

Warszawa, 15.02.2016 r.

Zbigniew Jagiello

Prezes PKO BP SA

Szanowny Panie Prezesie

Zwracam się do Pana Prezesa z upoważnienia i w imieniu pracowników Centrum Restrukturyzacji i Windykacji PKO BP SA (w skrócie CRW), którzy mając uzasadnione obawy o możliwość zastosowania wobec nich represji ze strony pracodawcy (tak jak miało to miejsce na przełomie września i października 2015), zwrócili się do NSZZ Solidarność z prośbą o wystąpienie i interwencję w sprawie opublikowania skandalicznego komunikatu, jaki ukazał się na oficjalnej stronie internetowej PKO BP SA w dniu 08.02.2016 r. (treść komunikatu w załączeniu, dostępny również pod adresem <http://www.pkobp.pl/aktualnosci/ogolnokrajowe/nowy-model-zarzadzania-trudnymi-kredytami-poprawia-jakosc-aktywow-i-obsluge-klientow/>).

Komunikat zatytułowany „*Nowy model zarządzania trudnymi kredytami poprawia jakość aktywów i obsługę klientów*” narusza w oczywisty sposób dobre imię pracowników terenowych jednostek CRW, jak również ma na celu zdyskredytowanie ich w oczach kolegów i koleżanek. Teza o istotnym, wręcz kluczowym wpływie nowej jednostki tworzonej w ramach projektu WINDA w Gdyni na obniżenie kosztu ryzyka PKO BP SA do najniższego od 8 lat poziomu, tj. blisko 0,8 p.p., jest ewidentnym nadużyciem i próbą deprecjonowania pracowników CRW, którzy dzięki sprawnej i efektywnej pracy (co potwierdzają doskonałe wyniki w latach 2012-2015) przyczynili się wymiennie do osiągnięcia przez Bank tak niskiego poziomu ryzyka. Pominięcie w tym zakresie roli i pracy pracowników struktur terenowych CRW, jest nie do przyjęcia, natomiast przypisywanie na wyrost tych zasług jednostce, która jest zaledwie na etapie tworzenia i organizacji (proces formalnie rozpoczęty w kwietniu 2015 r.) jest nieprawdziwe i nieuprawnione.

Nieścisle są również informacje dotyczące wyników nowej jednostki w Gdyni, która zdaniem autorów komunikatu cyt. „osiąga znacznie lepsze wyniki od założeń projektu, co przekłada się pozytywnie na wyniki finansowe Banku oraz poprawę jakości obsługi klientów” (...)

Jak zatem, w świetle cytowanej wyżej informacji o wynikach nowej jednostki w Gdyni, należy rozumieć przekazaną w ostatnim czasie informację o zagrożeniu (po raz pierwszy od wielu lat!) realizacji planu kwartalnego CRW w zakresie Flow Forward, czyli tzw. przepływów koszykowych? Przejmując na siebie większość nowych spraw z wszystkich obszarów PKO BP SA

(jak jest napisane w komunikacie), nowa jednostka w Gdyni przejęła też w zdecydowanie większym zakresie odpowiedzialność za efektywną realizację przedmiotowego celu całego CRW. Informacja, że realizacja wskaźnika a co za tym idzie planu jest zagrożona (przekazana w ostatnich dniach przez Dyрекcję CRW) przeczy informacji dot. wyników, podanej w oficjalnym komunikacie banku. Co więcej, potwierdza tezę o niższej efektywności nowej struktury CRW w porównaniu z obecnie funkcjonującą.

Brak odpowiedniego monitoringu wykonania ważnego dla CRW celu premiowego, od którego zależy, czy pracownicy CRW w ogóle otrzymają jakąkolwiek premię za 1 kwartał 2016 r., jak również fatalny sposób komunikacji (sygnał w tym zakresie przekazany dopiero w połowie kwartału!) oraz próba przerzucenia odpowiedzialności za ten stan rzeczy na terenowe Biura CRW, świadczą o braku profesjonalizmu i nieodpowiedzialności ze strony osób zarządzających jednostką banku. Nie napawa również optymizmem, jak będą realizowane procesy i plany CRW po przejściu do zarządzania całego portfela wierzytelności trudnych PKO BP SA. Wnioski w tym zakresie nasuwają się same, pozostawiam je do osobistego uznania Pana Prezesa.

Podnoszona w komunikacie poprawa jakości obsługi klientów, również budzi szereg wątpliwości w świetle licznych skarg klientów na trudności w nawiązaniu kontaktu z Biurem w Gdyni, niekompetencję zatrudnionych tam pracowników, czy przewlekłość w załatwianiu spraw. Pojawiają się również krytyczne uwagi pod adresem konsultantów telefonicznych, którzy zdaniem wielu klientów stosują wobec nich tzw. stalking. Zachowanie obecnego poziomu obsługi klientów, dostępności i bliskości banku dla klientów (dzięki strukturze terenowej), jak również profesjonalizmu i jakości świadczonych usług, będzie niemożliwe do zapewnienia przez nową scentralizowaną jednostkę, ulokowaną w niekorzystny sposób - na północy kraju.

Przedstawiony argument spłaszczenia struktury organizacyjnej również jest mało wiarygodny, czego dowodem jest porównanie struktury CRW z roku 2011 (przed zmianą Dyrekcji CRW) i obecnie funkcjonującej (w załączeniu stosowne schematy). Informacja o zatrudnieniu w nowej jednostce w Gdyni ponad 400 specjalistów, świadczy natomiast o zakładanej, wyraźnie niższej efektywności nowo zatrudnionych pracowników i przyjętym modelu procesowym, gdyż w chwili obecnej prawidłowe i sprawne funkcjonowanie CRW zapewnia kadra terenowa zatrudniona w zdecydowanie mniejszej liczbie (wedle posiadanych informacji obecnie jest to ok. 290 osób).

To, co jednak jest najbardziej oburzające, to zawarta w treści komunikatu, bezprawna insynuacja, jakoby pracownicy CRW dopuszczali się w swojej dotychczasowej pracy **nadużyć**. Użycie takiego nieprawdziwego sformułowania bez wyraźnych dowodów na to twierdzenie stanowi nie tylko oszczerstwo i naruszenie dobrego imienia pracowników CRW ale również niespotykaną dotąd w środowisku bankowym, niebezpieczną praktykę, w wyniku której, **bank informuje swoich klientów w formie komunikatu na ogólnodostępnej stronie internetowej o występowaniu w banku nadużyć**, mogąc tym samym wywołać wśród klientów banku (instytucji zaufania publicznego) – uzasadniony niepokój o bezpieczeństwo zgromadzonych depozytów, prawidłowość funkcjonowania samej instytucji oraz wątpliwości co do uczciwości zatrudnionych w nim pracowników. Kuriozalnym jest stwierdzenie, że „nadużycia” będą występowały również w nowej jednostce CRW w Gdyni, tylko nastąpi cyt. „spadek liczby nadużyć”.

Takie działanie nie tylko godzi w dobre imię banku i podważa jego wiarygodność w oczach klientów, może również spowodować narażenie spółki na znaczną szkodę majątkową, co spełnia przesłanki przestępstwa działania na szkodę spółki z art. 296 kodeksu karnego (nadużycie zaufania). Przy popełnieniu tego typu przestępstwa niewymagane jest zaistnienie jakiegokolwiek szkody, a wystarczającą przesłanką odpowiedzialności jest „sprowadzenie bezpośredniego

niebezpieczeństwa wyrządzenia znacznej szkody majątkowej”, co ewidentnie ma miejsce w przypadku publikacji komunikatu banku o tak nieodpowiedzialnej i wysoce szkodliwej treści.

W związku z tym karygodnym incydem, oczekuję wyciągnięcia przez Pana Prezesa odpowiedzialności dyscyplinarnej wobec osoby (lub osób) odpowiedzialnych za treść i publikację przedmiotowego komunikatu, jak również natychmiastowe usunięcie komunikatu z sieci internetowej i intranetowej oraz zamieszczenie odpowiedniego sprostowania w celu ochrony interesów i dobrego wizerunku banku oraz zatrudnionych w nim pracowników.

Proszę o poinformowanie mnie o sposobie rozpatrzenia niniejszego pisma i zgłoszonych w nim uwag.

z wyrazami szacunku

Alfred Bujara

Przewodniczący Krajowego Sekretariatu
Banków Handlu i Ubezpieczeń
NSZZ „Solidarność”

Załączniki:

- 1) Komunikat PKO BP SA z dnia 08.02.2016 r.
- 2) Struktura CRW (stan na październik 2011)
- 3) Struktura CRW (stan na luty 2016)

Do wiadomości:

- 1) Beata Szydło – Prezes Rady Ministrów
- 2) Dawid Jackiewicz – Minister Skarbu,
- 3) Andrzej Jakubiak – Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego
- 4) Mirosław Olejniczak – przewodniczący NSZZ Solidarność PKO BP SA
- 5) Grażyna Górka – przewodnicząca ZKZZ Pracowników PKO BP SA

