

# ПРОТОКОЛ

№ 7564

гр. София, 29.03.2023 г.

**СОФИЙСКИ РАЙОНЕН СЪД, 60 СЪСТАВ**, в публично заседание на двадесет и девети март през две хиляди двадесет и трета година в следния състав:

Председател: АНГЕЛИНА К. БОЕВА

при участието на секретаря В.А Т. ЕРМЕНКОВА

Сложи за разглеждане докладваното от АНГЕЛИНА К. БОЕВА Гражданско дело № 20221110156843 по описа за 2022 година.

На именното повикване в 14:30 часа се явиха:

ИЩЦАТА Ж. Г. Ц., редовно призована, не се явява лично. Представява се от АДВ. Щ. с пълномощно по делото.

ОТВЕТНИКЪТ ФИРМА, редовно призован, се представява от АДВ. М. с пълномощно по делото.

СТРАНИТЕ (поотделно): Да се даде ход на делото.

Съдът, след като изслуша становището на страните, намира, че не са налице процесуални пречки за разглеждане на делото в днешното съдебно заседание, поради което

ОПРЕДЕЛИ:

ДАВА ХОД НА ДЕЛОТО.

АДВ. Щ.: Поддържам исковата молба и представените с нея писмени доказателства. Подадох молба за допускане на един свидетел при режим на довеждане. Водя го и моля да бъде допуснат до разпит. Обстоятелствата, за които ще бъде разпитван свидетелят, са относно професионалните качества на доверителката ми и изпълнение на поставените ѝ задачи.

АДВ. М.: Поддържам отговора на исковата молба и направеното в същия възражение за изтекла давност. Водя допуснатите ни свидетели.

СЪДЪТ

ОПРЕДЕЛИ:

ДОПУСКА един свидетел на ищцата при режим на довеждане в днешното съдебно заседание за установяване на посочените от процесуалния представител обстоятелства.

АДВ. Щ.: Не оспорваме, че размерът на brutното трудово възнаграждение на ищцата за последния пълен отработен месец преди уволнението е в размер на 1652 лева, както е посочил ответникът. Не оспорвам и обстоятелството, че на ищцата е изплатено обезщетението по чл. 220, ал. 1 КТ в размер на 1652 лева, което е предмет на възражението за прихващане. Правя увеличение на предявения иск на основание чл. 225, ал. 1 КТ и моля същият да се счита предявен за сумата в общ размер на 9912 лева, за което представям нарочна молба. Представям трудовата книжка на ищцата в оригинал за констатация.

АДВ. М.: Нямам възражение относно увеличението на размера на иска.

СЪДЪТ

ОПРЕДЕЛИ:

ДОПУСКА, на основание чл. 214, ал. 1, изр. 3 ГПК, изменение на размера на иска по чл. 344, ал. 1, т. 3, вр. чл. 225, ал. 1 КТ, като същият да се счита предявен за сумата в общ размер на 9912 лева при брутно трудово възнаграждение на ищцата за последния пълен отработен месец преди уволнението в размер на 1652 лева.

СЪДЪТ констатира по представената от процесуалния представител на ищцата трудова книжка в оригинал, че след извършените от ответното дружество вписвания на стр. 22 и стр. 23 няма други вписвания от последващи работодатели.

След извършената констатация СЪДЪТ върна трудовата книжка на процесуалния представител на ищцата.

АДВ. Щ.: По отношение на направеното в исковата молба доказателствено искане за задължаване на ответника да представи личното трудово досие на ищцата уточнявам следното. Съгласно константната практика на ВКС е необходимо да има трайно неизпълнение или липса на качества за заеманата от ищцата длъжност. Ние не може да представим такива доказателства, които са приложени и са налични само в личното трудово досие на ищцата. Всяка година, доколкото знам, се извършва атестация на служителите и се дават оценки. Има система, по която се осъществява това оценяване. В тази връзка

моля да задължите ответника да представи годишните атестации на ищцата от 2009 г. до датата на уволнението.

АДВ. М.: Възразявам срещу допускане на искането да се представят атестациите на ищцата за толкова дълъг период от време назад, защото съгласно трайната практика на ВКС трайната липса на качества не означава, че не може да се променят качествата, които е притежавала дори преди една година назад. Така че възразявам за допускане на това доказателствено искане за период по-дълъг от две години от датата на прекратяването на правоотношението.

СЪДЪТ ЗАДЪЛЖАВА ответника най-късно в следващото съдебно заседание да представи годишните атестации на ищцата за периода от 01.02.2009 г. до датата на уволнението.

СЪДЪТ сменя самоличността на свидетелите:

- Д.И.Д. – 67 г., неосъждан, без дела и родство със страните;
- К.Р.А. – 49 г., неосъждан, без дела и родство със страните;
- Г.Н.Г. – 49 г., неосъждан, без дела и родство със страните;
- В.Б.П. – 42 г., неосъждан, без дела и родство със страните.

СЪДЪТ предупреди свидетелите за наказателната отговорност по чл. 290, ал. 1 НК.

СВИДЕТЕЛИТЕ (поотделно): Обещавам да кажа истината.

Съдът пристъпва към разпит на свидетеля Д.И.Д..

НА ВЪПРОСИ НА АДВ. Щ. СВИДЕТЕЛЯТ ОТГОВОРИ: Искам първо да кажа, че съм тук не срещу институцията „Б., защото съм бивш неин служител почти 25 години до пенсионирането си преди три години. На тази институция дължа голяма част от своето професионално развитие. Заемала съм различни ръководни длъжности, последната от които беше ръководител на първия в София корпоративен филиал. Това са филиали към „Корпоративно банкиране“, които работят с големи, корпоративни клиенти. Тук съм и за да защита своя колежа, познавайки нейните добри професионални и човешки качества. Мисля, че тя е била служител на „Б. приблизително толкова, колкото и аз. Преди това с нея сме се познавали бегло, но с Ж. започнахме да имаме по-близки контакти от пролетта на 2011 г., когато в гр. Плевен също беше създаден корпоративен филиал. Към момента на моето пенсиониране за

цяла България имаше десет такива филиала – твърде малко на фона на няколкото стотин за банкиране на дребно. Те имаха специална функция – да обгрижват по изключително високо квалифициран начин големите корпоративни клиенти. Имам предвид дружества, а не физически лица, и евентуално собствениците и управителите на тези фирми. Всъщност аз познавам Ж. от тогава и мога да кажа, че тя беше назначена за ръководител на корпоративния филиал в гр. Плевен. За ръководители бяха избирани хора с достатъчно знания, умения, опит, комуникационни умения, организаторски качества и бих казала нещо много важно – които съчетават в себе си експертност и организаторски умения. Експертността означава да знае във всеки момент от процеса на обслужване на корпоративните клиенти да може да се намеси с експертно мнение и в същото време да може да организира екипа, който ръководи. Именно като такава през 2011 г., февруари или март, беше назначена Ж. Ц.. Като нещо ново във системата на У., в процеса на работата се създаваха регулациите, които регламентираха дейността на тези корпоративни филиали. Т.е. знаеше се, че трябва да има някакво предимство при обслужване на корпоративните клиенти, някакви по-облекчени процедури, но те още не съществуваха. Те се създаваха в процеса на работата, като всички неща се коментираха между ръководителите на няколкото корпоративни филиала заедно с централизирания ръководител. Впечатленията ми от Ж. Ц. като професионалист са, че беше изключително комуникативна. Водили сме често разговори по телефона, имали сме семинари, събирания, общи събития, на които е присъствала и тя. Тя е изказвала експертни мнения по много от казусите, бих казала професионални. Но като човек, който знае, че не всичко знаем всички, когато е имала съмнение за нещо е питала, комуникирала е, отговаряла съм ѝ. Бих казала, че е един човек, който е държал много на колегите си. Защищавала ги е в ситуации, в които е смятала, че това трябва да се случи. Тя имаше изключителни организаторски умения. Като човек тя е безкрайно добронамерена, лъчезарна, усмихната, с блага дума за всеки. Атестациите са задължителни в банката веднъж годишно. В началото беше устно на база на специални бланки. Впоследствие се създаде информационна система за това. Всеки служител първо оценява себе си – така, както се вижда. След това прекият ръководител, в случая колежката, която беше в централата и беше ръководител на всички корпоративни филиали, даваше своята оценка, като

преди това тя провеждаше срещи с всички колеги. Т. е. ако е имала някакви забележки, тя винаги ги е казвала. Нямам информация това да се е случвало с Ж., да е имало някакви забележки към нея, някакви остри проблеми, критично отношение и т. н. Мисля, че тя е била доста високо оценявана всеки път от колегите си. Пак казвам, че ние, ръководителите на корпоративните филиали бяхме в постоянна комуникация помежду си и общо взето сме споделяли много от нещата, които са се случвали. Една отрицателна атестация може да доведе до някакви забележки, до някакви административни наказания. И си мисля, че прекият ръководител не би търпял да стои там един човек, който не отговаря на длъжностната си характеристика и по-точно това, което току-що казах – комуникативни умения с клиенти, с колеги, експертност, аналитичност, всички тези неща. Мисля, че Ж. беше повече от 10 години ръководител на този филиал. Нямам информация тя да е била наказвана през годините. Нямам информация, не знам да е имало оплаквания от клиенти или от нейни подчинени от работата ѝ, от нейния стил на ръководене на този отдел „Корпоративно банкиране“. В банката има специална бланка за жалби и похвали, в която клиентите имат право да изразят мнението си, освен чрез информационните системи. Не съм чувала, не зная да е имало жалби срещу нейната работа. Дори сме се шегували, веднъж тя ми сподели, че имало клиент, който е много доволен от тяхната работа и написал нещо хубаво за тях. Не съм чувала за жалби. Аз не съм била директор в Плевен, но сме имали достатъчна комуникация с нея, за да зная, ако е имало. Ние бяхме с Ж. на едно хоризонтално ниво – тя в Плевен, а аз тук в София. По отношение на въпроса дали е имало случаи, в които по-висшестоящите ръководители устно да са нареждали неща, които не би следвало да се осъществяват, стигаме до един тънък момент в общата структура на банката. Корпоративните филиали са оперативните структури, т. е. те обслужват оперативно от А до Я корпоративните клиенти. От друга страна са т. нар. търговци, т. е. мениджърите на клиентите, всеки от които си има свой портфейл с определен набор от клиенти. Къде е мястото на клиента? Клиентът или комуникира директно с филиала, или комуникира чрез мениджъра, който пък нарежда на филиала. По-либералният режим в работата на корпоративните филиали се изразяваше в някои регулации – например право на клиентите да изпращат нареждания по имейл или факс, като впоследствие носят оригиналите. Имаше такава регулация и някои други. Но

за съжаление в тази комуникация, за да задържат клиентите си, много често се е стигало до нареждания от страна на мениджърите, които са противоречали по някакъв начин на регулациите. Всъщност те не носят пряката отговорност. Пряката отговорност носи този, който изпълнява нарежданията, например да пусне валутен превод без достатъчно документи или нещо друго, които след това ще им бъдат донесени. Ръководителят на корпоративния филиал не е подчинен на мениджърите и той не е длъжен да изпълнява това, което казва мениджърът. По своя преценка го прави. Тук е мястото на т. нар. регионални директори. Аз съм работила с регионален директор, който винаги е заемал обективната страна и е умеел да балансира безупречно между своите подчинени – мениджъри и корпоративния филиал. Т. е. той знае къде е тънката граница между допустимото и недопустимото. Не познавам регионалния директор на гр. Плевен. Той всъщност не е много от скоро. Не мога да коментирам неговите действия. Мисля, че регионалният директор в плевенския клон от времето преди моето пенсиониране и към настоящия момент е едно и също лице, защото е от няколко години.

АДВ. Щ.: Нямам други въпроси към свидетеля.

НА ВЪПРОСИ НА АДВ. М. СВИДЕТЕЛЯТ ОТГОВОРИ: Пенсионирах се в края на януари 2020 г. Не съм правила оценка на работата на Ж. Ц.. Не ми е искана обратна връзка за нейната работа, защото не сме в една структура на подчиненост, но съм комуникирала с моя пряк ръководител, коментирали сме неща и ако тя е имала някакво недоволство, общо взето го е казвала пред всички, за да се учим от грешките си, така да се каже. Не съм комуникирала с други колеги на Ж. от Плевен, освен с нея, защото с нея сме на едно ниво. Ако се е наложило нещо да изпълнят по наша заръка, да бъде обслужен даден клиент, имало е такива случаи, да се открие сметка на клиент на база на документи от нас, аз винаги съм търсела Ж.. Не съм била пряк свидетел на отношенията ѝ с колегите. Мога да кажа какви са били тези отношения на база на споделяното от нея по телефона, винаги сме споделяли свои проблеми. Смятам, че тя е била човек, чиято комуникативност ѝ е позволявала да балансира безупречно между клиента и служителите си. Не допускам да е имало проява на арогантност, на надменност спрямо подчинените ѝ колеги. Мога само да предполагам, ако някой е бил засегнат от някаква моментна реакция на нещо, което е било силно сгрешено, или някакво злепоставяне. Това са само предположения, но тя не е такъв характер,

тя е друг тип човек. Не познавам регионалния директор на Плевен. Виждам го само по събирания, които сме имали от „Корпоративно банкиране“. Предишният, който мисля, че я е назначил, го знам също само визуално.

АДВ. М.: Нямам други въпроси към свидетеля.

Съдът приключи разпита на свидетеля Д.И.Д., която остана в съдебната зала.

Съдът пристъпва към разпит на свидетеля В.Б.П..

НА ВЪПРОСИ НА АДВ. М. СВИДЕТЕЛЯТ ОТГОВОРИ: Работя в „У Б. в Дирекция „Хора и култура“, на длъжност „бизнес партньор хора и култура“. Познавам Ж. Ц.. Бях по време на връчването на документите за прекратяване на трудовото й правоотношение. Преди това също съм имал възможността няколко пъти да се срещна с нея. Прекратяването се случи на 22.07.2022 г. в офиса ни в сградата на пл. АДРЕС. Заедно с господин К.А. проведохме срещата. На самата среща връчихме документите за прекратяване на трудовите правоотношения. Първо връчихме декларация за това дали има защита за прекратяване за различни видове заболявания, бременност и т. н.

Също така връчихме предизвестие за прекратяване на трудовото правоотношение. И третият документ вече накрая беше актът за прекратяване на трудовия й договор. Тя отказа да ги приеме. Първо декларацията й беше представена, но тя отказа да приеме самата декларация, да я подпише. Така че се наложи заедно с господин А. да подпишем като свидетели, че декларацията й е предоставена, след което й я предоставихме. След това й представихме предизвестieto, мотивите, аргументацията зад решението за прекратяване.

Прочетох може би по-голямата част от предизвестieto, след което тя ме прекъсна и каза, че не желае повече да слуша. Казах й, че е в неин интерес да се запознае с цялото съдържание до края, но тя отказа да слуша повече и каза, че каквото сме й били прочели, й било достатъчно за нея. Предоставихме й екземпляр от всички тези документи – и от предизвестieto, и от заповедта.

Преди това прекратяване имах повод да общувам с Ж. Ц. по повод прекратяване по чл. 331 КТ. Не помня точно колко време преди срещата за прекратяване на трудовия й договор, имахме една среща с нея, на която отново беше и господин К.А.. На тази среща се коментираха резултатите и нейното представяне към момента. Беше дадена подробна обратна връзка за пропуски, които има в работата по отношение на работа с колеги, сътрудничество с колегите както от нейното звено, така и от други звена в

банката, по отношение на пропуски в работния процес, като ѝ предложихме прекратяване на трудовите правоотношения по инициатива на работодателя с изплащане на обезщетение. Тя не прие нито такъв тип прекратяване, не прие и обратната връзка и аргументите, които ѝ бяха представени.

АДВ. М.: Моля да предявите на свидетеля предизвестието и заповедта за прекратяване на трудовия договор на ищцата.

СЪДЪТ предявява на свидетеля предизвестие № 267 от 22.07.2022 г. и Заповед № 268 от 22.07.2022 г., находящи се от л. 23 до л. 34, вкл., от делото.

СВИДЕТЕЛЯТ: Това предизвестие връчихме. Това е моят подпис – срещу моето име. Това е заповедта, която връчихме, и това е датата, на която ги връчихме на Ж. Ц..

АДВ. М.: Нямам други въпроси към свидетеля.

НА ВЪПРОСИ НА АДВ. Ц. СВИДЕТЕЛЯТ ОТГОВОРИ: Две или три страници успях да прочета от предизвестието преди да бъде прекъснат от Ж. Ц.. Може би е отнело пет или десет минути. Не мога да кажа точно.

АДВ. Ц.: Нямам други въпроси към свидетеля.

Съдът приключи разпита на свидетеля В.Б.П., който остана в съдебната зала.

Съдът пристъпва към разпит на свидетеля К.Р.А..

НА ВЪПРОСИ НА АДВ. М. СВИДЕТЕЛЯТ ОТГОВОРИ: Работя в „У Б. на длъжност „директор управление „Корпоративни клиенти“. Познавам ищцата Ж. Ц. в качеството ѝ на бивш мениджър оперативна дейност в регион Плевен. Към онзи момент нашата структура се състои от десет региона, един от които е регион Плевен. Във всеки регион имаме регионален директор плюс рилейшъншип мениджъри, които отговарят за обслужването на корпоративните клиенти с приходи от продажби между 1 и 50 млн. евро. Имам и оперативни екипи в рамките на регионите, които отговарят за оперативното обслужване и подпомагане на мениджърите в осъществяването на тяхната дейност по продажбено и следпродажбено обслужване на клиенти. Моята длъжност в тази структура е над регионалния директор. Присъствах при прекратяването на трудовото правоотношение на Ж. Ц.. Последният ни разговор беше на 22 юли 2022 г. Тогава имяхме пореден разговор с Ж. Ц. по отношение на нейното представяне, нейните функции, начина, по който те се изпълняват, обратна връзка от страна на колегите за начина, по който те си



взаимодействат. Казвам „пореден“, защото преди това сме имали още няколко разговора, в които сме давали обратна връзка за това, че начинът, по който тя взаимодейства, работи, управлява дейността, не съответства с нашите очаквания и очакванията на банката в контекста на нейните отговорности и ангажименти. Нейната длъжност беше „мениджър оперативна дейност“. Това означава, че тя отговаряше за екип от двама човека, които осъществяваха оперативното обслужване на корпоративни клиенти, които преминаваха и които реално се обслужват в регион Плевен. Бидейки мениджър оперативна дейност, в рамките на нейните отговорности беше да се осъществява и последващ контрол върху всички операции, които се осъществяват в основната банкова система на банката, като това дали са документално обезпечени, дали са изпълнени в съответствие с вътрешната и външна нормативна уредба и регулации, и съответно организация и управление на хората под нея – двама специалисти оперативна дейност, с които тя трябва да разпределя работата, да взаимодейства и да подобрява качеството на работата към крайните клиенти. Обратната връзка, която имаме, и това, което ние наблюдавахме в сравнително дълъг период от време беше, че Ж. Ц. не взаимодейства, което е ключово. Тя не взаимодейства с колегите, които са под нея, не взаимодейства и с колегите, които тя, бидейки обслужващо звено, има ангажимент да ги подкрепя в осъществяване на тяхната дейност. Ако може така да го разделим – Ж. Ц. има два типа клиенти – вътрешни, които са рилейшъншип мениджърите, които работят с корпоративни клиенти, и външни клиенти, които са крайни клиенти на банката, които отиват във филиала, поставят различни искания и предоставят различни документи, които следва да се обработят. Липсата на такова взаимодействие изключително много затрудняваше работата. В резултат на което имаше доста от операциите, които би следвало нейният екип да поеме и да осъществи като операции и записвания, но в крайна сметка голяма част от тях – ангажиментът по събирането на документи и обработката на документите се поемаше от рилейшъншип мениджърите. Това беше в разрез с оперативния модел. Не в конфликт, а в разрез, защото това водеше до допълнително оперативно натоварване, а реално функцията на нейното звено и на нея в частност са да подпомагат рилейшъншип мениджърите, да ги разтоварят от това оперативно натоварване. Това беше единият от проблемите. Другият проблем – установихме, че има незнание, непознаване

на продуктите и системите в дълбочината, в която се изисква за нейната позиция, което отново водеше до затруднение. Това водеше и до затруднено взаимодействие с останалите звена в банката, с които тя взаимодействаше, като имам предвид от други филиали или в рамките на банкиране на дребно или в други структури в рамките на банката, или отказ от взаимодействие с тях и прехвърляне на тази отговорност към някой друг, който ще трябва да осъществи това взаимодействие, за да може да се затвори продажбата. Това се явяваше проблем в работата. Чисто организационно също имаше доста проблеми и оплаквания. Допълнително получавахме и недоволство от страна на клиентите за начина, по който са обслужвани, и начина, по който работи филиалът. Това ни доведе до това да стигнем до тази крайна мярка и да се разделим с нея. Имаше промяна в организационната структурата на банката. Реално миналата година, април месец структурата на бившите корпоративни филиали в рамките на корпоративно банкиране премина към нашата структура на пряко подчинение. До преди това те бяха подчинени на друга структура в рамките на корпоративно банкиране, т. нар. „Търговска стратегия“ и всички корпоративни филиали в рамките на банката не рапортуваха на регионалните директори, а на централна функция в София. Дори към онзи момент начинът на взаимодействие, на комуникация отново се осъществяваше със същите хора. Т. е. техните отговорности в голяма степен се препокриваха с отговорностите, които те имаха от април месец насам. Тя е заемала същата позиция и преди, и след това. Аз през цялото време съм заемал тази позиция. Имам поглед и преди, и след това. Със сигурност знам, че колегите от „Търговска стратегия“ са водили разговори с нея във връзка с проблемите в работата ѝ. Но това, което държа да подчертая, е, че когато ние коментирахме с нея, тя категорично отказваше да е получавала такава обратна връзка. Тук има едно голямо разминаване спрямо информацията, която ние имаме и знаем, че тя е получавала обратна връзка за това, че трябва да адресира и да реши определени проблеми, и това, което тя е готова да приеме. Тя имаше и косвена обратна връзка – никой не искаше да взаимодейства с нея. Това е ясен знак, че има проблем. Включително, когато аз ѝ дадох обратна връзка, тя отказваше да я приеме. Даже имахме и разговор, в който я помолих като се върне в Плевен да си разговаря отново с колегите, ако не вярва на обратната връзка, която ние обобщаваме. Не го е направила, така че да получи обратната връзка, която колегите дават за нея и за

качеството на нейната работа. Имаше конкретни оплаквания от нейни колеги към нейната работа, които са достигали до мен. Тях ги получавах и преди промяната в структурата на банката, и в последствие след като те преминаха на пряко подчинение към нашия екип. Основният проблем, от който колегите се оплакваха, е взаимодействието, което имат с нея, т. е. липсата на такова. Вторият голям проблем, който колегите срещаха, е, че това, което са нейни задачи и отговорности, тя не ги изпълнява. И това натоварва оперативно тях и съответно води до забавяне и влошаване качеството на обслужване на клиентите. Запознат съм с процеса по годишното оценяване на служителите. Не съм ангажиран с оценката на Ж. Ц. директно. Лично ангажиран за годишното оценяване е прекият мениджър, който оценява всеки член на неговия екип. Но съм запознат от това, което регионалният директор е споделил с мен като оценка на начина, по който тя се справя с работата. По отношение на „областите за развитие“ в картите за годишно оценяване мога да кажа следното. В банката имаме ясно изразен компетентностен модел, в който за различните компетенции, които са ключови, за да може всеки един колега в банката да се справи със своите отговорности и задачи, ние поставяме оценка за това доколко тази област е силна и доколко е област за развитие. По този начин целим да адресираме проблеми и съответно всеки служител да има възможност да ги адресира и да прояви съответното поведение, което ще му даде възможност да се развива професионално в рамките на У.. Плюсовете, които са изброени в длъжностната характеристика са изисквания за заемане на длъжността, т. е. длъжностната характеристика са базовите условия, на които трябва да отговаря всеки един служител, който заема съответната длъжност. Има длъжностни характеристики за всяка една позиция в рамките на банката като базови изисквания, които те трябва да имат, за да може да заемат дадена длъжност.

АДВ. М.: Нямам други въпроси към свидетеля.

НА ВЪПРОСИ НА АДВ. Ц. СВИДЕТЕЛЯТ ОТГОВОРИ: Аз съм на заеманата от мен длъжност от юни 2017 г., т.е. познавам Ж. Ц. от юни 2017 г. Тогава съм имал първо посещение в регион Плевен в качеството ми на директор корпоративни клиенти. Ние имаме годишна атестация и междинни атестации, междинни обратни връзки като процес всяка година, в който даваме обратна връзка за всеки един служител в рамките на всяка една структура на банката, в който го оценяваме. Знам, че исторически, назад във

времето е имало оплаквания срещу Ж. Ц., дори включително е имала и наказание, професионално. Не мога да кажа в какво точно се е изразявало това наказание, много назад във времето е и нямам информация. Но реално оплаквания за взаимодействието и начина, по който се работи с нея, аз получавам от 2017 г. Още при първото ми посещение в регион Плевен през 2017 г. колегите рилейшъншип мениджъри споделиха, че не са доволни от начина, по който работят към този момент с колегите и в частност с Ж., в качеството ѝ на мениджър оперативна дейност в корпоративен филиал – регион Плевен. До месец април миналата година корпоративните филиали не бяха на подчинение към регионален директор и съответно към нашата структура. Те бяха на подчинение към друга централна функция в рамките на корпоративно банкиране, която се нарича „Търговска стратегия“ с мениджър, който беше позициониран в София и който даваше годишна оценка на мениджърите оперативна дейност във всеки един корпоративен филиал към онзи момент. До тогава ние можехме само да даваме мнение по отношение на взаимодействието, но ние не бяхме структурата, която оценяваше пряко тяхната работа. И още от тогава ние сме изразили многократно, че не сме доволни от взаимодействието с Ж. Ц. и начина, по който тя си изпълнява служебните задължения. Факт е, че към онзи момент мениджърът, който отговаряше за тези структури, не взимаше под внимание това, което ние давахме като обратна връзка. Това е ситуация, която откакто аз отговарям за това нещо, е установена като проблем. Тя е получавала обратна информация. Колегите просто не работеха с нея. Предпочитаха да не работят с нея. Което означава, че ние имаме един човек, който не си изпълнява оперативните задължения и задачи в рамките на структурата. Картата за управление на представянето на всеки служител е стандартна форма за оценка на всеки един служител в рамките на „У Б.. Последната карта за оценка на ищцата е изготвена от регионалния директор, на чието пряко подчинение е била тя, считано от април месец миналата година. Тази карта за оценка на ищцата не се попълва от мен, аз нямам такъв ангажимент и затова не носи моя подпис. Тя се попълва от прекия ръководител. Аз не подписвам тези карти. Те са в електронен формат, изготвят се в електронна платформа. Познавам лицето С.Ц.. Той е директор „Търговска стратегия“. Длъжностната характеристика е характеристика за позицията с изискванията, на които всеки един човек, който заема дадена длъжност, трябва да отговаря и да покрива, за да може да

заема тази длъжност. Длъжностната характеристика е подписана от С.Ц., защото към онзи момент длъжността „мениджър оперативна дейност“ е била част от структурата на С.Ц., която се нарича „Търговска стратегия“. Оценката на конкретния служител и длъжностната характеристика са два различни процеса и документа. Подписаната длъжностна характеристика от С.Ц. е в качеството му на директор „Търговска стратегия“. Оценката би следвало да е дадена от Надя Генкова, която към онзи момент е била отговорник за структурата на корпоративни филиали. Тогава такава беше организационната структура на банката.

АДВ. Щ.: Нямам други въпроси към свидетеля.

НА ВЪПРОСИ НА АДВ. М. СВИДЕТЕЛЯТ ОТГОВОРИ: По отношение на плюсовете, които са посочени на л. 3 от длъжностната характеристика срещу съответните професионални умения и способности, уточнявам отново, че това са изисквания за заемане на длъжността. Т.е. длъжностната характеристика са базовите условия, на които трябва да отговаря всеки един служител, който заема съответната длъжност. Това не е оценка на самия служител. Имаме длъжностна характеристика за всяка една позиция в рамките на банката като базови изисквания, на които те трябва да отговарят, за да могат да заемат съответната длъжност.

АДВ. М.: Нямам други въпроси към свидетеля.

Съдът приключи разпита на свидетеля К.Р.А., който остана в съдебната зала.

Съдът пристъпва към разпит на свидетеля Г.Н.Г..

НА ВЪПРОСИ НА АДВ. М. СВИДЕТЕЛЯТ ОТГОВОРИ: Работя като директор „Корпоративно банкиране“ в гр. Плевен точно от десет години. Познавам Ж. Ц.. Ние сме работили в една и съща сграда. Тя работеше като „мениджър оперативна дейност“ към „Корпоративно банкиране“, но не под мое ръководство. Такава беше структурата на банката буквално допреди случая, за който сме тук. Т. е. тя беше „мениджър оперативна дейност“, като мениджър ѝ беше човек в столицата. Относно нейната работа аз винаги съм имал забележки. Но предвид факта, че не бях пряк неин ръководител, сигнализирах съм на мениджмънта, съответно имаше и срещи в годините с нея. Също екипът, който ръководя, има преки задължения и ангажменти да работи с нея. Т. е. ние обслужваме корпоративни клиенти като целия сървиз модел от тяхното обслужване – разкриване на сметки, издаване на банкови

гаранции, регистриране на спесимени в системата на банката – всичко това е нейно задължение. Поради несправянето ѝ според мен със задълженията аз постоянно получавах оплаквания от хората, които ръководех. Съответно част от нейните задължения трябваше да се изпълняват от хора, които съгласно длъжностната им характеристика това не беше тяхна работа. Случаите са не малко. Например, едно елементарно регистриране на спесимен в системата на банката. При промяна на лична карта на клиент също трябва да бъде направена промяна. Тези неща се случваха от два-три дни до един месец. Т.е. отива клиент в София, в офиса или в друг клон на банката да бъде обслужен и той няма тази възможност поради това, че след като си е предал надлежно спесимена или го е подменил в банката, той не е качен в системата. Започват разговори, обаждат се на други служители на банката, адресират ги, молби да бъде качен спесименът, документи в София и т. н. Това е един случай. Много активно работехме с нея по въвеждането на декларациите за пране на пари. Нейно задължение беше да ги качи в системата, а ние да ги осигурим като оригинали от клиентите. Поради липсата на доверие ние ги давахме за определен период от време при нея, след което мениджърите продажби (хората, които аз ръководех) ги съхраняваха при тях, защото имаше случаи на такива, които бяха изчезнали. Съответно трябваше да се набавят отново, някой да ги попълни, някой да отиде на място и клиентът да ги подпише. Друг случай от съвместната ни работа е нареждане пак от мениджър продажби до оперативното звено, в случая до нея, за прекратяване на продукт на банката – пакетна програма. Доколкото си спомням, нареждането беше от януари, около 20-ти. През април месец клиентите се бяха обадили на въпросния мениджър, че продължава да им се събират таксите и пакетът не е прекратен. При запитване от мениджър клиенти по запитване от клиент какъв документ използваме в настоящия момент за разплащане за превод в българска банка, тя не знаеше. Беше накарала същия мениджър да пусне имейл на централизирано звено в централата (нещо като кол център). Оказа се, че дори имейлът не е правилен. Т. е. тя беше го адресирала към рекламации в случая на преводи. Моделът на банката започна своите промени от началото на януари миналата година. До тогава тя отговаряше или ръководеше, беше мениджър на трима служители касиери и един човек оперативна дейност, т. е. пет човека в офиса. Поради промяна в структурата на банката тези хора от касите – касиерите преминаха под шапката на

филиалите, които обслужваха клиенти. Оперативната дейност по касовите дейности и плащанията преминаха към банкиране на дребно или към съответните офиси, т. е. към съвсем различна структура. Тогава останаха само Ж. Ц. и И.Ч. – две служителки, които през месец юни официално трябваше да преминат под мое ръководство. Между януари и юни постоянно имаше никакви проблеми с колегите, които менажираха касите. Те работеха в едно и също помещение, като мениджъри на касите бяха едни, а Ж. и Ивета бяха под друго ръководство. Това беше един такъв преходен период. При тоталната загуба на доверие на хората, които трябва да ѝ възлагат задачи, те не го правеха и го правеха сами. Всичко това, което трябваше да се случва, цялата оперативна дейност, реално те се товареха и го правеха сами. И след като вече беше ясна промяната в банката с новия модел, едва тогава аз инициирах среща с нея и ѝ казах, че при тези обстоятелства ние поради фактите, които излагам и днес, няма как да продължим да работим заедно. Конфликти между нея и нейните колеги се случваха, ако не ежедневно, по няколко пъти в седмицата. Колегите от лизинга, които трябваше да бъдат на партерния етаж, помолиха да бъдат преместени на друго място, защото цял ден пред клиенти се повишава тон, правят се неуместни забележки към колежки, които тогава са ѝ били подчинени, защото позицията ѝ е била точно такава. Пак казвам, че това беше преди да менажирам аз, тогава не съм бил мениджър. Така или иначе, по тази тема аз един единствен път съм водил разговор с нея. Може би имаше промяна в рамките на три-четири-пет дни и след това нещата продължиха по същия начин. Аз изготвих оценката ѝ за 2022 г., която е във връзка с констатирането на липсата на качества, като неин пряк ръководител. „Области за развитие“, отразени в тази карта, са това, което аз като мениджър виждам като необходими области за подобрене при съответния служител. При нея областите за развитие бяха синергия, кооперация, отговорност. Това бяха неща, които под никаква форма аз не можех да оценя по друг начин освен като области за развитие. Аз винаги съм държал в работата си на работата с хората и на екипа. Това е било много ценно. След като се направиха промените в банката г-жа Ц. не комуникираше с никой от нас, т. е. нито с колегите, които ми бяха подчинени, нито с мен, нито долу със служителите си, от които всъщност беше останала една служителка. Това продължи около три месеца. Предполагам, че това се дължеше на разговора, който имахме още в началото. Аз казах, че при липсата на съответните

качества и отговорности, не бих поел отговорността да продължа да работя с нея.

АДВ. М.: Нямам други въпроси към свидетеля.

НА ВЪПРОСИ НА АДВ. Щ. СВИДЕТЕЛЯТ ОТГОВОРИ: Оплаквания от работата ѝ е имало и преди години, но те зачестиха след като се преместиха касите в ритейл центъра. Първото оплакване от мен е от 2013 г., когато идваше в 10 ч. на работа. Аз съм регионален директор и именно като такъв съм получавал тези оплаквания от моите подчинени. Не знам дали тези оплаквания са отразявани в нейното лично трудово досие. Не знам дали са ѝ били налагани наказания заради тези оплаквания. Аз не съм бил пряк ръководител на г-жа Ц. при въпросните преки конфликти, за които казах, че са ставали няколко пъти в седмицата.

АДВ. Щ.: Нямам други въпроси към свидетеля.

Съдът приключи разпита на свидетеля Г.Н.Г..

СТРАНИТЕ (поотделно): Нямаме други доказателствени искания.

СЪДЪТ

ОПРЕДЕЛИ:

ОТЛАГА и НАСРОЧВА делото за 17.05.2023 г. от 13:30 часа, за които дата и час страните редовно уведомени от днешното съдебно заседание.

Протоколът е изготвен в открито съдебно заседание, което приключи в 15:44 часа.

Съдия при Софийски районен съд: \_\_\_\_\_

Секретар: \_\_\_\_\_