

UZASADNIENIE

M. Ż. pozwem wniesionym 27 lipca 2022 r. wniósł o uchylenie kary porządkowej nagany wymierzonej przez pracodawcę Bank (...) spółkę akcyjną w W., a także o zasądzenie od pozwanej na rzecz powoda kosztów postępowania wraz z kosztami zastępstwa procesowego według norm przepisanych. Argumentował, że istotnie, tak jak zarzucał mu pracodawca, nie przeprowadził procedury prawidłowej identyfikacji klientki podczas telefonicznego przyjmowania zlecenia operacji finansowej, jednak jego zachowanie pozostawało bez wpływu na wykonywanie przez niego obowiązków służbowych i nie uzasadniało wymierzenia mu nagany. Podkreślił, że klientka, w imieniu której zlecił dyspozycję przelewu, była mu znana od pięciu lat i nie było możliwym, aby w trakcie rozmowy telefonicznej nie zidentyfikował jej prawidłowo. Powód podniósł, że w dniu, w którym doszło do nieprawidłowości, którą zarzuca mu pracodawca nie było możliwości przeprowadzenia odpowiedniej weryfikacji dyspozycji przez drugiego pracownika, bowiem jego współpracownicy tego dnia byli nieobecni w pracy. Nadto powód podniósł, iż kara nagany została nałożona na niego po upływie terminu określonego w art. 109 § 1 k.p.

W odpowiedzi na pozew pozwana Bank (...) spółka akcyjna w W. (dalej także jako Bank (...)) wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powoda kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. W uzasadnieniu swojego stanowiska pozwana wskazała, że nałożona na powoda kara porządkowa jest w pełni zasadna. Zdarzenie z udziałem powoda zostało ocenione przez Departament Zgodności jako nieprawidłowość o wadze znaczącej. Badający sprawę pod kątem naruszeń wewnętrznych przepisów Banku (...) stwierdził, że M. Ż. nie przeprowadzając podczas rozmowy telefonicznej określonej procedurą identyfikacji klientki (brak ustalenia imienia i nazwiska, brak poprawnie zadanego pytania identyfikacyjnego - hasła do podpisanej umowy) doprowadził do udzielenia informacji chronionej tajemnicą bankową z naruszeniem obowiązujących u pozwanej standardów. Odnosząc się do zarzutu naruszenia terminu na wymierzenie kary porządkowej pozwana podniosła, pracodawca powziął wiadomość o tym zdarzeniu w dniu 14 czerwca 2022 r., co prowadzi do wniosku, że kara porządkowa z dnia 24 czerwca 2022 r. nałożona została z zachowaniem terminu określonego przepisami prawa pracy.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

M. Ż. był zatrudniony w Banku (...) spółce akcyjnej w W. od 1 sierpnia 2017 r. w pełnym wymiarze czasu pracy na stanowisku doradcy bankowego. Początkowo na podstawie umów terminowych, zaś od 1 stycznia 2019 r. na podstawie umowy na czas nieokreślony.

Niesporne, nadto dowód: umowa o pracę na okres próbny – k. 3 cz. B akt osobowych powoda, umowa o pracę na czas określony do 31 grudnia 2017 r. – k. 29 cz. B akt osobowych powoda, umowa o pracę na czas określony do 31 grudnia 2017 r. – k. 33 cz. B akt osobowych powoda, umowa na czas nieokreślony – k. 37 cz. B akt osobowych powoda.

M. Ż. był zatrudniony w Biurze Bankowości Prywatnej w (...) Biurze (...) (następnie (...) Biurze (...)). W Biurze tym wraz z powodem pracowała A. G.. Ich pracę wspomagał asystent. Do obowiązków M. Ż. należała opieka nad klientami, którzy na rachunkach bankowych posiadali co najmniej milion złotych. Bezpośrednim przełożonym powoda był R. B. - dyrektor regionalny. Podstawowe obowiązki i kompetencje M. Ż., oprócz kodeksu pracy, określały regulamin organizacyjny oraz inne wewnętrzne akty prawne Banku (...). Winny być one wykonywane zgodnie z obowiązującym prawem, w szczególności z prawem bankowym oraz postanowieniami statutu banku i uchwałami organów banku, a także z obowiązującymi przepisami wewnętrznymi, a także z najwyższą starannością i troską o interesy majątkowe i niemajątkowe banku, jego akcjonariuszy i klientów, zachowując wobec Banku lojalność i uwzględniając charakter i zakres jego działalności.

Niesporne, nadto dowód: przesłuchanie powoda – k. 195-197 w zw. z k. 203, zeznania świadka A. G. – k. 198-199, zeznania świadka R. B. – k. 200-202, umowa na czas nieokreślony – k. 37 cz. B akt osobowych powoda.

(...) Banku (...) zatrudnionych w sektorze bankowości prywatnej obowiązywało Zarządzenie (...) z dnia 14 marca 2022 r., którego załącznik stanowiła Instrukcja Służbowej (...) Klientów Bankowości Prywatnej. W myśl § 14 i 15 Instrukcji, klient banku może składać zlecenia pisemnie bądź ustnie na spotkaniach z pracownikiem banku, a także telefonicznie kontaktując się w tym celu z pracownikiem dzwoniąc pod numery telefonów wskazane w prowadzonym przez bank wykazie numerów. Składanie pisemnych oraz ustnych zleceń, może odbywać się na spotkaniach z pracownikiem, w siedzibie banku lub poza siedzibą banku, pod warunkiem, że nie jest wymagana osobista obecność klienta w jednostce banku, wynikająca ze szczególnego charakteru oferowanego produktu bądź usługi. W celu złożenia zlecenia telefonicznie klient kontaktuje się z pracownikiem wyłącznie pod numerami telefonów wskazanymi w wykazie numerów. W celu przyjęcia zlecenia pracownik zobowiązany jest do wykonywania połączeń z przypisanego do niego i objętego rejestracją telefonu służbowego. Pracownik przyjmujący zlecenie przed podaniem jakichkolwiek informacji objętych tajemnicą bankową zobowiązany jest zidentyfikować klienta. W tym celu winien poprosić o podanie pełnego imienia i nazwiska oraz zadać minimum dwa pytania identyfikacyjne: pytanie o dane osobowe klienta - dane personalne oraz pytanie o dane relacyjne - dane z zakresu współpracy klient - bank, obejmujące posiadane przez klienta produkty i usługi w banku. Nadto, pracownik winien zwrócić się o podanie informacji wymaganych do prawidłowej realizacji zlecenia oraz hasła w celu jego autoryzacji. Następnie pracownik, zgodnie z instrukcją, powtarza wcześniej uzgodnioną treść złożonego zlecenia, wymieniając wszystkie elementy niezbędne do realizacji przekazanej dyspozycji, za wyjątkiem hasła, zwraca się do klienta o zaakceptowanie powyższego oraz potwierdza przyjęcie zlecenia, dodatkowo podając datę i godzinę jego przyjęcia.

Niesporne , nadto dowód: Zarządzenie (...) z dnia 14 marca 2022 r. wraz z załącznikiem Instrukcją Służbowej (...) Klientów Bankowości Prywatnej przez (...) Bankowości Prywatnej – k. 148-172.

Wieloletnim opiekunem spraw bankowych klienta Banku (...) była A. G.. W dniu 15 kwietnia 2022 r. A. G. była nieobecna w pracy. B. M. chciała w tym dniu zlecić dyspozycję przewalutowania kwoty 600 500 USD na euro, a następnie przelewu kwoty 537 500 euro na zewnętrzny rachunek bankowy. Wobec nieobecności w pracy tego dnia, klientką A. G. zajmował się powód. Nie stanowiło to nadzwyczajnej sytuacji. M. Ż. i A. G., tworzący dwuosobowy zespół doradców, niejednokrotnie zastępowali siebie wzajemnie, w związku z czym znali klientów, którzy pozostawali pod opieką Biura Bankowości Prywatnej. Stąd M. Ż. znał B. M.. Zdarzało się bowiem, że obsługiwał zlecane przez nią operacje.

B. M. w dniu 15 kwietnia 2022 r. o godz. 11:04 wysłała do M. Ż. z adresu (...) wiadomość e – mail zatytułowaną „przelew EUR” o treści: „Dzień dobry, proszę o przelew (...) EUR na rach.: S. M., ul. (...), (...)-(...) B. nr rach. EUR : (...) S.: (...) tytuł/zwrot pożyczki S. M.-umowa z dnia 24-06-2020. Dziękuję i pozdrawiam, BM”. Otrzymałszy wiadomość, M. Ż. zadzwonił do B. M.. Przyjmując dyspozycję, wbrew obowiązującej Instrukcji Służbowej (...) Klientów Bankowości Prywatnej, pomimo znajomości jej treści, nie przeprowadził identyfikacji klientki: nie zapytał o imię i nazwisko, a także o hasło do przyjmowania zleceń telefonicznych.

Dowód : przesłuchanie powoda – k. 195-197 w zw. z k. 203, zeznania świadka A. G. – k. 198-199, wiadomość e – mail z 15 kwietnia 2022 r. – k.143, płyta CD z nagraniem rozmowy – k. 185.

Dyspozycję na podstawie wystawionego przez M. Ż. zlecenia zaakceptowała i skierowała do realizacji A. G.. Zgodnie z procedurą banku polegającą na dwuetapowej weryfikacji zleceń takich jak to złożone przez B. M., A. G. winna była przed akceptacją odsłuchać nagranie rozmowy, którą przeprowadził powód i w razie wykrycia nieprawidłowości wstrzymać zlecenie. A. G. nie uczyniła tego, w związku z czym ukarano ją karą porządkową za zaakceptowanie zlecenia, które nie zostało poprzedzone weryfikacją.

Niesporne, nadto dowód: przesłuchanie powoda – k. 195-197 w zw. z k. 203, zeznania świadka A. G. – k. 198-199.

Prowadzone przez pracowników Banku sprawy są losowo kontrolowane (odsłuchiwane) przez dział kontrolingu (departament zgodności) Banku (...), co z uwagi na ilość nagrań, odbywa się średnio po upływie miesiąca czasu od przeprowadzenia rozmowy. Pod koniec maja 2022 r. pracownik tego działu - A. D. w ramach kontroli odsłuchiwała

rozmowę powoda z dnia 15 kwietnia 2022 roku z B. M.. Stwierdziła wówczas, że M. Ż. nie dopełnił ciężących na nim obowiązków związanych z koniecznością identyfikacji klienta przy przyjmowaniu telefonicznego zlecenia dyspozycji przelewu, a w konsekwencji ujawnił tajemnicę bankową nie mając potwierdzenia, czy rozmawia z dysponentem środków. Stwierdzone nieprawidłowości A. D. w dniu 30 maja 2023 r. za pośrednictwem poczty elektronicznej zgłosiła kierownikowi zespołu do spraw kontroli - R. I..

Dowód : wiadomość e- mail – k. 141-142, zeznania świadka A. D. – k. 199-200, zeznania świadka R. B. – k. 200-202 , zeznania świadka R. I. – k. 202a-203.

A. D. w dniu 31 maja 2022 r. zwróciła się do M. Ż. o złożenie drogą mailową wyjaśnień. W odpowiedzi, powód wskazał, że dyspozycję otrzymał za pośrednictwem poczty elektronicznej i dokonał ich zgodnie z wolą klientki. Weryfikując otrzymane informacje, A. D. ustaliła, że B. M. wysłała wiadomość e – mail z adresu, który nie był wskazany w systemie Banku jako adres poczty elektronicznej wskazany do jej kontaktu z bankiem. Przekazała te dane swojemu przełożonemu R. I. - kierownikowi ds. kontrolingu.

Dowód : korespondencja e- mail – k.139-140, zeznania A. D. – k. 199-200, zeznania świadka R. B. – k. 200-202, zeznania świadka R. I. – k. 202a-203, przesłuchanie powoda – k. 195-197 w zw. z k. 203.

Wskutek wykrytej nieprawidłowości dział kontrolingu Banku (...) wszczął postępowanie wyjaśniające, które zakończyło się uznaniem, iż brak przeprowadzenia identyfikacji klientki przez M. Ż. należy traktować jako znaczącą nieprawidłowość. R. I. po zakończonym postępowaniu wyjaśniającym, w dniu 14 czerwca 2022 r. wysłał wiadomość mailową do R. B. (przełożonego powoda) i do wiadomości K. T. z informacją o ustaleniach działu kontrolingu, w której rozpisano dokładnie przebieg procesu przyjęcia dyspozycji i weryfikacji bieżącej, stwierdzone nieprawidłowości oraz osoby odpowiedzialne. Jednocześnie zwrócił się on o uzgodnienie odpowiedniej reakcji na naruszenie procedur przez M. Ż..

R. B. przekazał jeszcze w dniu 14 czerwca 2022 r. wiadomość R. I. A. R. – HR biznes partnerowi, wykonującej czynności z zakresu prawa pracy - z zapytaniem czy kwalifikuje się to na „dyscyplinarkę”. R. B. zwrócił się także do swojej przełożonej K. T. (dyrektora departamentu bankowości prywatnej), która podjęła decyzję o ukaraniu M. Ż. karą nagany.

Dowód: wiadomość e – mail z 14 czerwca 2022 r. – k.34-36, zeznania świadka R. B. – k. 200-202, zeznania A. R. – k.202-202a, zeznania świadka R. I. – k. 202a-203.

R. B. i R. I. nie posiadają uprawnień do wykonywania czynności z zakresu prawa pracy.

Dowód : zeznania świadka R. B. – k. 200-202, zeznania A. R. – k.202-202a, zeznania świadka R. I. – k. 202a-203.

W dniu 24 czerwca 2022 r. R. B. zaprosił na rozmowę M. Ż.. W rozmowie tej uczestniczył (zdalnie) pracownik kadr – E. K.. Powód został poinformowany o jego uchybieniu i poproszony o wyjaśnienia.

Dowód : zeznania świadka R. B. – k. 200-202, zeznania A. R. – k.202-202a, przesłuchanie powoda – k. 195-197 w zw. z k. 203.

Następnie R. B. wręczył mu pismo z dnia 24 czerwca 2022 r., w którym pracodawca wymierzył powodowi karę nagany wskazując, że u jej podstaw legło zdarzenie z dnia 15 kwietnia 2022 r., polegające na przyjęciu dyspozycji od klientki na podstawie e-maila, nadto z adresu którego nie ma w Kartotece Klienta Banku oraz niedochowaniu procedury przeprowadzenia prawidłowej identyfikacji klientki - braku ustalenia imienia i nazwiska klientki w rozmowie oraz braku poprawnie zadanego pytania identyfikacyjnego, co skutkowało udzieleniem informacji chronionej tajemnicą bankową, pomimo braku poprawnej identyfikacji klientki. Działania te stanowiły naruszenie Instrukcji Służbowej (...) Klientów Bankowości Prywatnej przez (...) Bankowości Prywatnej. Podpisane zostało ostatecznie przez A. N.,

posiadającą uprawnienia do wykonywania czynności z zakresu prawa pracy z uwagi na fakt, że A. R. była w tym dniu na urlopie.

Dowód: zawiadomienie o wymierzeniu kary porządkowej – k. 7 (także w aktach osobowych powoda), zeznania świadka R. B. – k. 200-202, zeznania A. R. – k.202-202a, przesłuchanie powoda – k. 195-197 w zw. z k. 203.

Pismem z dnia 31 czerwca 2022 r. M. Ż. złożył sprzeciw od nałożonej kary wskazując powody, dla których nie zgadza się ze stanowiskiem pracodawcy.

Niesporne, nadto dowód: sprzeciw – k. 8 (także w aktach osobowych powoda).

W odpowiedzi pracodawca, pismem z dnia 13 lipca 2022 r., po rozpatrzeniu stanowiska powoda, poinformował M. Ż. o odrzuceniu wniesionego przez niego sprzeciwu.

Niesporne , nadto dowód: pismo o odrzuceniu sprzeciwu – k. 9 (także w aktach osobowych powoda), korespondencja e – mail – k. nienumerowana karta cz. D akta osobowych powoda.

W styczniu 2023 r. pracodawca złożył M. Ż. oświadczenie o rozwiązaniu umowy o pracę z zachowaniem okresu wypowiedzenia. Wśród przyczyn wskazano między innymi na popełniane przez powoda błędy związane z rozmowami telefonicznymi. M. Ż. nie złożył odwołania od dokonanego wypowiedzenia. Stosunek pracy rozwiązał się z upływem okresu wypowiedzenia.

Niesporne, nadto dowód: przesłuchanie powoda – k. 195-197 w zw. z k. 203.

W przeszłości M. Ż. zdarzało się popełniać błędy polegające na nieodpowiednim weryfikowaniu klientów Banku, co było przedmiotem jego rozmów dyscyplinujących z przełożonym. Zlecenia, których dotyczyły, nie opiewały jednak na tak znaczne kwoty jak zlecenie z dnia 15 kwietnia 2022 r.

Dowód : zeznania świadka R. B. – k. 200-202, zeznania A. R. – k.202-202a, zeznania świadka R. I. – k. 202a-203.

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo, oparte na treści art. 112 § 2 w zw. z art. 108 § 1 Kodeksu pracy, okazało się niezasadne.

W myśl art. 108 § 1 k.p. za nieprzestrzeganie przez pracownika ustalonej organizacji i porządku w procesie pracy, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów przeciwpożarowych, a także przyjętego sposobu potwierdzania przybycia i obecności w pracy oraz usprawiedliwiania nieobecności w pracy, pracodawca może stosować karę upomnienia lub karę nagany. Stosownie do treści art. 109 k.p. kara nie może być zastosowana po upływie 2 tygodni od powzięcia wiadomości o naruszeniu obowiązku pracowniczego i po upływie 3 miesięcy od dopuszczenia się tego naruszenia (§1). Może być zastosowana tylko po uprzednim wysłuchaniu pracownika (§2). Jeżeli z powodu nieobecności w zakładzie pracy pracownik nie może być wysłuchany, bieg dwutygodniowego terminu nie rozpoczyna się, a rozpoczęty ulega zawieszeniu do dnia stawienia się pracownika do pracy (§3). W zakresie kryteriów karania art. 111 k.p. stanowi, iż przy stosowaniu kary bierze się pod uwagę rodzaj naruszenia obowiązków pracowniczych, stopień winy pracownika i jego dotychczasowy stosunek do pracy.

Zgodnie z treścią przepisu art. 112 § 1 i 2 k.p., jeżeli zastosowanie kary nastąpiło z naruszeniem przepisów prawa, pracownik może w ciągu 7 dni od dnia zawiadomienia go o ukaraniu wnieść sprzeciw. O uwzględnieniu lub odrzuceniu sprzeciwu decyduje pracodawca po rozpatrzeniu stanowiska reprezentującej pracownika zakładowej organizacji związkowej. Nieodrzucenie sprzeciwu w ciągu 14 dni od dnia jego wniesienia jest równoznaczne z uwzględnieniem sprzeciwu. Pracownik, który wniósł sprzeciw, może w ciągu 14 dni od dnia zawiadomienia o odrzuceniu tego sprzeciwu wystąpić do sądu pracy o uchylenie zastosowanej wobec niego kary.

M. Ż. wykorzystał drogę zaskarżenia kary nagany, przewidzianą w normie cytowanego przepisu. W terminie wystąpił ze sprzeciwem do pracodawcy, który został odrzucony, a następnie złożył odwołanie do sądu pracy. Powód

kwestionował zasadność nałożenia na niego kary nagany, a także podnosił, że kara nagany została na niego nałożona po terminie.

Przed podjęciem merytorycznej oceny zasadności nałożonej na powoda kary porządkowej, Sąd zbadał zatem, czy pracodawca nie przekroczył terminu wskazanego w art. 109 § 1 k.p. M. Ż. argumentował, że pracodawca o zdarzeniu z dnia 15 kwietnia 2022 r. dowiedział się już w dniu 30 maja 2022 r., gdy uchybienie ujawniła pracownica działu kontrolingu A. D., co implikuje jego zdaniem, że nagana z dnia 24 czerwca 2022 r. została na niego nałożona z uchybieniem terminu.

W świetle zgromadzonego materiału dowodowego zarzut podniesiony przez powoda okazał się być chybionym. Zgodnie z wypracowanym na gruncie przepisu art. 52 k.p. orzecznictwem, bieg miesięcznego terminu z art. 52 § 2 k.p., który zakreśla ramy czasowe pracodawcy na podjęcie decyzji o rozwiązaniu umowy o pracę następuje po uzyskaniu wiadomości przez pracodawcę, to jest osobę lub organ zarządzający albo osobę upoważnioną do dokonywania czynności prawnych (art. 3¹ § 1 k.p.). Z uwagi na podobieństwo regulacji stanowiących o reakcji pracodawcy na poważne uchybienia pracownicze, zasadnym jest antycypowanie powyższych zapatrywań na grunt wykładni art. 109 § 1 k.p. Przyjęcie takiego poglądu skutkuje stwierdzeniem dwutygodniowy termin, o którym mowa w art. 109 § 1 k.p. rozpoczyna bieg od chwili dowiedzenia się o naruszeniu przez pracownika obowiązków określonych w art. 108 k.p. oraz o jego winie przez osobę upoważnioną do stosowania kar porządkowych, a więc do wykonywania czynności z zakresu prawa pracy. W okolicznościach niniejszej sprawy skutkuje zaś przyjęciem, że pracodawca nie naruszył przepisu art. 109 § 1 k.p. i zastosowanie wobec powoda kary nagany nie nastąpiło z przekroczeniem dwutygodniowego terminu, określonego w powołanym przepisie.

W toku postępowania dowodowego ustalono, że w pozwanym Banku prowadzona jest z około miesięcznym opóźnieniem losowa kontrola zleceń telefonicznych przyjmowanych przez pracowników Banku. Pod koniec maja 2022 r. do takiej kontroli wytypowano rozmowę, którą w dniu 15 kwietnia 2022 r. przeprowadził M. Ż. z B. M.. Po odsłuchaniu nagrania z przebiegu rozmowy okazało się, że powód nie dopełnił określonej procedurą wewnętrzną identyfikacji klientki Banku przed przyjęciem zlecenia, to zaś zapoczątkowało procedurę wyjaśniającą. A. D., która wykryła nieprawidłowość w postępowaniu powoda w dniu 30 maja 2022 r. zwróciła się do powoda o przedstawienie wyjaśnień, z jakich względów odstąpił on od przyjętej procedury służbowej obsługi klientów bankowości prywatnej. Należy zauważyć, że A. D. nie była władna jako pracownik działu kontrolingu do nałożenia na powoda kary porządkowej, podobnie jak jej przełożony R. I.. Stąd też, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego w dziale kontrolingu, przekazali oni informacje o uchybieniach w trakcie procesu przyjęcia dyspozycji bezpośrednio przełożonemu powoda R. B., ten zaś A. R. – HR biznes partnerowi i swojej przełożonej K. T.. A. R., będąca osobą uprawnioną do wykonywania czynności z zakresu prawa pracy otrzymała wiadomość e – mail z informacją o naruszeniu przez M. Ż. wewnętrznych procedur w dniu 14 czerwca 2022 r. i od tej więc daty należało liczyć okres dwóch tygodni, o którym mowa w art. 109 § 1 k.p. Oznacza to, że pozwana tego terminu dotrzymała, skoro powodowi wręczono zawiadomienie o ukaraniu karą nagany w dniu 24 czerwca 2022r.

Choć powód nie podnosił zarzutu w zakresie wysłuchania go przed nałożeniem kary nagany, należy stwierdzić, iż miało ono miejsce dwukrotnie. Pierwszy raz, gdy został on poproszony mailowo o wyjaśnienia przez A. D. w dniu 31 maja 2022 r. Drugi raz w dniu wręczenia mu kary nagany przez R. B., tj. w dniu 24 czerwca 2022 r.

Ustawodawca nie określił sposobu, w jaki pracodawca winien przed wymierzeniem kary porządkowej wysłuchać pracownika. Oznacza to, że forma wysłuchania może być dowolna: pracodawca może wysłuchać pracownika osobiście, zwrócić się o udzielenie wyjaśnień pisemnie, drogą elektroniczną bądź za pomocą środków porozumiewania się na odległość. Istotnym pozostaje, aby pracownik posiadał możliwość przedstawiania swoich racji, wytłumaczenia swojego zachowania czy okoliczności, w jakich zdarzenie nastąpiło. W niniejszej sprawie bezsprzecznie powód miał sposobność przedstawienia swojego stanowiska i wyjaśnienia pracodawcy motywów działania. Powód wyjaśnił mianowicie, że przelewy przyjęto na podstawie dyspozycji klientki i wykonano zgodnie z jej wolą, potwierdzoną w mailu (k. 139).

Przechodząc do rozważań nad zasadnością wymierzenia powodowi kary nagany, należy wskazać, że naruszenie przez powoda obowiązków związanych z odstąpieniem od przyjętych u pracodawcy procedur przyjmowania od klientów banku zleceń telefonicznych należy kwalifikować jako naruszenie ustalonej organizacji i porządku pracy, o którym mowa w art. 108 k.p. Pod wskazanym pojęciem należy rozumieć nie tylko kwestie związane z czasem pracy, ale wszelkie przyjęte u pracodawcy reguły i zasady dotyczące wykonywania pracy przez pracowników, w tym zapewniające prawidłowe funkcjonowanie zakładu pracy. Naruszeniem ustalonej organizacji i porządku w procesie pracy będzie więc każdy przypadek naruszenia ustalonych u pracodawcy procedur i instrukcji, określonych w przepisach wewnątrzzakładowych, które szczegółowo regulują kwestie organizacyjno-porządkowe związane z wykonywaniem danego rodzaju pracy.

Dla M. Ż., aktem wewnętrznym regulującym sposób wykonywania przez niego obowiązków zawodowych jako doradcy w sektorze bankowości prywatnej była (...) stanowiąca załącznik do Zarządzenia (...) z dnia 14 marca 2022 r. W sprawie poza sporem leżało, że instrukcja była wdrożona, obowiązująca pracowników i powód znał jej treść. W myśl postanowień instrukcji, klient banku może składać zlecenia ustnie na spotkaniach z pracownikiem banku, a także telefonicznie. W celu złożenia zlecenia telefonicznie klient kontaktuje się z pracownikiem wyłącznie pod numerami telefonów wskazanymi w wykazie numerów określonym przez bank. Pracownik przyjmujący zlecenie przed podaniem jakichkolwiek informacji objętych tajemnicą bankową zobowiązany jest zidentyfikować klienta. W tym celu winien poprosić o podanie pełnego imienia i nazwiska oraz zadać minimum dwa pytania identyfikacyjne: pytanie o dane osobowe klienta - dane personalne klienta oraz pytanie o dane relacyjne - dane z zakresu współpracy klient - bank, obejmujące posiadane przez klienta produkty i usługi w banku. Klient jest obowiązany podać także hasło ustanowione do kontaktu z bankiem. M. Ż. w toku procesu nie kwestionował, że nie przeprowadził procedury prawidłowej identyfikacji klientki podczas telefonicznego przyjmowania zlecenia operacji finansowej w dniu 15 kwietnia 2022 r. Podnosił natomiast, że wielokrotnie rozmawiał osobiście i telefonicznie z B. M. i nie było możliwości, aby jej nie rozpoznał, nadto wskazywał, że zarówno klientka jak i bank nie ponieśli z tytułu niedopełnienia przez niego procedur żadnej szkody, stąd nałożona na niego kara porządkowa jest niezasadna.

Argumentacja prezentowana przez powoda nie zasługuje na aprobatę. Procedura przyjmowania zleceń telefonicznych jest zwięzła, jasna i nie nastęrcza trudności w zrozumieniu powinności ciążących na pracowniku przyjmującym zlecenie operacji finansowej telefonicznie. Nakazany przez pracodawcę sposób obsługi klientów ujęty jest w formie schematu, którego doradcy przyjmując od klientów dyspozycje powinni przestrzegać. Procedura opisana w instrukcji nie przewiduje żadnych odstępstw od obowiązku weryfikacji rozmówcy. Obowiązujące u pozwanej regulacje chronią przed możliwością ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym, a także co istotniejsze zapobiegają nieautoryzowanym transakcjom. Należy zauważyć, że doradcy klientów w bankowości prywatnej odpowiedzialni byli za obsługiwanie operacji finansowych opiekujących na znaczne kwoty, ponieważ opiekowali się klientami posiadającymi na swoim rachunku bankowym co najmniej milion złotych. Wprowadzenie zasad, które przeciwdziałały naruszeniom w dziale, którym zatrudniony był powód jest zatem tym bardziej zrozumiałe mając na uwadze rodzaj dokonywanych operacji i ich przedmiot. Sam fakt, że M. Ż. znał osobiście B. M. i rozmawiał z nią w przeszłości telefonicznie nie stanowi usprawiedliwienia dla naruszenia, którego się dopuścił. Nie sposób nie zauważyć, że obecny rozwój technologii pozwala przy wykorzystaniu sztucznej inteligencji modulować głos w sposób niemalże nieweryfikowalny dla rozmówcy bez użycia dodatkowych narzędzi i w ten sposób umożliwia wyłudzenie danych, w tym danych wrażliwych. Stosowanie wzmożonej ostrożności oraz weryfikowanie rozmówców przez pracowników pozwanej jawi się jako skuteczna metoda zapobiegania oszustwom, od której powód bez uzasadnienia odstąpił. Swojego rodzaju nonszalancja w wykonywaniu transakcji opiekujących na wysokie sumy nie znajduje żadnego uzasadnienia. M. Ż. wskazywał, że jego zachowanie nie było odstępstwem od procedur tylko niedopełnieniem czynności, którego dopuścił się niejako automatycznie. Sąd nie podziela prezentowanej przez powoda oceny jego postępowania. W rzeczywistości postępowanie powoda nie było niczym innym jak naruszeniem obowiązujących go procedur i to na tyle ważkim, aby zastosować wobec niego karę nagany.

Sąd uznał jednocześnie, że zlecenie nie zostało przez powoda przyjęte stricte zgodnie z § 14 ust. 1 obowiązującej Instrukcji Służbowej (...) Klientów Bankowości Prywatnej, zgodnie z którą klient banku może składać zlecenia

pisemnie bądź ustnie na spotkaniach z pracownikiem banku, a także telefonicznie kontaktując się w tym celu z pracownikiem dzwoniąc pod numery telefonów wskazane w prowadzonym przez Bank wykazie numerów. To powód skontaktował się bowiem telefonicznie z klientką Banku, a nie odwrotnie i uczynił to w związku z wiadomością mailową, w której klientka zawarła dyspozycję dokonania transakcji, a więc w sposób nieprzewidziany w instrukcji. Jak wynika z zeznań przesłuchanych w sprawie świadków, adres mailowy, z którego wysłano tą wiadomość nie był ponadto znany Bankowi jako adres klientki (nie widniał w jego kartotece), która złożyła dyspozycję, co nie zmienia faktu, iż dyspozycja przelewu tą drogą w ogóle nie mogła zostać złożona. Ostatecznie jednak powód przeprowadził z klientką, która złożyła dyspozycję mailową także rozmowę telefoniczną (choć skontaktował się z nią on sam, a nie telefonowała klientka), podczas której to rozmowy powtórzyła ona dyspozycję złożoną mailem. Głównym zatem i najpoważniejszym uchybieniem powoda pozostawało zatem niezweryfikowanie klientki poprzez odebranie od niej danych oraz hasła ustanowionego do kontaktu z Bankiem.

Zgodnie z art. 111 k.p. przy stosowaniu kary porządkowej pracodawca bierze się pod uwagę w szczególności rodzaj naruszenia obowiązków pracowniczych, stopień winy pracownika i jego dotychczasowy stosunek do pracy. W okolicznościach niniejszej sprawy pracodawca mając do wyboru dwojakiego rodzaju sankcje: upomnienie i nagany, zdecydował o ukaraniu powoda karą nagany. W ocenie Sądu kara ta nie razi surowością i pozostaje adekwatna do uchybienia, którego dopuścił się M. Ż.. Ustawa nie nakłada na pracodawcę obowiązku stopniowania kar. Odwołując się do wykładni językowej karę nagany należy wiązać z zachowaniem nagannym, czyli karygodnym, zasługującym na potępienie, wysoce szkodliwym. Za takie należało uznać zachowanie powoda. Działal on umyślnie, będąc w pełni świadomym ciężących na nim obowiązków związanych z przestrzeganiem procedur. Tym naraził pracodawcę na szkodę w znacznych rozmiarach. Transakcja opiewała bowiem na kwotę 537 500 euro. Fakt, że jego zachowanie pozostało bez konsekwencji dla klientki banku czy że nie rościła ona żadnych pretensji do banku nie umniejsza w żaden sposób wysokiego stopnia zawinienia powoda. Istotnym pozostaje bowiem samo narażenie pracodawcy na stratę. Podobnie, bez znaczenia dla rozstrzygnięcia pozostawało, że transakcje takiego rodzaju jak ta, której zlecenie przyjął powód wymagała dwuetapowego uwierzytelnienia – także przez drugiego pracownika Banku. Bezsprzecznie, odpowiedzialna za weryfikację zlecenia A. G. również uchybiła swojemu obowiązkowi potwierdzenia zgodności z procedurami kroków podjętych przez M. Ż., lecz z całą stanowczością należy stwierdzić, że w żaden sposób jej uchybienia nie rzutują na odpowiedzialność porządkową powoda. U podstaw nieprawidłowości w przeprowadzeniu transakcji na rzecz B. M. leżało uchybienie procedurom przez M. Ż.. Nieprawidłowość jego działania nie była w żaden sposób uzależniona od nieprawidłowości i to następczo, działań A. G.. Została ona zresztą, za własne uchybienia, również ukarana karą nagany. Należało mieć także na względzie, że w przeszłości zdarzały się powodowi uchybienia w pracy związane z nieprzeprowadzeniem właściwej weryfikacji klienta, o czym zeznali świadkowie R. B., R. I. i A. R.. Nawet, gdyby jednak byłoby to pierwsze uchybienie powoda tego typu, to jego waga jak najbardziej uzasadniała nałożenie na niego kary nagany, a nawet poważniejszej sankcji w postaci rozwiązania umowy o pracę na skutek ciężkiego naruszenia podstawowych obowiązków pracowniczych.

W konsekwencji, wobec przyjęcia prawidłowości formalnej i zasadności udzielenia kary nagany nałożonej na powoda w piśmie z dnia 24 czerwca 2022 r., powództwo podlegało oddaleniu.

Stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie dowodów ze źródeł osobowych i na podstawie niebudzących wątpliwości co do rzetelności i autentyczności dokumentów, szczegółowo wymienionych w pierwszej części uzasadnienia. Prawdziwość dokumentacji, zawartej w aktach osobowych oraz zgromadzonej w aktach postępowania, stanowiącej podstawę ustaleń nie była również kwestionowana przez żadną ze stron. Sąd nie znalazł podstaw, aby odmówić mocy dowodowej spójnym, rzeczowym, a nadto spontanicznym zeznaniom świadków A. G., A. D., R. B., A. R., R. I.. Sąd konstruując stan faktyczny oparł się również na zeznaniach powoda, jako że korespondowały one z materiałem dowodowym zgromadzonym w sprawie, a zawierały jedynie odmienną, subiektywną ocenę własnego postępowania. W zakresie, w jakim wskazał on, że w przeszłości nie zwracano mu uwagi na uchybienia pracownicze nie dano mu wiary, ponieważ zeznania te były sprzeczne z pozostającymi w przewadze i uznanymi za wiarygodne dowodami w postaci zeznań świadków R. B., R. I. i A. R..

Koszty procesu zasądzono od powoda na rzecz pozwanej spółki na podstawie art. 98 § 1 k.p.c. Za stronę wygrywającą proces wobec oddalenia powództwa w całości należało uznać pracodawcę. Koszty ustalono w oparciu o rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz.U. z 2015 r. poz. 1800), przyjmując stawkę określoną w § 9 ust. 1 pkt 3 wskazanego rozporządzenia, mając na względzie, iż roszczenie o uchylenie kary porządkowej jest roszczeniem niemajątkowym. O odsetkach Sąd orzekł zgodnie z art. 98 § 1¹ k.p.c. w myśl którego od kwoty zasądzonej tytułem zwrotu kosztów procesu należą się odsetki, w wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie w spełnieniu świadczenia pieniężnego, za czas od dnia uprawomocnienia się orzeczenia, którym je zasądzono, do dnia zapłaty.

ZARZĄDZENIE

1. (...),

2. (...),

3. (...),

4. (...),

5. (...)

3.01.2024 r.