacja planu na drugi kwartał po maju wynosiła 85%, co dawało pozycję 71 na 75 sklasyfikowanych; za maj - 82,7% co dawało pozycję 69 na 75 sklasyfikowanych, narastająco po 5 miesiącach - 82% co dawało pozycję 66 na 75 sklasyfikowanych;

- zarządzany oddział wiodący – realizacja planu na drugi kwartał po maju wynosiła 67%, co dawało pozycję 73 na 75 sklasyfikowanych oddziałów wiodących; za maj - 68,3%, co dawało pozycję 69 na 75 pozycji, narastająco po 5 miesiącach - 73%, co dawało pozycję 72 na 75 pozycji.

W rankingu sprzedażowym oddziałów za drugi kwartał 2016 roku, na maj, wykonanie planu w oddziale wiodącym we W. wynosiło 43%, co dawało 478 pozycję

w rankingu ogólnopolskim, zaś na koniec II kwartału 2016 roku wykonanie planu, w oddziale wiodącym we W. wynosiło 46% co dawało oddziałowi pozycję 477 na 489 oddziałów.

Uwzględniając powyższe wyniki nie budzi wątpliwości, iż powód nie zabezpieczał należyście działań w celu realizacji planu przychodów i nie egzekwował umiejętnie realizacji powierzonych zadań sprzedażowych, skoro na kierowane w tym zakresie uwagi ze strony przełożonego powoływał się zasadniczo na trudności kadrowe, które jednak – jak wynika z poczynionych ustaleń faktycznych – nie dotyczyły jedynie jednostki kierowanej

i nadzorowanej przez powoda ale także pozostałych oddziałów w regionie i kraju. Mimo jednak powyższego inne jednostki (przy podobnych trudnościach) osiągały lepsze wyniki sprzedażowe, co w ocenie Sądu uzasadnia uznanie, iż powód nie podejmował wszystkich działań koniecznych dla realizacji zadań sprzedażowych. Znamienne w tym zakresie,

w ocenie Sądu, są zeznania świadka K. C. (jednego z dyrektorów oddziałów), z którego zeznań jednoznacznie wynika, iż po około pół roku podejmując odpowiednie działania oddział który objął (wówczas bardzo słaby – zajmujący około 400 miejsce na około 500 oddziałów) zaczął funkcjonować bardzo dobrze i aktualnie jest

w „ściślejszej czołówce.” Wskazują one bowiem, w ocenie Sądu, na to, iż mimo trudnej sytuacji podejmowanie skutecznych działań umożliwiało nie tylko znaczącą poprawę sytuacji oddziału ale i w konsekwencji realizację planów sprzedażowych.

Co ważne, przeprowadzone w sprawie postępowanie dowodowe, wykazało także, że

w zarządzanym oddziale wiodącym doszło nie tylko do znaczącego spadku liczby klientów - w okresie od maja 2015 roku do maja 2016 roku z liczby odpowiednio 13.740 do 12.043, tj.

o 11 % ale i do pogorszenia jakości obsługi klienta – co wykazały nie tylko wyniki badania satysfakcji klienta ( (...) opartego na obiektywnych danych uzyskanych od samych klientów banku) ale i badanie tzw. Tajemniczego Klienta w ramach „Fala 4 2016” wykonane przez zewnętrzny podmiot oraz ranking przeprowadzony w ramach projektu (...), w którym uwzględniano kryterium jakości (w tym (...) badanie satysfakcji klienta).

Wprawdzie w toku postępowania powód wskazywał na istniejące w oddziale wiodącym trudności organizacyjne oraz kadrowe jednak należy zważyć, iż w podobnej sytuacji – jak wynika z przeprowadzonych ustaleń faktycznych – znajdowały się także inne oddziały w regionie i kraju a mimo tego uzyskiwane przez nie w tym zakresie wyniki (badania satysfakcji klienta) były znacznie lepsze od wyników jednostki kierowanej przez powoda, co zgodnie z zasadami doświadczenia życiowego uzasadnia uznanie, iż same problemy organizacyjne nie uniemożliwiały zabezpieczenia prawidłowej obsługi klientów

a przez to i zachowania jakości ich obsługi.

Co oczywiste osiągnięciu lepszych wyników i to nie tylko w zakresie poziomu satysfakcji klientów ale i realizacji planów sprzedażowych służyć mogła niewątpliwie prawidłowa organizacja pracy zespołu (doradców) i oddziału oraz współpraca z przełożonym, jednak i w tym zakresie występowały po stronie powoda – jak wynika z przeprowadzonych ustaleń faktycznych pewne nieprawidłowości.

Z przeprowadzonych ustaleń wynika bowiem, że miały miejsce sytuacje, gdy powód nie odpowiadał na wysłaną do niego przez przełożonego korespondencję e-mail, a także

z opóźnieniem realizował wyznaczane mu przez przełożonego zadania w tym składał raporty w rezultacie czego jego przełożony miał trudności z uzyskiwaniem potrzebnych i pilnych informacji od powoda. Miały przy tym miejsce także sytuacje, gdy powód decyzję w danej sprawie podejmował dopiero po dłuższym upływie czasu lub po przypomnieniu



ze strony przełożonego o konieczności podjęcia decyzji w sprawie, co dotyczyło m.in. rozliczenia wyników sprzedaży doradcom.

Wprawdzie współpraca powoda z dyrektorami podległych oddziałów P. M., M. K. (1), M. C., M. K. (2), R. R. i K. M. układała się dobrze – co potwierdzili w/w słuchani w sprawie w charakterze świadków, jednak nie dotyczyło to wszystkich dyrektorów. Miały bowiem miejsce sytuacje, gdy powód nie przekazywał wszystkim dyrektorom podległych oddziałów koniecznych informacji z narad w regionie w tym dotyczących zmian w strukturze organizacji, podobnie jak i liderom (menadżerom) oddziału wiodącego, którzy potrzebne informacje w tym korespondencję e-mail otrzymywali od innych menadżerów. Dyrektorzy niektórych oddziałów informowali przy tym dyrektora regionu, że konieczne informacje są im przekazywane nie przez powoda ale z innych mikroregionów. Miała także miejsce sytuacja, gdy informację o konieczności opracowania strategii mikroregionu kilku dyrektorów

z mikroregionu zarządzanego przez powoda w tym m.in. I. B. otrzymało nie od powoda ale od regionalnego menadżera sprzedaży, w chwili gdy zapytał on dyrektorów

o to czy przygotowali strategię. Co równie istotne zdarzały się przy tym sytuacje, że powód nie uzgadniał z dyrektorami podległych oddziałów zmian kadrowych polegających na przesunięciu pracownika z danego oddziału do innego, co dotyczyło oddziału w T.,

z którego powód przeniósł – bez uzgodnienia z dyrektorem oddziału doradcę do oddziału we W., a co spowodowało trudności organizacyjne w oddziale w T. poprzez zwiększenie obowiązków dyrektora oddziału. Powód z opóźnieniem przekazywał także pracownikom oddziału wiodącego zadania do wykonania np. w zakresie ręcznego księgowania 300 przelewów, co powodowało, iż były one następczo niemożliwe do wykonania w terminie. Powód nie uzgadniał również z liderem zespołu biznesowego

w oddziale wiodącym problemów dotyczących kwestii kadrowych i nie dokonywał, w razie zaistnienia takich potrzeb, rozdzielania obowiązków w sposób zapewniający prawidłowe wykonywanie zadań. W praktyce miały przy tym miejsce sytuacje, że w trakcie absencji chorobowej lidera zespołu biznesowego pracownicy oddziału kontaktowali się z nim celem uzyskania odpowiedzi w sprawach dotyczących realizowanych zadań, co też lider czynił odpowiadając na kierowane e-maile. Powyższe wskazuje przy tym jednoznacznie, w ocenie Sądu, iż pracownicy oddziału wiodącego celem uzyskania koniecznego wsparcia woleli kontaktować się z pracownikiem nieobecnym w pracy niż z powodem, co nie miałyby wszak miejsca, gdyby odpowiednie wsparcie potrafił im zapewnić powód.

Także dokumenty kadrowe, tj. dotyczące zatrudniania pracowników powód przysyłał z opóźnieniem do pracownika działu HR, co utrudniało jego pracę. Również urlopy podległych pracowników powód niejednokrotnie zatwierdzał w systemie informatycznym

z kilkudniowym opóźnieniem w tym niejednokrotnie w dniu urlopu lub już po rozpoczęciu urlopu przez danego pracownika.

Co równie istotne powód, mimo wielu upomnień ze strony przełożonego – który zwracał w tym zakresie uwagę powodowi, że w praktyce 80% czasu powinien spędzać na sali operacyjnej celem wymiany doświadczeń, obserwacji i coachingu, w tym zwłaszcza

w okresie po zatrudnieniu nowego lidera zespołu sprzedaży detalicznej, co umożliwiłoby powodowi prawidłowy nadzór nad pracą pracowników - jedynie sporadycznie wizytował pracowników - doradców podczas wykonywania przez nich pracy na tzw. sali operacyjnej, która wywoływała najwięcej problemów, i nie stosował działań w postaci obserwacji ich pracy. Działania te były przy tym konieczne w ocenie przełożonego powoda bowiem były one istotne dla funkcjonowania strony pozwanej, gdyż umożliwiały monitoring spotkań doradców w zakresie obserwacji ich spotkań oraz coachingu – zarówno co do podejścia sprzedażowego jak i aktywności telefonicznej. Nie budzi przy tym wątpliwości Sądu, iż w okresie po połączeniu banków przy jednoczesnym stosowaniu dwóch procesów niemal stała obecność powoda na sali operacyjnej stwarzała realną gwarancję lepszej i wydajniejszej pracy pracowników a także obsługi przez nich klientów – skoro na bieżąco mogliby oni korzystać wówczas z koniecznego wsparcia ze strony powoda.

Takich działań powód jednak nie wykonywał prawidłowo. Z uwagi zaś na brak działań powoda w tym zakresie (brak częstych wizyt na sali operacyjnej) i brak przekazywania pracownikom koniecznych informacji pracownicy oddziału nie wiedzieli co mają robić w tym zwłaszcza nowozatrudniony lider zespołu sprzedaży detalicznej, który - po zatrudnieniu - nie miał również stosownych uprawnień w zakresie dostępu do systemu, których nadanie pozostawało w zakresie kompetencji powoda. Co równie istotne pracownicy oddziału wiodącego we W. rozmawiali między sobą o zastrzeżeniach do pracy powoda w zakresie kwestii dotyczących organizacji pracy – co jednoznacznie wskazuje, w ocenie Sądu, na uchybienia w tym zakresie po stronie powoda i to tym bardziej, gdy uwzględni się fakt, iż był to okres intensywnych zmian w organizacji u strony pozwanej. Ilość wprowadzanych u strony pozwanej, na skutek połączenia banków, zmian oraz procedur przy jednoczesnym braku wsparcia ze strony powoda – udzielania koniecznych informacji co do sposobu wykonania danego zadania, skutkowało natomiast tym, że pracownicy oddziału wiodącego m.in. z tego powodu rezygnowali z pracy.

Co równie istotne wprowadził powód pozostawał w kontakcie telefonicznym oraz e-mail z dyrektorami podległych mu oddziałów, z którymi kontaktował się m.in. w formie tzw. godzinek przeprowadzanych raz w tygodniu, niemniej jednak w poszczególnych oddziałach podległych bywał rzadko – w placówkach na terenie W. powód bywał bowiem średnio 1 raz na 1-2 miesiące, w oddziale w T. powód był 3 razy.

Tym samym uznać należało, że powód nie wykonywał należycie czynności kierowania podległą mu jednostką i nie sprawował dostatecznego nadzoru a w szczególności nie podejmował oczekiwanych przez pracodawcę zachowań dotyczących współpracy

z przełożonym, miał trudności z podejmowaniem niektórych decyzji, nie organizował umiejętnie czasu pracy zarówno swojego jak i zespołu pracowników, nie przekazywał prawidłowo bieżących informacji w mikroregionie co w konsekwencji uzasadnia również przyjęcie, iż nie miał on dostatecznych kompetencji menadżerskich w obszarze zarządzania zespołem w zakresie strategii realizacji celów biznesowych oraz organizacji czasu pracy i nie wykazywał oczekiwanego, w danych trudnych okolicznościach, zaangażowania, co niewątpliwie konsekwentnie przekładało się na poziom realizacji planów przychodów.

Nadto przeprowadzone postępowanie dowodowe wykazało również, w ocenie Sądu, iż powód naruszał obowiązujące u strony pozwanej procedury z zakresu ryzyka operacyjnego – wbrew obowiązującym procedurom nie informował bowiem swojego przełożonego

o zdarzeniach z zakresu ryzyka operacyjnego niezwłocznie (np. w dniu zdarzeniu) ale po upływie pewnego czasu (np. po przetworzeniu reklamacji lub w trybie uzyskiwania zgody przełożonego na zaakceptowanie danej straty), nie orientował się także niewątpliwie

w obowiązujących procedurach – mimo obowiązującej u strony pozwanej procedury kontroli kasy (skarbcza) w oddziale wiodącym we W. kontrola ta była bowiem wykonywana nie w różnych terminach i w sposób niezapowiedziany ale zasadniczo w stałych okresach tj. w ostatnich dniach danego miesiąca, i nie sprawował także prawidłowego nadzoru nad procesem archiwizacji – bowiem proces ten mimo dodatkowego wsparcia w postaci skierowana do niego dodatkowego pracownika (czego nie miały inne oddziały) nie został przeprowadzony efektywnie, co źle wpłynęło na pracę w oddziale, którego pracownicy musieli przyjść ostatecznie - na skutek decyzji powoda - do pracy w sobotę.

W konsekwencji powyższego uznać należało, w ocenie Sądu, że wypowiedzenie powodowi umowy o pracę było uzasadnione.

Uwzględniając powyższe okoliczności Sąd orzekł jak w punkcie I wyroku i powództwo oddalił.

Orzeczenie o kosztach postępowania zawarte w punkcie II wyroku Sąd oparł na treści art. 98 k.p.c. uwzględniając dalej fakt, że powództwo oddalone zostało w całości zaś na koszty poniesione przez stronę pozwaną złożyło się wynagrodzenie jej pełnomocnika procesowego w stawce 360 zł.

Rozstrzygnięcie o kosztach postępowania zawarte w punkcie III wyroku znajduje oparcie w art. 108 k.p.c. oraz art. 113 w zw. z art. 96 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2010 r., Nr 90, poz. 594 ze zm.). W toku postępowania powód był zwolniony od obowiązku uiszczenia opłaty sądowej od pozwu na podstawie art. 96 ust. 1 pkt 4 powołanej ustawy. Żądanie pozwu podlegało w całości oddaleniu, w związku z czym nie budzi wątpliwości, iż powód jest stroną, która - w rozumieniu art. 98 k.p.c. - proces przegrała, co winno uzasadniać obciążenie go kosztami postępowania w zakresie opłaty sądowej. Z dyspozycji art. 113 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych wynika jednak, iż nie istnieją podstawy do obciążenia kosztami strony, zwolnionej od kosztów postępowania, która proces przegrała.