



RPW/2695/2020 P
Data: 2020-01-15



GŁÓWNY INSPEKTOR PRACY

Wiesław Łyszczek

Warszawa, 2020-01-09



UNP:GIP-20-00036

GIP-GPP.081.84.2019.23

BIURO RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH	
WPL.	2020 -01- 15
ZAL.	NR

Pan

dr hab. Adam Bodnar

Rzecznik Praw Obywatelskich

Al. Solidarności 77

00-090 Warszawa

Szanowny Panie Rzeczniku

dotyczy: pisma z dnia 11 października 2019 r. nr VII.501.166.2019.KŁ

Nawiązując do pisma z dnia 31 października 2019 r. nr GIP-GPP.081.84.2019.4, dotyczącego pisma z dnia 11 października 2019 r., odnoszącego się do technologii „związanych z ciągłą obserwacją i nagradzaniem pracownika za uśmiech” stosowanych przez PKO Bank Polski dla oceny pracowników, uprzejmie informuję, że – zgodnie z moim poleceniem - w okręgowych inspektoratach pracy przeprowadzono pilotażowe kontrole, w zakresie zgodnym z kompetencjami organów Państwowej Inspekcji Pracy, tj. pod kątem zgodności z przepisami art. 22¹ oraz art. 22² Kodeksu pracy.

Z przekazanych przez Okręgowych Inspektorów Pracy informacji wynika, co następuje.

1) Na terenie właściwości miejscowej Okręgowego Inspektoratu Pracy w Łodzi w miesiącu lipcu 2019 r. w dwóch Oddziałach Banku PKP BP (oddziały nr 4 i 6 w Łodzi) rozpoczęto akcję mającą charakter konkursu, skierowanego z jednej strony do klientów banku, jak również do pracowników, wykonujących zadania doradców klienta.

Jak wynika z udostępnionego materiału reklamowego „Bankuj z uśmiechem i pomagaj” – uśmiech klienta zarejestrowany przez specjalny sensor podczas rozmowy z doradcą Banku jest wyceniony na 1 grosz. Sensor zliczający uśmiechy analizuje

wyłącznie ruchy twarzy, nie wykonuje zdjęć ani nie zapisuje wizerunku osoby. W kontrolowanych Oddziałach, stanowiska które biorą udział w akcji oznaczono żółtymi balonami. Na tych stanowiskach umieszczono dwa urządzenia do rejestracji uśmiechów – sensory Quantum CX – z których jeden skierowany jest na klienta, drugi natomiast na obsługującego pracownika. Urządzenia zostały dostarczone przez organizatora Konkursu – spółkę Quantum CX. sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni. Z informacji pisemnej dotyczącej „Zasad działania sensora Quantum CX (rozwiązania do liczenia uśmiechów)” wynika, iż instalowany sensor wykorzystuje elementy sztucznej inteligencji do liczenia uśmiechów osób uczestniczących w rozmowie (klienta oraz doradcy) w określonych momentach rozmowy (np. na początku lub na końcu). Rozwiązanie wykorzystuje sieci konwolucyjne (CNN), które analizują obraz w czasie rzeczywistym, identyfikując 68 specyficznych punktów na twarzy, przypisując mu poszczególne cechy. Mechanizm na podstawie zestawów ruchu mięśni twarzy umożliwia zliczanie liczby uśmiechów. Stosowane urządzenie nie stanowi kamery, która rejestruje obraz (wizerunek osoby), a jedynie rejestruje w czasie rzeczywistym mimikę twarzy, identyfikując ją jako uśmiech lub nie.

Ustalono, że pracownicy Oddziału przystępowali do Konkursu dobrowolnie poprzez samodzielne zarejestrowanie się na platformie Quantum CX i utworzenie konta użytkownika. W celu przystąpienia do wykorzystania po raz pierwszy sensora Quantum CX pracownik wyrażał zgodę na przetwarzanie przez Quantum Lab sp. z o.o. jego danych osobowych w postaci imienia i nazwiska, adresu e-mail, firmy, oddziału firmy w celu prowadzenia i utrzymywania konta użytkownika w Aplikacji Quantum CX. W treści tej zgody wskazano, iż pracownik „wie, że zgodę może wycofać w dowolnym momencie i że jest ona niezbędna dla założenia i utrzymania konta użytkownika. Wyrażenie zgody jest niezbędne dla świadczenia usług konta w Aplikacji Quantum CX, Pracownik oświadczał ponadto, że zna i akceptuje Regulamin Konkursu i Politykę prywatności. Wspomniana zgoda była wyrażana przy dokonywaniu Rejestracji na platformie Quantum CX przy użyciu dostarczonego rozwiązania elektronicznego.

Na podstawie okazanego Regulaminu konta i konkursu dla użytkowników platformy Quantum CX ustalono, że ww. platforma wspiera spontaniczne budowanie kultury życzliwości w ramach zespołów i organizacji poprzez motywowanie członków zespołów do drobnych gestów takich jak uśmiech. Uśmiechy pracowników – a w przypadku stacjonarnych biur obsługi klienta – również obsługiwanych klientów, są wykrywane za pomocą sensorów oraz rejestrowane na indywidualnych kontach użytkowników.

Pracownicy posiadający zarejestrowane konta użytkownika mają możliwość: w przypadkach pracowników call center – polecenia dokonania wpłat pieniężnych na cele

charytatywne w zamian za punkty otrzymane za własne uśmiechy, zaś w przypadku pracowników stacjonarnych biur obsługi klienta – wymiany własnych uśmiechów w ramach Konkursu na nagrody, jak również polecenia dokonania wpłat pieniężnych na cele charytatywne w zamian za kwoty otrzymane za uśmiechy obsługiwanych klientów. Korzystanie z platformy Quantum CX przez Uczestnika wymaga zaakceptowania bez zastrzeżeń treści Regulaminu oraz wszelkich dalszych warunków, procedur i instrukcji, w tym Polityki prywatności.

Stosownie do okazanego w trakcie kontroli Regulaminu, warunkiem korzystania przez pracownika Banku z Funkcjonalności oferowanych w ramach platformy Quantum CX jest zawarcie przez Uczestnika Umowy. Zawarcie Umowy oraz uzyskanie dostępu do Funkcjonalności wymaga Rejestracji – założenia w ramach Platformy Quantum CX konta użytkownika za pośrednictwem strony Quantum CX lub aplikacji mobilnej Quantum CX. Uczestnik samodzielnie zakłada i prowadzi własne konto użytkownika. Utworzenie i korzystanie z konta użytkownika możliwe jest po wypełnieniu formularza rejestracji, wyrażeniu zamiaru utworzenia konta przez wciśnięcie na ekranie przycisku „utwórz konto”, potwierdzeniu zamiaru utworzenia konta poprzez kliknięcie na link potwierdzający przesłany na adres e-mail podany przez Uczestnika oraz weryfikacji dokonanej przez Partnera w celu potwierdzenia tożsamości Uczestnika.

Jednocześnie w Regulaminie wskazano, że „z zastrzeżeniem przypadku dobrowolnej, konkretnej, świadomej i jednoznacznej zgody Uczestnika, dane dotyczące liczby punktów zgromadzonych przez Uczestnika za uśmiechy własne i obsługiwanych klientów oraz dotyczące sposobu postępowania z punktami nie będą udostępniane Partnerowi, tj. dostęp do powyższych danych będzie posiadał jedynie Uczestnik.

Organizator będzie przekazywał Partnerowi wyłącznie dane sumaryczne (zagregowane) dotyczące liczby punktów zgromadzonych łącznie przez wszystkich Uczestników.

Uczestnik bierze udział w Konkursie poprzez skorzystanie z odpowiedniej funkcjonalności za pośrednictwem konta użytkownika. Udział w Konkursie polega na udzielaniu odpowiedzi na pytania quizowe w ramach danej tury Konkursu. Zwycięzcami Konkursu są Uczestnicy, którzy odpowiedzieli poprawnie na co najmniej minimalną liczbę pytań w ramach danej tury Konkursu. Zwycięzcy Konkursu otrzymują możliwość wymiany posiadanych punktów za uśmiechy na nagrody.

Umowa wchodzi w życie z chwilą Rejestracji i zawarta jest na czas nieoznaczony. W przypadku utraty przez Uczestnika statusu członka personelu Partnera, ustania współpracy Organizatora z Partnerem lub z innych ważnych przyczyn, Organizator może

dokonać zamknięcia konta użytkownika na platformie Quantum CX, co jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy „konkursowej” ze skutkiem natychmiastowym.

W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Organizator zobowiązany będzie do utrzymania kont użytkowników przez okres jednego miesiąca. W tym czasie Uczestnicy zostaną poinformowani poprzez notyfikację systemowe oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej o możliwości wykorzystania zgromadzonych punktów oraz terminie zamknięcia kont na platformie Quantum CX. Po upływie powyższego okresu Uczestnik traci dotychczas zdobyte punkty. Uczestnik nie będzie miał jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora w związku z rezygnacją z udziału w Konkursie i utratą posiadanych punktów.

Jak ustalono podczas czynności kontrolnych, Regulamin Konta i Konkursu zakłada, iż Uczestnik ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia swojego Konta Użytkownika poprzez wysłanie stosownego żądania do Organizatora, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: pomoc@quantum.cx lub pisemnie na adres doręczeń: PPNT Budynek IV, Moduł D, Quantum Lab. Pok. 515 Aleja Zwycięstwa 96/98, 81-451 Gdynia. W takim przypadku Uczestnik traci dotychczas zdobyte punkty i nie będzie miał jakichkolwiek roszczeń wobec Organizatora w związku z rezygnacją z udziału w Konkursie i utratą posiadanych punktów.

Uczestnik może samodzielnie dokonywać sprawdzenia liczby punktów zgromadzonych za uśmiechy własne i obsługiwanych klientów.

Jak ustalono, na podstawie informacji zamieszczonej w „Zasadach działania sensora Quantum CX, sensory nie są kamerami rejestrującymi obraz lub dźwięk, co znaczy, że nie stanowią narzędzia do monitoringu zakładu pracy. Urządzenia zliczają uśmiechy, a ich budowa nie pozwala na zapisywanie jakichkolwiek danych (w tym obrazu, dźwięku). System zbiera informacje o czasie uśmiechu pracownika w momentach, w których obsługiwał klienta i czasie uśmiechu klienta w trakcie obsługi przez pracownika, bez przypisywania go do tożsamości klienta. Wykrywane uśmiechy nie są rejestrowane i przetwarzane w taki sposób aby umożliwić lub potwierdzić jednoznaczną identyfikację osoby fizycznej.

W przypadku pracowników chcących wziąć udział w Konkursie, wymagane jest założenie konta w aplikacji Quantum CX. Dostęp do konta i możliwość brania udziału w Konkursie w każdym dniu pracy wymaga zalogowania się do aplikacji przy użyciu adresu poczty e-mailowej przypisanej każdemu pracownikowi w oparciu o imię i nazwisko, znak poczty oraz ciąg znaków: pkobp.pl. Aby zacząć pracować z aplikacją, należy się najpierw zarejestrować (co stanowi zawarcie umowy i przystąpienie do Konkursu) poprzez podanie adresu e-mail, imienia i nazwiska oraz placówki w której pracuje pracownik przy

użyciu platformy Quantum CX. Następnie pracownik akceptuje regulamin Konta i Konkursu dla użytkowników platformy Quantum CX i politykę prywatności. Po rejestracji, aby aktywować swoje konto podczas pracy, pracownik potwierdza podany na formularzu adres e-mail. Wówczas pracownik ma dostęp do systemu i może z nim pracować. Wymienione dane nie są przekazywane do Banku i służą jedynie powiązaniu doradcy z konkretnym stanowiskiem. Używanie aplikacji jest według wyjaśnień Dyrektora Oddziału samodzielną decyzją pracownika, która jest podejmowana w każdym dniu pracy. Pracownicy nie mają obowiązku logowania się do systemu. Przełożeni nie otrzymują informacji, kiedy pracownicy korzystają z systemu. Pracownik może nie logować się danego dnia do systemu i wówczas jego uśmiechy nie będą zaliczane. Nadto pracownik może przestawić swój sensor do pozycji leżącej, co powoduje, że sensor „nie widzi” nic. Według informacji określonych także w „Zasadach działania sensora Quantum CX”, pracownik w każdej chwili bez podania przyczyny i bez jakichkolwiek konsekwencji ze strony Banku ma prawo zrezygnować z udziału w Konkursie i usunąć wszelkie swoje dane. Sensor nie wykonuje zdjęć ani nie zapisuje wizerunku osoby, analizuje wyłącznie ruchy twarzy.

Dodać należy, iż dane dotyczące aktywności lub jej braku po stronie pracownika mogą być widoczne dla Dyrektora Oddziału (w aplikacji przewidziano konto Manager dashboard) jedynie w przypadku wyrażenia przez pracownika zgody na udostępnienie tych danych. W Oddziale 4 i 6 żaden z pracowników nie wyraził takiej zgody. W związku z powyższym, Dyrektor przy użyciu konta Managera otrzymuje informacje o ogólnym wyniku życzliwości placówki, uśmiechach klientów. Na ekranie Managera widoczne są dane dotyczące: liczby godzin uśmiechu w sumie na grupę w danych dniach lub okresach, średniej liczby minut uśmiechu na agenta, kwoty zebranej na akcję charytatywną, liczby „zł” zebranych przez agenta na akcje, życzliwości w skali % jako średniej sumy czasu wszystkich uśmiechów zgromadzanych przez użytkowników systemu dla każdego dnia, liczby rozmów, średniej długości rozmowy, sumy czasu trwania interakcji.

W oparciu o informacje przekazane przez doradców klienta w Oddziałach ustalono, że pracownik, który bierze udział w akcji, każdorazowo wybiera sobie zadania, które zostały podzielone na: łatwe, średnie i trudne. Podział zadań jest uzależniony od czasu trwania uśmiechu klienta podczas rozmowy, liczby uśmiechów podczas wybranej liczby rozmów z klientami. Wybór zadania przez pracownika oznacza możliwość zdobycia punktów, które wymieniane są na bony o określonej wartości do wykorzystania w wyznaczonych placówkach (na przykład w Empiku, Zalando, Douglasie, H&M, RTV Euro AGD, Biedronce, Ikea).

Według informacji zamieszczonych w „Zasadach działania sensora Quantum CX”, dane przetwarzane w związku z działaniem systemu nie są danymi biometrycznymi. Rejestrowana jest bowiem liczba uśmiechów, przy czym na serwer przesyłana jest jedynie końcowa liczba uśmiechów w formie zakodowanego ciągu znaków, a w aplikacji webowej jest przedstawiona w postaci punktacji jaką aplikacja „przyznała” danemu pracownikowi uczestniczącemu w pilotażu oraz w tzw. indeksie życzliwości, na który składa się średni czas uśmiechu pracowników w momentach, w których obsługiwali klientów, średni czasu uśmiechu klientów oraz suma zebranych środków na cele charytatywne. Sensory nie są połączone z systemami Banku, przez co nie ma możliwości scalania żadnych danych.

Uwzględniając zatem powyższe ustalenia należy wyjaśnić, iż stosowane sensory nie stanowią urządzeń umożliwiających nagrywanie obrazu czy wizerunku przy jednoczesnym identyfikowaniu tożsamości osób uśmiechających się

W związku z powyższymi ustaleniami, opartymi o udostępnione materiały (tj.: Regulamin Konta i Konkursu, materiał reklamowy „Bankuj z uśmiechem i pomagaj”, „Zasady działania sensora Quantum CX (rozwiązanie do liczenia uśmiechów)” oraz „Politykę Prywatności”), jak również w oparciu o wyjaśnienia Dyrektorów ww. Oddziałów i doradców klienta stwierdzono, że używane sensory wraz z danymi niezbędnymi do udziału w Konkursie nie naruszają przepisów art. 22¹ Kodeksu pracy, w szczególności obejmujących dane określone w art. 22^{1b} § 2 Kodeksu pracy. Rejestrowane uśmiechy przy użyciu sensora Quantum CX nie pozwalają na identyfikację tożsamości osoby, której uśmiech zarejestrowano. Danych dotyczących aktywności lub jej braku w przypadku posługiwania się platformą CX nie uzyskuje pracodawca. Tym samym, brak jest związku pomiędzy działaniem lub brakiem aktywności pracownika przy użyciu platformy CX a ewentualnymi działaniami pracodawcy wobec pracownika z powodu jego udziału lub nie w Konkursie.

Z uwagi natomiast na wykazanie, iż użytkowane sensory nie rejestrują obrazu ani wizerunku, a identyfikując mimikę twarzy i odczytując ją jako uśmiech, nie przypisują jej do konkretnej osoby i nie potwierdzają jej tożsamości – w ocenie inspektorów pracy - nie znajduje uzasadnienia stosowanie po stronie pracodawcy obowiązków określonych w art. 22² Kodeksu pracy.

2) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy w Warszawie inspektorzy pracy przeprowadzili 2 kontrole w oddziałach banku PKO BP przy ulicy Leszno 21 oraz Puławskiej 15, gdzie wdrożono program pilotażowy związany z działaniem sensora Quantum CX.

Na podstawie oświadczenia Dyrektorów ww. Oddziałów Banku inspektorzy ustalili, że ww. program służący do liczenia uśmiechów osób uczestniczących w rozmowie

został wprowadzony - w ramach pilotażu - w Oddziale przy ulicy Leszno w miesiącu marcu 2019 r., natomiast w oddziale przy ulicy Puławskiej 15 - w lipcu 2019 r.

Pracownik samodzielnie uruchamia na swoim komputerze aplikację służącą do liczenia uśmiechów, za każdym razem robi to dobrowolnie (zdarzają się dni, że pracownicy nie uruchamiają aplikacji). W trakcie kontroli ustalono, że na biurkach pracowników zlokalizowane są dwa sensory - jeden skierowany w kierunku pracownika drugi w kierunku klienta. Jak ustalili inspektorzy pracy tylko i wyłącznie uśmiechy klientów przekładają się na przekazywanie środków finansowych na rzecz Fundacji, która jest beneficjentem programu. Program nie wpływa na wysokość wynagrodzenia, nie jest systemem premiowym. Pracownicy nie są rozliczani z aktywności związanej z funkcjonowaniem sensora. W ramach dobrowolnego uczestnictwa w programie otrzymują bony podarunkowe, zgodnie z oświadczeniem pracowników do sieci handlowych: m.in. „Biedronka”, „Empik”, „Zara”.

Według oświadczeń Dyrektorów ww. Oddziałów, w związku z funkcjonowaniem programu nie wpłynęła żadna skarga ze strony pracowników oraz klientów Banku. Z obserwacji Dyrektorów wynika, że pracownicy nawet w sytuacji gdy aplikacja nie jest uruchomiana są uśmiechnięci i życzliwi w stosunku do klienta. W każdej chwili pracownik, bez podania przyczyny i bez jakichkolwiek konsekwencji ze strony Banku ma prawo zrezygnować z udziału w projekcie oraz usunąć wszystkie swoje dane.

W trakcie kontroli inspektorzy pracy spotkali się z Kierownikami Zespołu Oddziałów Banku i z uzyskanych od nich informacji wynika, że pracownicy nie zgłaszają żadnych uwag związanych z funkcjonowaniem programu, ponadto nie ma żadnego bieżącego nadzoru nad funkcjonowaniem systemu, nie monitoruje się również w powyższym obszarze pracowników.

W trakcie kontroli w wymienionych oddziałach banku ustalono, że kamery rejestrujące obraz znajdują się w sali obsługi klienta, ponadto monitoringiem objęty jest korytarz oraz pomieszczenie rozliczeń kasjerów. Monitoring wizyjny zapewnia bezpieczeństwo pracownikom oraz ochronę gotówki służy ponadto zachowaniu w tajemnicy informacji których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę (art. 22 Regulaminu pracy).

Z informacji przekazanej przez Dyrektorów Oddziałów wynika, że program nadal funkcjonuje i na chwilę obecną nie ma żadnej informacji dotyczącej jego zakończenia.

Jak ustalili inspektorzy pracy, sensory Quantum CX nie są kamerami rejestrującymi obraz lub dźwięk, nie stanowią narzędzia do monitoringu zakładu pracy. Urządzenia zliczają jedynie uśmiechy, a ich budowa nie pozwala na zapisywanie jakichkolwiek danych. Wykrywane uśmiechy nie są rejestrowane i przetwarzane w taki sposób, aby

umożliwić lub potwierdzić identyfikację osoby fizycznej.

Z wyjaśnień pracodawcy wynika, że sensory nie są połączone z systemami Banku, przez co nie ma możliwości scalania żadnych danych. Na serwer przesyłana jest jedynie końcowa liczba uśmiechów w formie zakodowanego ciągu znaków.

W trakcie kontroli pracodawca przedłożył inspektorowi pracy także zasady działania sensora Quantum CX. Zgodnie z powyższymi zasadami technologia testowana w oddziałach nie narusza przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetworzeniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych RODO). Zgodnie z art. 4 pkt. 14 RODO danymi biometrycznymi są dane osobowe, które wynikają ze specjalnego przetwarzania technicznego, dotyczą cech fizycznych, fizjologicznych lub behawioralnych osoby fizycznej oraz umożliwiają lub potwierdzają jednoznaczną identyfikację tej osoby, takie jak wizerunek twarzy lub dane daktyloskopijne.

W związku z powyższym inspektorzy nie stwierdzili nieprawidłowości związanej z nieprzebraniem przepisów art. 22¹ Kodeksu pracy oraz art. 22² Kodeksu pracy.

3) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy w Poznaniu zostały przeprowadzone kontrole w trzech oddziałach PKO BP S.A., tj. w Ostrowie Wlkp., Poznaniu i Tarnowie Podgórny.

W ramach kontroli przeprowadzonej w I Oddziale banku w Tarnowie Podgórny ustalono, iż jest on objęty pilotażowym programem „Bankuj z Uśmiechem i Pomagaj”. System ten funkcjonuje przy użyciu sensora liczącego uśmiechy pracowników oraz klientów banku. Uruchomienie systemu liczenia uśmiechu następuje poprzez indywidualne logowanie się do zewnętrznej strony internetowej firmy Quantum CX, która nie jest częścią systemu informatycznego banku. Pracownicy indywidualnie zakładają konta na stronie wskazanej przez firmę Quantum CX. Przy logowaniu do systemu pracownicy posługują się prywatnym adresem email. Przystąpienie do akcji jest dobrowolne, a pracownicy sami decydują czy i kiedy uruchamiają system. Pracownicy oddziału obecne w dniu kontroli złożyły w tym zakresie pisemne oświadczenia.

Ponadto w trakcie kontroli ustalono, iż przy specjalnie oznaczonym stanowisku pracy znajdują się dwa ruchome zewnętrzne urządzenia zwane sensorami, które nie są kamerami i nie utrwalają wizerunku pracownika. Ich funkcja polega jedynie na obserwacji ruchów mimicznych twarzy i za pomocą algorytmów sztucznej inteligencji dokonywana jest ocena w czasie rzeczywistym czy osoba się uśmiecha. Z informacji przekazanych podczas kontroli przez Dyrektora Biura Jakości Sprzedaży PKO BP S.A. oraz zapewnień

autorów systemu wynika, iż nie gromadzi on danych dotyczących wizerunku pracowników, w tym nie zapamiętuje twarzy. W związku z powyższym nie jest on w stanie powiązać ze sobą danych i rozpoznać konkretnej osoby. Urządzenie nie rejestruje dźwięku. Dyrektor Biura Jakości Sprzedaży PKO BP S.A. oświadczył, iż posiada on wgląd w łączne dane dotyczące uśmiechów w danej placówce banku w ujęciu procentowym. Wyniki dotyczące uśmiechów przechowywane przez 30 dni nie są raportowane, a umożliwiają jedynie porównywanie procentowe ilości uśmiechów w danym okresie. System nie służy do oceny pracowników i nie ma wpływu na wysokość wynagrodzenia oraz premii, gdyż nie ma możliwości wglądu w dane dotyczące konkretnej osoby. Za zgromadzone uśmiechy przyznawane są przez firmę Quantum CX punkty. Pracownicy mogą wymienić ww. punkty na specjalne vouchery do różnych firm o wartości 50,00 i 100,00 zł, których koszt zakupu ponosi firma Quantum CX, zgodnie z umową zawartą z PKO BP S.A.

W wyniku przeprowadzonej kontroli ustalono, iż system liczący uśmiechy wprowadzony w kontrolowanym zakładzie pracy nie gromadzi danych osobowych pracowników. Zastosowane przez pracodawcę środki techniczne działają w czasie rzeczywistym, w związku z czym nie występuje konieczność gromadzenia wrażliwych danych wymienionych w art. 4 pkt 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) takich jak wizerunek twarzy. W związku z powyższym pracodawca nie dysponuje danymi biometrycznymi umożliwiającymi jednoznaczną identyfikację pracowników. Ilość uśmiechów wyliczana jest w oparciu o specjalny algorytm bazujący jedynie na ruchach mimicznych twarzy pracowników, a uzyskany w ten sposób wynik przekazywany jest do zewnętrznej firmy. Pracodawca nie posiada wglądu w zindywidualizowane dane dotyczące ilości uśmiechów zgromadzonych przez poszczególnych pracowników, a jedynie do ogólnego, procentowego zestawienia wyniku całego oddziału.

Zgodnie z informacjami uzyskanymi w toku kontroli oraz regulacjami Kodeksu Pracy, przedstawiony system liczenia uśmiechów w kontrolowanym obiekcie nie spełnia definicji monitoringu wizyjnego. Środki techniczne wraz ze specjalnym algorytmem wychwytyjącym uśmiechy pracowników zastosowane przez pracodawcę nie umożliwiają rejestracji obrazu. Jednocześnie system wdrożony na terenie placówek PKO BP S.A. nie realizuje żadnego z ww. celów monitoringu wizyjnego. W zaistniałej sytuacji służy on jedynie poprawie obsługi klienta oraz działalności charytatywnej. W związku z powyższym system liczenia uśmiechów nie narusza art. 22² kodeksu pracy.

Jednocześnie należy zastrzec, iż powyższe wnioski dotyczące sposobu działania systemu liczenia uśmiechów oraz jego legalności w świetle prawa pracy zostały opracowane w oparciu o dane przekazane przez podmiot kontrolowany.

4) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy w Zielonej Górze skontrolowano PKO BP S.A. Oddział 2 w Zielonej Górze, który zgodnie ze strukturą organizacyjną Banku, jest jednostką organizacyjną Spółki. Pracodawcą dla pracowników skontrolowanego Oddziału jest PKO BP S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 15. Wszelkie sprawy kadrowe i płacowe dotyczące pracowników skontrolowanego zakładu pracy prowadzone są przez Departament Spraw Pracowniczych w warszawskiej siedzibie Spółki i w ograniczonym zakresie dotyczącym celów biznesowych, koordynowane przez Biuro Partnerstwa Biznesowego - Zespół Partnerów Biznesowych Sieci w Poznaniu zlokalizowane w Poznaniu przy ul. Roosevelta 22.

Wymieniony zakład pracy jest jedyną na terenie województwa lubuskiego jednostką organizacyjną pracodawcy wyposażoną w „sensory uśmiechów” (nazewnictwo stosowane przez kontrolowanego pracodawcę).

Dyrektor skontrolowanej jednostki wyjaśnił, że zakres przypisanych dyrektorowi oddziału kompetencji nie przewiduje możliwości wpływu na stosowane w Oddziale rozwiązania technologiczne w ramach prowadzonej działalności Spółki – decydem w tym zakresie i administratorem stosowanych rozwiązań pozostaje pracodawca. Decyzja o zastosowaniu na terenie skontrolowanego zakładu pracy (obiektu bankowego) „sensorów uśmiechów” podjęta została w siedzibie Spółki i pozostawała poza kompetencjami przypisanymi dyrektorowi skontrolowanego Oddziału.

System sensorów działa na terenie skontrolowanego obiektu bankowego od 2 sierpnia 2019 r. Wyposażonych w „sensory uśmiechu” jest 8 stanowisk pracy zlokalizowanych w sali operacyjnej na parterze, na których wykonuje swoją pracę przy udziale „sensorów uśmiechów” 10 pracowników (9 osób – doradca-kasjer, 1 osoba – p.o. kierownika zespołu).

Odnosnie do aspektu technicznego stosowania sensorów Quantum CX ustalono, że Dyrektor skontrolowanego zakładu pracy nie dysponuje dokumentacją techniczną pozwalającą określić rodzaj/typ/model stosowanych na terenie oddziału sensorów Quantum CX oraz przedstawiającą szczegółowo techniczne i technologiczne aspekty ich działania – dokumentacja przechowywana jest w siedzibie Spółki.

Dyrektor skontrolowanego zakładu pracy przedstawił na potrzeby kontroli pisemne informacje na temat celu stosowania oraz zasad działania „sensorów uśmiechów”. Wymieniony dokument nie wymienia w swej treści ewentualnego celu stosowania środków technicznych w postaci „sensorów uśmiechów”, jako niezbędnych do

zapewnienia bezpieczeństwa pracowników lub ochrony mienia lub zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę, bądź jako niezbędnych do zapewnienia organizacji pracy umożliwiającej pełne wykorzystanie czasu pracy oraz właściwego użytkowania udostępnionych pracownikowi narzędzi pracy.

Odnosnie do stosowania sensorów Quantum CX w aspekcie wynagrodzenia za pracę i innych świadczeń ze stosunku pracy, Dyrektor skontrolowanego zakładu pracy okazał wydruki:

- układu zbiorowego pracy – Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy z dnia 28.03.1994 r.
- regulaminu pracy obowiązującego w kontrolowanej jednostce organizacyjnej pracodawcy – Regulamin pracy Banku stanowiący załącznik do zarządzenia nr C/10/2017 Prezesa Zarządu z dnia 17 maja 2017 r.,
- regulaminu premiowania obowiązującego w kontrolowanej jednostce organizacyjnej pracodawcy – Regulamin premiowania pracowników Banku stanowiący załącznik do Uchwały nr 221/C/2019 Zarządu z dnia 12 czerwca 2019 r.,
- Standardów współpracy z klientami w PKO Banku Polskim SA, stanowiące załącznik do decyzji nr IU/BJS/60/2019 Prezesa Zarządu z dnia 15 lutego 2019 r.,
- tabelarycznego ujęcia obowiązujących pracowników kontrolowanego pracodawcy wag i celów jakościowych uzależnionych od stanowiska,
- schematycznego ujęcia Wskaźników Jakości w SPS (biznesy KP, BO, MSP).

Żaden z wymienionych dokumentów nie zawiera w swej treści regulacji dotyczących stosowanych „sensorów uśmiechów” i tym samym warunków i kryteriów mających wpływ na wysokość wynagrodzenia i innych świadczeń wynikających ze stosunku pracy uzyskiwanych przez pracowników, a związanych ze stosowaniem w skontrolowanym zakładzie pracy sensorów Quantum CX.

Dyrektor Oddziału oświadczył, że w okresie funkcjonowania na terenie skontrolowanego zakładu pracy (obiektu bankowego) „sensorów uśmiechów” nie korzystał z przysługujących mu regulaminowych uprawnień wnioskowania do swoich przełożonych o obniżenie premii podwładnym pracownikom.

W zakresie dotyczącym udostępniania pracodawcy innych danych osobowych pracownika oraz przetwarzania danych biometrycznych, Dyrektor skontrolowanego zakładu pracy wyjaśnił, że z poziomu kierowanego przez niego Oddziału, nie ma dostępu (wglądu) do informatycznego systemu Quantum CX m.in. w zakresie możliwości weryfikacji udzielonej wcześniej przez poszczególnych pracowników zgody na pracę z udziałem sensorów Quantum CX, czy też wprowadzonych innych danych osobowych

poszczególnych pracowników wymienionych imiennie na Liście pracowników 2 Oddziału PKO BP S.A. w Zielonej Górze uczestniczących w programie sensory uśmiechów – administratorem systemu Quantum CX jest pracodawca w siedzibie Spółki.

Dyrektor skontrolowanego zakładu pracy przedstawił na potrzeby kontroli potwierdzonej niniejszym protokołem, pozyskane z siedziby Spółki, pisemne ogólne informacje na temat zasad działania „sensorów uśmiechów” – Zasady działania sensora Quantum CX (rozwiązanie do liczenia uśmiechów), w których pracodawca stwierdza m.in., że nie istnieje w skontrolowanym podmiocie żadne nałożone przez pracodawcę zobowiązanie do stosowania przez pracowników sensorów Quantum CX, a także, że „(...) informacje przetwarzane w związku ze stosowaniem opisywanego rozwiązania nie są danymi biometrycznymi”.

W związku z powyższym, ze względu na brak w skontrolowanym zakładzie pracy dokumentacji technicznej systemu sensorów Quantum CX opisującej szczegółowo stosowaną technologię oraz fakt, że administratorem i zarządcą systemu jest pracodawca z siedzibą w Warszawie – brak jest na gruncie kontroli Oddziału Banku, możliwości ustalenia czy i w jakim zakresie gromadzone i przetwarzane są dane pracowników i czy wskutek stosowania przez pracodawcę „sensorów uśmiechów”, mogło ewentualnie dojść do naruszenia dóbr osobistych pracownika.

Ustalenia przeprowadzonej kontroli stanowiły w opinii realizującego czynności inspektora pracy podstawę do wydania wniosku wystąpienia o „niestosowanie monitoringu w jakiegokolwiek formie w celach innych, aniżeli przewidzianych przepisami prawa pracy bądź przepisami szczególnymi.”.

W treści uzasadnienia wymienionego wniosku wskazano, że 8 stanowisk pracy usytuowanych w sali operacyjnej zlokalizowanej na parterze zielonogórskiego zakładu pracy, tj. obiektu bankowego 2 Oddziału PKO BP SA w Zielonej Górze przy ul. Powstańców Warszawy 7, wyposażonych jest w „sensor uśmiechów.

„System sensorów Quantum CX” jest rozwiązaniem technicznym, za pomocą którego przetwarzane są w czasie rzeczywistym informacje będące wynikiem identyfikacji przez sensor specyficznych punktów na twarzach pracowników świadczących pracę na tych stanowiskach pracy.

„Według definicji „monitoringu” przyjętej w Słowniku języka polskiego jest to proces stałej obserwacji, kontroli lub nadzoru. Z założenia zatem ma to być kontrola prowadzona w sposób systematyczny i umożliwiająca bieżącą weryfikację stanu faktycznego. W literaturze zagranicznej terminy „monitoring” oraz „kontrola” pojawiają się zamiennie, monitoring w miejscu pracy określa się zaś jako ogół czynności podejmowanych w celu

gromadzenia informacji o pracownikach przez poddawanie ich różnym formom obserwacji, zarówno bezpośredniej, jak i pośredniej (w tym przy użyciu środków elektronicznych). Według MOP monitoring obejmuje użytkowanie komputerów, kamer, sprzętu video, aparatów dźwiękowych, telefonów i innych środków komunikacji, jak również stosowanie różnych metod ustalania tożsamości i położenia oraz innych form nadzoru." [Baran Krzysztof W. (red.), Kodeks pracy. Komentarz, wyd. IV - LEX]. Tym samym, system sensorów Quantum CX w praktyce prowadzący obserwację twarzy poszczególnych pracowników i rejestrujący liczbę uśmiechów, winien być traktowany jako jedna z form monitoringu.

Wynikająca z treści przepisów art. 22² § 1 oraz art. 22³ § 4 kodeksu pracy zasada niezbędności dotycząca zakresu dopuszczalnego monitoringu pracownika, została zróżnicowana w zależności od tego, czy dotyczy ona monitoringu obrazowego w zakładzie pracy i na terenie go okalającym, czy też innych form monitoringu.

Monitoring obrazowy w zakładzie pracy jest dopuszczalny, gdy jest to niezbędne do zapewnienia: bezpieczeństwa pracowników lub ochrony mienia, lub kontroli produkcji, lub zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę. Inne formy monitoringu są z kolei dopuszczalne, gdy jest to niezbędne do zapewnienia organizacji pracy umożliwiającej pełne wykorzystanie czasu pracy oraz właściwego użytkowania udostępnionych poszczególnym pracownikom narzędzi pracy, przy czym oba te warunki muszą być spełnione łącznie.

Uzyskane od pracodawcy pisemne informacje na temat celu stosowania oraz zasad działania „sensorów uśmiechów” wskazują, że przesłanką stosowania przez pracodawcę w skontrolowanym zakładzie pracy „systemu sensorów Quantum CX” nie jest zapewnienie bezpieczeństwa pracowników lub ochrony mienia lub zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę, nie jest nią także konieczność zapewnienia organizacji pracy umożliwiającej pełne wykorzystanie czasu pracy oraz właściwego użytkowania udostępnionych poszczególnym pracownikom narzędzi pracy. Udzielone przez pracodawcę informacje nie wskazują również na istnienie ewentualnego związku między funkcjonowaniem w zakładzie pracy „sensorów uśmiechów”, a jakimiś przepisami szczególnymi wobec kodeksu pracy, z których wynikałby obowiązek, bądź możliwość zastosowania monitoringu w opisanej powyżej formie.

5) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy w Gdańsku przeprowadzone zostały kontrole w czterech Oddziałach PKO Banku Polskiego S.A., tj.

w Oddziale 1 w Tczewie, w Oddziale 1 w Słupsku, w Oddziale 13 w Gdyni oraz w Oddziale 3 w Gdańsku w zakresie wskazanym w niniejszym piśmie.

Ustalenia z kontroli wskazują, iż sensory uśmiechu systemu Quantum CX zainstalowane zostały w dwóch oddziałach: w 3 Oddziale Banku w Gdańsku oraz 13 Oddziale w Gdyni.

W 13 Oddziale Banku 13 w Gdyni sensory zlokalizowano na dwóch stanowiskach pracy nr 2 i 3 w części obsługi klienta (stanowiska kasowe). Jak stwierdzono, do programu Quantum CX dobrowolnie przystąpiło dwóch pracowników. Zgoda pracowników wyrażona została poprzez zalogowanie się do wskazanego systemu.

Na okoliczność stosowania na stanowisku pracy obsługi klienta systemu Quantum CX przesłuchano w charakterze świadka pracownicę Oddziału, która zeznała, iż na spotkaniu z twórcą systemu poinformowano ją, że nie będzie nagrywana ani na wizji ani głosowo. Jak wskazała, celem tego systemu jest budowanie pozytywnych relacji pomiędzy pracownikiem, a klientem oraz cel charytatywny. Aby uśmiechy były odczytane przez sensory uśmiechu pracownik powinien być zalogowany do powyższego systemu. System Quantum CX polega na rejestracji uśmiechu zarówno klienta jak i pracownika po realizacji jednego z zadań wskazanych przez system, które w trakcie spotkania z klientem można wykonać w zależności od stopnia trudności. Po przeprowadzonym spotkaniu z klientem system sam dokonywał weryfikacji i naliczał punkty, za które można było odbierać nagrody w postaci bonów do wybranych sklepów. Aby można było skorzystać z bonu, doradca musiał uzyskać 5000 punktów. Pieniądze z uśmiechu klienta gromadzone są i przekazywane na cel charytatywny, w tym przypadku do „Ciapkowa”. Z zeznań pracownicy wynika, iż przystąpiła ona do wskazanego programu całkowicie dobrowolnie, nie jest i nie była w żaden sposób kontrolowana przez swoich przełożonych z ilości zebranych śmiechów czy też ilości punktów. Pracownica wskazała, iż w każdym momencie może zrezygnować z udziału w programie. Nie istnieje również obowiązek codziennego logowania się do systemu. Pracownica wyjaśniła w czasie przesłuchania, iż jej udział w systemie Quantum CX nie narusza jej godności osobistej i nie spowodował zmian w zachowaniu.

Wyjaśnienia na piśmie złożył również Dyrektor Oddziału Banku w Gdyni, z których m.in. wynika iż, sensory liczące uśmiechy zainstalowane są na dwóch stanowiskach kasjerskich. Zalogowanie do aplikacji odbywa się tylko przez pracownika, który zarejestrował się i wyraził zgodę na korzystanie z urządzenia. Logowanie się do aplikacji na stanowisku jest całkowicie dobrowolne. To pracownik decyduje czy w danym dniu włączy urządzenie czy nie. Jak wyjaśniła Dyrektor Oddziału z jej strony, nie ma żadnego monitorowania, rozliczania ani też sterowania procesem. Dyrektor nie posiada wiedzy,

czy urządzenie pracuje czy nie, a pracownik nie musi nikogo informować czy się zalogował czy nie. Korzystanie z aplikacji nie ma żadnego wpływu na wykonywanie codziennych zadań pracowników, jest neutralne, więc w żaden sposób nie ingeruje w częstotliwość logowania się pracowników. Dyrektorka wskazała, że nie otrzymuje żadnych raportów ani informacji o stanie zdobytych punktów za uśmiech.

Dyrektor Oddziału dodał, że pracownicy chętnie korzystają z urządzenia, ponieważ, jak sami się wypowiadają, to ogromna satysfakcja wspierać np. schronisko dla zwierząt, tak naprawdę nie robiąc nic ponadto to, co związane z codzienną obsługą klienta na stanowisku pracy. Chętnie i z dumą pokazują podziękowania i certyfikaty zdobyte za pomoc charytatywną, której mogli udzielić dzięki sensorom bez żadnego wysiłku ze swojej strony. Ponadto pracownicy korzystają z bonów podarunkowych do wybranych sklepów, których fundatorem jest Quantum CX.

W 3 Oddziale Banku w Gdańsku sensory zainstalowano na dwóch stanowiskach nr 6 i 7 w zespole obsługi klienta. W Oddziale udział w programie Quantum CX wzięło w sumie 4 pracowników, którzy wyrazili zgodę poprzez zalogowanie się do wskazanego systemu.

Na okoliczność stosowania na stanowisku pracy obsługi klienta systemu Quantum CX przesłuchano w charakterze świadka dwóch pracowników najdłużej uczestniczących w programie.

Z zeznań wynika m.in., że początkowo oddziałami pilotażowymi projektu były tylko oddziały w Gdyni i Gdańsku. To od pracowników zależało czy program będzie kontynuowany. Pracownica zeznała, iż przystąpiła do systemu Quantum CX dobrowolnie i nie jest z niego w żaden sposób rozliczana przez kierownika, dyrektora banku, czy też kierownictwa regionu. Zgłosiła się sama i w każdej chwili może zrezygnować z udziału. Celem tego systemu jest zbieranie pieniędzy na cele charytatywne. Oprócz tego istnieje możliwość otrzymania nagrody w postaci bonów pieniężnych w zależności od ilości punktów. Żeby otrzymać bon należy uzyskać 5000 punktów. Kierownik zespołu nie ma wglądu w ilość punktów ani uśmiechów. Według pracownicy system ten sprzyja miłej atmosferze w pracy, pomaga nawiązać pozytywną relację z klientem. W żaden sposób udział w tym systemie Quantum nie narusza jej godności osobistej jako pracownika. System ten nie nagrywa i nie rejestruje dźwięku. Według wiedzy pracownicy wychwytuje on punkty na twarzy i w ten sposób zalicza uśmiechy. Pieniądze zebrane w taki sposób jak wyżej, przeznaczone są na cel charytatywny „Ciapkowo” w Gdyni. Z dalszych zeznań wynika, iż pracownica nie jest premiowana przez pracodawcę z ilości punktów czy uśmiechów. Premię dostaje jak pozostali pracownicy za wykonane zadania z planu kwartalnego.

Z zeznań drugiej pracownicy wynika, m.in., że sama zgłosiła się dobrowolnie do programu Quantum CX. Nikt jej nie wyznaczył i nie zmuszał do jego przystąpienia. Zgodę swoją wyraziła poprzez zalogowanie, przeczytanie i potwierdzenie, że akceptuje udział w projekcie. Kierownik ani dyrektor oddziału nie mają wglądu do systemu Quantum. Pracownica wyjaśniła, iż sensory uśmiechu zliczają jej uśmiech oraz uśmiech klienta. Po uzyskaniu 5000 punktów pracownica może wybrać bon o wartości 50 zł. Świadek wskazała, iż jest osobą pogodną i uśmiechanie się nie narusza jej godności osobistej. Wyjaśniła również, że nie jest kontrolowana ani rozliczana z ilości uśmiechów.

Według wiedzy pracownicy system nie narusza danych biometrycznych, nie nagrywa, nie robi zdjęć, a sensor uśmiechu czyta jedynie kąciki ust. Wyjaśnienia wskazują, iż pracownica nie musi być zalogowana codziennie, może w każdej chwili zrezygnować z udziału w programie. Pracownica nie jest również premiovana przez pracodawcę w zależności od ilości uśmiechów, a premię otrzymuje w związku z wykonywaniem swoich obowiązków względem pracodawcy. Pracownica w trakcie zeznań wskazywała na to, iż system ma zupełnie inny charakter. Chodzi o uśmiechy i cel charytatywny.

Na okoliczność stosowania programu Quantum CX (sensory uśmiechu) wyjaśnienia w czasie kontroli złożył Dyrektor Oddziału. Z ww. wyjaśnień wynika, iż w Oddziale 3 w Gdańsku od początku br. zainstalowane są urządzenia liczące uśmiechy na dwóch stanowiskach obsługi klienta.

W projekcie uczestniczy czterech pracowników oddziału. Dwie osoby od samego początku projektu, a kolejne dwie dołączyły do niego w trakcie jego trwania. Wszyscy pracownicy uczestniczą w tym projekcie całkowicie dobrowolnie. Do systemu może zalogować się tylko pracownik, który zarejestrował się w programie i wyraził zgodę na udział w nim. Może też w każdej chwili wycofać się z projektu. Codzienne korzystanie z aplikacji jest całkowicie dobrowolne. Nikt z przełożonych nie sprawdza, czy pracownik uruchomił aplikację, czy też nie. Korzystanie z aplikacji nie ma żadnego wpływu na zadania realizowane przez pracowników. Projekt liczenia uśmiechów polega na tym, że pracownik poprzez swój uśmiech zachęca klienta do uśmiechnięcia się. Uśmiech to życzliwość, radość, dobry nastrój, a w przypadku tego projektu dodatkowo możliwość wsparcia organizacji zajmującej się pomocą zwierzętom „Ciapkowo” w Gdyni. Klienci reagują na tę akcję bardzo pozytywnie. Nie było żadnej reklamacji ani negatywnego komentarza z ich strony. Podobnie pracownicy oddziału podchodzą do projektu bardzo pozytywnie, jest to dla nich forma zabawy. Poza tym pracownicy poprzez udział w tej akcji korzystają z bonów podarunkowych do wybranych sklepów, których fundatorem jest Quantum CX, co stanowi dla nich dodatkową atrakcję.

Dyrektor oddziału wskazał również, że nigdy w żaden sposób nie weryfikował tego, czy pracownicy logują się do systemu, nie monitorował ilości uśmiechów, nie sprawdzał żadnych raportów, podsumowań, informacji o przekazanych środkach na fundację „Ciapkowo”. Cała akcja nie służy do jakiegokolwiek monitorowania i oceniania pracy pracowników, a jest tylko wyłącznie zabawą i dodatkową atrakcją w codziennej pracy.

W czasie kontroli okazano instrukcję przepływu danych w produkcie Quantum CX. W okazanej instrukcji znajdują się informacje w zakresie obrazu z sensorów, analizy obrazu, tworzenia rozmów, wyświetlania informacji (do jakich danych dostęp ma pracownik, do jakich danych ma dostęp menager). Z zapisów instrukcji wynika m.in. iż: „Sensory przechwytyują obraz i wysyłają do jednostki obliczeniowej (na schemacie – Quantum Sense). System analizuje około 10 klatek na sekundę z każdego sensora. Każda klatka trafia do pamięci RAM i tam jest przetwarzana przez algorytmy sztucznej inteligencji. Klatki nie są nigdzie zapisywane/utrwalane, a po analizie są automatycznie usuwane. Analizą objęta jest w danym momencie jedna klatka. Pamięć RAM to pamięć operacyjna komputera, a zatem jest nietrwała - zawartość pamięci RAM jest tracona w czasie mniejszym niż sekunda po zaniku napięcia zasilania.

Dane są zapisywane na dysku jednostki przetwarzającej. Trwałość tych danych wynosi jeden miesiąc, po czym są usuwane. Na podstawie przetworzonych danych program na jednostce przetwarzającej tworzy obiekty rozmów - czyli decyduje, czy na danym stanowisku, w danym czasie, odbyła się rozmowa pomiędzy konsultantem i klientem. Jeśli program zdecyduje, że odbywa się rozmowa zbiera wszystkie przetworzone dane z klatek z czasu jej trwania, tworzy zestawienie informacji o uśmiechach i wysyła (po jej zakończeniu) do chmury, gdzie znajduje się platforma motywacyjna pracowników. Instrukcja określa również do jakich danych dostęp ma pracownik, a do jakich menager. Kontrola - na podstawie zeznań świadków oraz wyjaśnień złożonych na piśmie przez dyrektorów Oddziałów - nie potwierdziła aby przełożeni kontrolowali, czy też mieli wgląd do systemu Quantum CX, na tym poziomie nadzoru.

Stwierdzono, iż w każdym z kontrolowanych Oddziałów Banku zainstalowany i stosowany jest monitoring wizyjny, w tym również skierowany na stanowiska pracy obsługi klienta. Monitoring nie jest zainstalowany natomiast w pomieszczeniach socjalnych dla pracowników jak: szatnia, jadalnia, pomieszczenia toalet.

Ustalenia co do celu, zakresu oraz sposobu stosowania monitoringu uregulowane zostały w obowiązującym regulaminie pracy oraz w przepisach wewnętrznych banku Uchwale Zarządu określającej Zasady Bezpieczeństwa Systemu Informatycznego Banku PKO BP S.A. oraz Uchwale Zarządu Określającej Zasady Ochrony Osób i Mienia w PKO

BP S.A. Zgodnie z regulaminem pracy z uwzględnieniem odrębnych przepisów wewnętrznych Banku dotyczących ochrony osób i mienia oraz bezpieczeństwa systemu informatycznego, pracodawca ma prawo: rejestrować pracę pracownika z wykorzystaniem urządzeń audiowizualnych (w szczególności poprzez system telewizji użytkowej z rejestracją zdarzeń), monitorować sposób i cel wykorzystywania powierzonych pracownikowi urządzeń biurowych i telekomunikacyjnych oraz użytkowanych aplikacji.

Biorąc pod uwagę wszystkie ustalenia w czasie kontroli, inspektorzy pracy ustalili, że system Quantum CX nie jest monitoringiem wizyjnym w rozumieniu obowiązującego regulaminu pracy oraz art. 22² Kodeksu pracy.

Nie stwierdzono, na podstawie zeznań świadków, aby uczestnictwo w programie naruszyło godność osobistą pracowników dobrowolnie w nim uczestniczących oraz powodowało zmianę w ich naturalnych zachowaniach. Nadto zeznania świadków wskazują, iż sensory uśmiechu nie pobierają danych osobowych biometrycznych.

W zakresie premiowania pracowników banku obowiązują zasady premiowania z dnia 12 marca 2013 r., z których wynika, że na stanowiskach doradców, doradców kasjerów przyznawane są indywidualne premie kwartalne. Premie te przyznawane są przez pracodawcę za realizację zadań premiowych określonych indywidualnie.

Natomiast nagrody w postaci bonu podarunkowego za określoną liczbę punktów związanych z ilością uśmiechów, według ustaleń z kontroli, fundowane są przez Quantum CX.

6) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy w Katowicach przeprowadzono kontrolę w trzech jednostkach banku: Oddziale 2 w Siemianowicach Śląskich przy ul. Wróblewskiego 2, Oddziale 2 w Gliwicach przy ul. Bohaterów Getta Warszawskiego 2 oraz Oddziale 12 w Katowicach, Plac Karola Miarki 6.

Kontrole wykazały, że w żadnej z ww. jednostek nie zainstalowano technologii przeznaczonej do zliczania uśmiechów, tzw. „sensorów liczenia uśmiechów”. Nie stosowano i nie stosuje się praktyki, która miałaby polegać na obserwacji pracowników i nagradzania ich za uśmiech. Natomiast na podstawie art. 22² i art. 22³ Kodeksu pracy w kontrolowanych placówkach stosowany jest monitoring wizyjny z użyciem kamer oraz monitoring służbowej poczty elektronicznej, o funkcjonowaniu których pracownicy zostali powiadomieni.

Obiekty, w których zastosowano monitoring zostały odpowiednio oznakowane, a rozmieszczenie kamer monitoringu wizyjnego nie narusza przepisów prawa pracy. Nie ustalono w jaki sposób funkcjonuje monitoring służbowej poczty elektronicznej i innych

aplikacji użytkowanych w procesach wykonywanej pracy, gdyż ten obsługiwany jest przez pracodawcę poza kontrolowanymi Oddziałami Banku.

Stwierdzono, że obowiązujący układ zbiorowy pracy w ogóle nie traktuje o monitoring, a obowiązujący regulamin pracy dosyć ogólnie wskazuje na cel, zakres i sposób monitoringu. Natomiast szczegółowe cele, zakres oraz sposoby monitorowania pracowników zostały określone poza regulaminem pracy w przepisach wewnętrznych pracodawcy, tj., Uchwale Zarządu określającej Zasady Bezpieczeństwa Systemu Informatycznego Banku PKO BP S.A. oraz Uchwale Zarządu określającej Zasady Ochrony Osób i Mienia w PKO BP S.A. W związku z tym po przeprowadzonych kontrolach skierowano do pracodawcy wystąpienia, wnoszące o ustalenie w regulaminie pracy lub w zakładowym układzie zbiorowym pracy wszystkich dopuszczalnych ustawą celów, zakresu oraz sposobów zastosowanego monitoringu.

W wyniku przeprowadzonych kontroli zakwestionowano tryb postępowania pracodawcy w sprawie sprawdzania pozyskiwanych danych osobowych od osób ubiegających się o zatrudnienie. Ustalono bowiem, że osoba przyjmowana do pracy składa pisemne „Oświadczenie o poddaniu się procedurze PES”, będące załącznikiem nr 1 do trybu postępowania w sprawie wymagań bezpieczeństwa w obszarze użytkowników SIB. Według dokumentu osoba przyjmowana do pracy wyraża w nim zgodę na weryfikację: tożsamości kandydata, zgodności z prawdą podanego przebiegu zatrudnienia, zgodności z prawdą informacji podanych w życiorysie zawodowym w zakresie: uzyskanych stopni akademickich (naukowych) oraz kwalifikacji zawodowych. W związku z powyższym, kandydat na dokumencie składa dwa podpisy pod nw. oświadczeniami: „wyrażam zgodę na przeprowadzenie postępowania sprawdzającego wobec mojej osoby, w tym na kontakty z poprzednimi i aktualnymi pracodawcami oraz uczelniami, w celu potwierdzenia powyższych informacji oraz na przetwarzanie moich danych osobowych uzyskanych w ramach tego postępowania przez PKO Bank Polski SA z siedzibą w Warszawie w celach rekrutacyjnych, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych osobowych.”

Ponadto „Zobowiązuje się dostarczyć osobom prowadzącym rekrutację w imieniu PKO Banku Polskiego SA dokumenty potwierdzające posiadane wykształcenie oraz przebieg dotychczasowego zatrudnienia przed nawiązaniem stosunku pracy.”

W ocenie inspektora pracy bezpodstawne jest pozyskiwanie zgody od osób ubiegających o zatrudnienie na możliwość przeprowadzenia postępowania sprawdzającego, w oparciu o kontakty Banku z poprzednimi i aktualnymi pracodawcami i uczelniami, nawet w celu potwierdzenia przekazanych przez kandydata do pracy informacji. Przede wszystkim dlatego, że samo oświadczenie osoby, której dane dotyczą

powinno być dla pracodawcy wystarczające. Jeśli jednak w ocenie pracodawcy to nie wystarcza, to może on żądać jedynie udokumentowania wskazanych w ustawie danych, w zakresie koniecznym do ich potwierdzenia, tj. tożsamości kandydata, jego wykształcenia, kwalifikacji zawodowych i przebiegu dotychczasowego zatrudnienia.

Ponadto pracodawca, nawet mając zgodę osoby ubiegającej się o zatrudnienie do przetwarzania także innych danych osobowych niż wymienione w art. 22¹ § 1 i 3 Kodeksu pracy, nie może, w świetle brzmienia art. 22^{1a} § 3 Kodeksu pracy, przeprowadzać postępowania sprawdzającego, w oparciu o kontakty Banku z poprzednimi i aktualnymi pracodawcami i uczelniami, nawet w celu potwierdzenia przekazanych przez kandydata do pracy informacji. Udokumentowanie przez kandydata złożonych w tym zakresie przez niego oświadczeń należy uznać w świetle ww. przepisów za wystarczające. Natomiast tryb prowadzenia przez Bank postępowania sprawdzającego, o którym mowa w „Oświadczeniu o poddaniu się procedurze PES”, przyjęty w oparciu o wewnętrzne Uchwały organów Banku, nie został przewidziany w przepisach prawa pracy. Pracodawca uprawniony jest jedynie do przetwarzania danych osobowych udostępnianych mu przez osobę ubiegającą się o zatrudnienie lub pracownika - na wniosek pracodawcy lub danych osobowych przekazanych pracodawcy z inicjatywy osoby ubiegającej się o zatrudnienie lub pracownika, a nie za zgodą tych osób. Zatem, to udostępnienie danych przez osobę ubiegającą się o zatrudnienie, której one dotyczą i inicjatywa osoby ubiegającej się o zatrudnienie, zmierzające do przekazania innych danych, są kluczowe w procesie pozyskiwania przez przyszłego pracodawcę także innych danych osobowych o kandydacie. W związku z tym żądanie od osoby ubiegającej się o zatrudnienie wyrażenia zgody na przeprowadzenie postępowania sprawdzającego, w oparciu o kontakty Banku z poprzednimi i aktualnymi pracodawcami i uczelniami, nawet w celu potwierdzenia przekazanych przez kandydata do pracy informacji jest bezpodstawne.

Kontrole ujawniły również, że ww. druk pn.: „Oświadczenie o poddaniu się procedurze PES” nie zawiera żadnych adnotacji o prawie osoby ubiegającej się o zatrudnienie o możliwości odmowy wyrażenia zgody na udostępnienie innych danych osobowych, wycofania złożonej w tym zakresie zgody oraz o braku negatywnych dla niej konsekwencji skorzystania z ww. uprawnień, co także zostało w wystąpieniu zakwestionowane.

Ponadto w kilku przypadkach stwierdzono, że w kwestionariuszu osobowym pracownika pracodawca pozyskał dane dotyczące stanu cywilnego, w związku z tym po kontroli skierowano do pracodawcy wystąpienie, którym wniesiono o niepozyskiwanie tego rodzaju danych osobowych o pracowniku ze względu na brak podstawy prawnej w tym zakresie.

7) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy w Kielcach kontrole przeprowadzono w trzech Oddziałach PKO Bank Polski S.A. w Kielcach, tj. Oddziale 1 przy ul. Sienkiewicza 33/35, Oddziale 2 przy ul. Wesolej 47/49, Oddziale 3 przy ul. Warszawskiej 139/141. Kontrolowane Oddziały były reprezentowane przez Dyrektorów Oddziałów.

Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Banku kontrolowane Oddziały mające siedzibę na terenie województwa świętokrzyskiego podlegają Dyrektorowi Regionu Bankowości Detalicznej w Krakowie. Dokumentacja pracownica prowadzona jest w Centrali Banku - Departamencie Spraw Pracowniczych w Warszawie.

W trakcie kontroli przeanalizowano obowiązujące w kontrolowanych jednostkach organizacyjnych akty wewnętrzne, instrukcje i obowiązujące procedury, w szczególności: Zakładowy układ zbiorowy pracy z dnia 28.03. 1994r. oraz protokoły dodatkowe, Regulamin pracy stanowiący załącznik do zarządzenia nr C/10/2017 Prezesa Zarządu z 17 maja 2017 r. oraz Wyciąg z załącznika do uchwały Zarządzenia nr 407/C/2018 ws. Zasad ochrony osób i mienia w PKO Banku Polskim S.A. i Wyciąg z załącznika do dec. Nr II U/DBE /696/2013 Dyrektora Pionu Prezesa Zarządu (tekst ujednoliconych z uwzględnieniem zmian wprowadzonych decyzją II U/DBE/2/2015, nr IIU/DBE/251/2017).

Według dokonanych ustaleń w trakcie kontroli oraz na podstawie przedstawionego pisemnego oświadczenia Dyrektora Regionu Regionalnego Oddziału Detalicznego w Krakowie stwierdzono, że na terenie województwa świętokrzyskiego nie prowadzi się pilotażu sensorów uśmiechu. W kontrolowanych Oddziałach nie stosuje się specjalnych sensorów, ustawionych np. na biurkach pracowników, wyposażonych w zaawansowany algorytm odpowiedzialny za liczenie uśmiechów doradcy podczas rozmów z klientem i pracownicy nie są motywowani do uśmiechania się poprzez system nagród oraz nie mierzy się w ten sposób poziomu zadowolenia klientów.

W kontrolowanych jednostkach od kilku lat prowadzony jest monitoring wizyjny oraz elektroniczny urządzeń biurowych i telekomunikacyjnych, a także użytkowanych aplikacji.

Monitoring wizyjny (kamery) stosowany jest na klatkach schodowych (na każdym piętrze), w salach operacyjnych, gdzie pracują kasjerzy doradcy i doradcy hipoteczni oraz przed wejściami do Banku. Oznakowania dotyczące monitoringu wizyjnego znajdują się tylko na drzwiach wejściowych do Oddziałów Banku w formie naklejonej informacji na drzwiach o treści: „Obszar objęty monitoringiem. Szczegółowe informacje dostępne na www.pkobp.pl/RODO i w placówkach Banku”.

Cel i zakres oraz sposób zastosowania monitoringu określono w regulaminie pracy, gdzie § 54 stanowi, iż z uwzględnieniem odrębnych przepisów wewnętrznych Banku dotyczących ochrony osób i mienia oraz bezpieczeństwa systemu informatycznego, pracodawca ma prawo: rejestrować pracę pracownika z wykorzystaniem urządzeń audiowizualnych (w szczególności poprzez system telewizji użytkowej z rejestracją zdarzeń), monitorować sposób i cel wykorzystania powierzonych pracownikowi urządzeń biurowych i telekomunikacyjnych oraz użytkowanych aplikacji.

W trakcie kontroli przedstawiono przepisy wewnętrzne Banku dotyczące ochrony osób i mienia oraz bezpieczeństwa systemu informatycznego, tj.:

- Wyciąg z załącznika do uchwały Zarządzenia nr 407/C/2018 ws. Zasad ochrony osób i mienia w PKO Banku Polskim S.A. Wg postanowień ww. uchwały monitorowanie stanu bezpieczeństwa osób i mienia w obiektach bankowych monitoring wizyjny w formie obserwacji obrazu z kamer w czasie rzeczywistym przez pracowników ochrony, stosuje się, jako narzędzie wspierające fizyczną ochronę i techniczne zabezpieczenie miejsc lub procesów narażonych na największe zagrożenia.

- Wyciąg z załącznika do dec. Nr II U/DBE /696/2013 Dyrektora Pionu Prezesa Zarządu (tekst ujednolicony z uwzględnieniem zmian wprowadzonych decyzją II U/DBE/2/2015, nr IIU/DBE/251/2017). Wg pkt. 13 ww. dokumentu celem wprowadzenia wymagań dotyczących wykorzystania oprogramowania i sprzętu w SIB (System Informatyczny Banku) jest zabezpieczenie zasobów SIB przed odpowiednim wykorzystaniem, mającym nieść ryzyko naruszania poufności, integralności lub dostępności zasobów SIB lub informacji elektronicznych przez nie przetwarzanych.

Układ Zbiorowy Pracy, regulamin pracy oraz w/w wyciągi dokumentacji wewnętrzne są dostępne dla pracowników na stronach wewnętrznych Banku.

W przedstawionych przepisach nie określono okresu przechowywania nagrań z monitoringu wizyjnego.

Bezpośredni nadzór na prowadzonym monitoringu oraz przechowywaniem nagrań sprawuje Departament Bezpieczeństwa Banku (Oddziały z terenu województwa świętokrzyskiego podlegają Departamentowi Bezpieczeństwa w Katowicach). Po upływie tego okresu uzyskane w wyniku monitoringu nagrania obrazu zawierające dane osobowe podlegają zniszczeniu.

Według informacji pozyskanych z Departamentu Bezpieczeństwa Elektronicznego nagrania przechowuje się przez 60 dni. Inspektor pracy nie miał możliwości sprawdzenia czy po upływie tego okresu uzyskane w wyniku monitoringu nagrania obrazu zawierające dane osobowe pracowników kontrolowanych Oddziałów podlegają zniszczeniu.

Z oświadczeń Dyrektorów Oddziałów wynika, iż pracownicy potwierdzili na piśmie, że zostali poinformowani o celu, zakresie oraz sposobie zastosowania monitoringu (art. 22² § 8 Kodeksu pracy). Ich oświadczenia przekazane zostały do PKO BP Departamentu Spraw Pracowniczych w Warszawie i są przechowywane w aktach osobowych pracowników.

W związku z ujawnieniem pojedynczych nieprawidłowości skierowano do Dyrektorów Oddziałów wnioski o oznaczenie wszystkich monitorowanych pomieszczeń oraz terenu w sposób widoczny i czytelny.

8) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy w Lublinie na podstawie wyników kontroli przeprowadzonej w PKO BP VI Oddział w Lublinie ul. Watykańska 7, 20-538 Lublin, stwierdzono, iż opisany powyżej sposób oceniania pracowników nie został zastosowany w żadnej placówce banku, usytuowanej na terenie województwa lubelskiego.

Przedmiotowa informacja została przekazana inspektorowi pracy w pisemnych oświadczeniach złożonych przez Dyrektora VI Oddziału PKO BP w Lublinie oraz Dyrektora Regionalnego Oddziału Detalicznego w Lublinie, sprawującego nadzór nad jednostkami organizacyjnymi banku w województwie lubelskim i podkarpackim.

W świetle powyższych ustaleń oraz faktu, iż akta osobowe pracowników zatrudnionych w poszczególnych oddziałach są prowadzone w siedzibie banku w Warszawie prowadzenie kolejnych kontroli w przedmiotowym zakresie uznano za bezcelowe.

9) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy w Bydgoszczy przeprowadzono trzy kontrole w jednostkach organizacyjnych Banku, tj. w dwóch oddziałach w Bydgoszczy oraz w oddziale w Inowrocławiu.

Inspektor pracy ustalił, że w placówkach tych nie jest wykorzystywana technologia specjalnych sensorów ustawionych na biurkach pracowników, mająca na celu monitorowanie uśmiechów doradcy podczas rozmowy z klientem.

10) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy w Opolu zostały przeprowadzone trzy kontrole losowo wybranych jednostek banku Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna, działających na terenie Okręgowego Inspektoratu Pracy w Opolu: to jest: Oddziału w Opolu przy ul. Reymonta 39, I Oddziału W Niemodlinie przy ul. Rynek 1 oraz Oddziału W Brzegu przy ul. Staromiejskiej 13.

W trakcie kontroli stwierdzono, sprzeczny - w ocenie inspektorów pracy - z art. 22² KP zapis zawarty w Regulaminie Pracy, który stanowi, że „z uwzględnieniem odrębnych przepisów wewnętrznych Banku dotyczących ochrony osób i mienia oraz bezpieczeństwa

systemu informatycznego, pracodawca ma prawo rejestrować pracę Pracownika z wykorzystaniem urządzeń audiowizualnych (w szczególności poprzez system telewizji użytkowej z rejestracją zdarzeń).

Ustalono, że pracodawca informuje pracowników o wprowadzeniu monitoringu przed dopuszczeniem do pracy tj. pracownicy zapoznawani są z w/w regulaminem pracy oraz z treścią uchwały Zarządu „Zasady bezpieczeństwa systemów informatycznych w PKO BP S.A” oraz Uchwałą Zarządu „Zasady ochrony osób i mienia w PKO BP S.A”. Pracownicy przed dopuszczeniem do pracy, pisemnie potwierdzają fakt zapoznania się z regulaminem pracy oraz o celach, zakresie i o sposobach zastosowania monitoringu. Pracodawca oznakował teren monitorowany, w sposób widoczny i czytelny tj. umieszczono informację tekstową o stosowaniu monitoringu na terenie Banku.

Dyrektorzy kontrolowanych jednostek oświadczyli na piśmie, iż na terenie żadnego z kontrolowanych oddziałów nie stosuje się monitoringu pracowników w celu identyfikacji uśmiechów tzw. sensorów uśmiechu” – „Quantum CX”.

Dodatkowo podczas kontroli, inspektor pracy zapytał losowo wybranych pracowników, czy na jego stanowisku pracy znajdują się sensory do wykrywania uśmiechu. Pracownicy zaprzeczył i oświadczyli, że nie mają żadnej wiedzy na ten temat.

11) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy w Białymstoku inspektorzy pracy przeprowadzili w powyższym zakresie czynności kontrolne w I Oddziale Banku PKO BP SA w Białymstoku przy ul. Rynek Kościuszki 16, I Oddziale Banku w Łomży przy ul. Niemcewicza 4 oraz I Oddziale Banku w Suwałkach przy ul. Noniewiczza 89. Jak ustalono w czasie kontroli, w tym na podstawie oświadczeń złożonych kontrolującym przez osoby zajmujące stanowiska dyrektorów Oddziałów, w powyższych wydzielonych jednostkach organizacyjnych Banku nie korzystano i nie korzysta się ze specjalistycznego sensora odpowiedzialnego za liczenie uśmiechów pracowników podczas rozmowy z klientami.

Przy tym przedstawiciele pracodawcy poinformowali równocześnie inspektorów pracy, że dokumentacja dotycząca pracowników oddziałów znajduje się w Departamencie Spraw Pracowniczych w Centrali Banku PKO BP SA w Warszawie.

12) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy w Krakowie inspektor pracy w Oddziale Regionalnym PKO BP, na podstawie pisemnego oświadczenia Dyrektora tegoż Oddziału ustalił, że na terenie województwa małopolskiego nie jest prowadzony pilotaż sensorów uśmiechu. W związku z tym nie było możliwym przeprowadzenie kontroli, o której mowa w powołanym piśmie Rzecznika Praw Obywatelskich. Ponadto inspektor pracy ustalił, że dokumentacja pracownicza przechowywana jest w siedzibie Spółki mieszczącej się w Warszawie.

13) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy w Rzeszowie przeprowadzono trzy kontrole w zakresie ewentualnie stosowanych przez PKO Bank Polski technologii umożliwiających ocenę pracowników za uśmiech, pod kątem zgodności z przepisami art. 22¹ oraz art. 22² Kodeksu pracy. W każdej z kontroli Dyrektorzy Oddziałów oświadczyli pisemnie, że w ich placówkach nie jest prowadzony pilotaż sensorów uśmiechu. Ponadto poinformowali inspektorów pracy, że dokumentacja pracownicza prowadzona jest przez kadry i płace znajdujące się w Warszawie.

14) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy w Olsztynie inspektorzy pracy przeprowadzili 3 pilotażowe kontrole w jednostkach organizacyjnych przedsiębiorcy Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna, w tym w Oddziale nr 1 w Elblągu, Oddziale nr 2 w Ełku oraz Oddziale nr 1 w Olsztynie.

Kontrole zostały przeprowadzone w celu oceny przestrzegania przez pracodawcę przepisów prawnej ochrony pracy w zakresie stosowanego monitoringu.

Z ustaleń inspektorów pracy wynika, że w każdej kontrolowanej jednostce jest zainstalowany system monitoringu obrazowego, obejmujący swoim zasięgiem wnętrze budynku jak i teren bezpośrednio przed budynkiem. Monitoring nie obejmuje pomieszczeń higienicznosanitarnych (pomieszczenia socjalnego, szatni oraz toalet). W żadnym z kontrolowanych Oddziałów nie był stosowany system monitorujący zachowanie pracownika i zliczający uśmiechy w trakcie kontaktu z klientami.

W toku kontroli inspektorzy pracy stwierdzili także, że w regulaminie pracy nie określono celu, zakresu oraz sposobu zastosowania monitoringu, ponadto w Oddziale nr 1 w Elblągu nie oznaczono wszystkich objętych monitoringiem pomieszczeń oraz terenu monitorowanego, w sposób widoczny i czytelny, za pomocą odpowiednich znaków lub dźwięków głosowych.

W związku z powyższym do pracodawcy zostały skierowane 3 wystąpienia, regulujące stwierdzone nieprawidłowości. Inspektorzy pracy nie stosowali postępowania wykroczeniowego.

15) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy we Wrocławiu przeprowadzono 5 kontroli w omawianym zakresie na obszarze właściwości miejscowej Okręgowego Inspektoratu Pracy we Wrocławiu.

Kontrole były skoncentrowane na weryfikacji informacji dotyczących technologii stosowanych przez PKO Bank Polski dla oceny pracowników. Przeprowadzone postępowania kontrolne nie potwierdziły stosowania wzmiankowanych rozwiązań technicznych na terenie województwa dolnośląskiego.

16) Na terenie właściwości Okręgowego Inspektoratu Pracy w Szczecinie na podstawie rozmowy z Dyrektorem I Oddziału w Szczecinie oraz Ekspertem Departamentu

Spraw Pracowniczych Biura Regulacji Procesów HR w Warszawie ustalono, że terenowe Oddziały Banku nie posiadają statusu wydzielonej jednostki organizacyjnej pracodawcy, w związku z czym przyjęto, że Oddziały PKO BP znajdujące się na terenie województwa zachodniopomorskiego nie podlegają kontroli inspektorów pracy działających w ramach właściwości terytorialnej Okręgowego Inspektoratu Pracy w Szczecinie.

Przekazując powyższe informacje, jednocześnie uprzejmie informuję, iż realizując postanowienia porozumienia zawartego w dniu 14 grudnia 2012 r. pomiędzy Państwową Inspekcją Pracy a Biurem Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, przedmiotowa informacja zostanie przekazana również Prezesowi Urzędu Ochrony Danych Osobowych, do wykorzystania zgodnie z właściwością rzeczową Organu Ochrony Danych Osobowych.

2 porozumieniem

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized, abstract shape.