



Република Србија
ВРХОВНИ СУД
Рев2 3792/2022
20.03.2025. године
Београд

У ИМЕ НАРОДА

Врховни суд, у већу састављеном од судија: Бранислава Босиљковића, председника већа, Бранке Дражић и Драгане Бољевић, чланова већа, у парници из радног односа тужиоца АА из ..., кога заступају Тамара Бакић и Душанка Давидов адвокати из ..., против тужене „НЛБ Комерцијална банка“ а.д. Београд, коју заступа Александар Петровић адвокат из ..., ради поништаја решења о отказу уговора о раду и накнаде штете, одлучујући о ревизији тужиоца изјављеној против пресуде Апелационог суда у Новом Саду Гж1 573/22 од 01.06.2022. године, на седници одржаној 20.03.2025. године, донео је

ПРЕСУДУ

ПРЕИНАЧУЈЕ СЕ пресуда Апелационог суда у Новом Саду Гж1 573/22 од 01.06.2022. године тако што се одбија жалба тужене као неоснована и потврђује пресуда Основног суда у Сомбору П1 313/18 од 18.06.2021. године у ставовима другом трећем, четвртом и петом изреке.

Обавезује се тужена да накнади тужиоцу трошкове поступка по ревизији од 33.000,00 динара у року од осам дана од достављања ове пресуде.

Образложење

Пресудом Основног суда у Сомбору П1 313/18 од 18.06.2021. године одбачена је тужба за враћање тужиоца на радно место које одговара његовој стручној спреми и способностима (став први изреке), усвојен је тужбени захтев (став други изреке), утврђено да је незаконито решење тужене број ../17 од 05.12.2017. године о отказу тужиоцу уговора о раду број ../08 од 04.12.2008. године са свим накнадно закљученим анексима и обавезана тужена да тужиоца врати на рад (став трећи изреке) и накнади му штету у виду изгубљене зараде од јануара 2018. закључно са септембром 2020. године у одређеним износима са законском затезном каматом (став четврти изреке), као и трошкове парничног поступка од 317.268,14 динара, са законском затезном каматом од извршности до исплате (став пети изреке).

Пресудом Апелационог суда у Новом Саду Гж1 573/22 од 01.06.2022. године, преиначена је означена првостепена пресуда у усвајајућем делу, тако што је одбијен захтев за утврђење да је незаконито означено решење туженог о отказу уговора о раду тужиоцу, као и захтев за враћање тужиоца на рад и накнаду штете у виду изгубљене зараде (став први изреке), а одбијен је и захтев тужиоца за накнаду трошкова поступка

и тужилац обавезан да накнади туженој трошкове поступка од 120.417,57 динара са законском затезном каматом од извршности пресуде до исплате (став други изреке), као и трошкове жалбеног поступка од 152.616,38 динара (став трећи изреке).

Против правноснажне пресуде донете у другом степену тужилац је благовремено изјавио ревизију због погрешне примене материјалног права.

Испитујући побијану пресуду, на основу члана 408. Закона о парничном поступку - ЗПП („Службени гласник РС“ бр. 72/11, 49/13 – УС, 74/13 – УС, 55/14, 87/18, 18/20, 10/23), Врховни суд је утврдио да је ревизија тужиоца основана.

У поступку није учињена битна повреда одредаба парничног поступка из члана 374. став 2. тачка 2. ЗПП на коју Врховни суд пази по службеној дужности.

Према чињеницама утврђеним у спроведеном поступку, тужилац је био у радном односу код тужене по уговору о раду од 04.12.2008. године (закљученом на основу ранијег уговора од 25.07.2002. године) који је више пута мењан и допуњаван анексима. У моменту отказа уговора о раду, 05.12.2017. године, тужилац је радио на радном месту саветника за физичка лица, чији је опис послова и задатака прописан Правилником о систематизацији радних места тужене од 21.11.2017. године.

Правилником тужене о праћењу, оцењивању и награђивању успешности у раду (верзија 3.0) од 28.12.2016. године је прописано да се између руководиоца и запосленог благовремено (на полугодишњем или кварталном нивоу, зависно од послова које обавља конкретан запослени) обавља плански разговор на којем се договарају кључни циљеви запосленог за наредни период значајни за реализацију пословних циљева банке и за достизање постављених циљева и очекиваних компетенција (понашања) на радном месту. Прописани су и критеријуми за утврђивање успешности у раду: циљеви (шта, колико) и компетенције (како, на који начин). Циљеви (три до пет, означени пондерима, роковима, показатељима, циљним вредностима) се дефинишу најкасније до 31. јануара текуће године (затим прате и допуњавају најкасније до 15. у месецу на полугодишњем нивоу или у појединачном кварталу) и записују на обрасцу „Годишњи разговор“. Компетенције су понашања, карактеристике и способности које запосленима омогућавају успешно и ефикасно обављање посла у односу на захтеве радног места, које обухватају комбинацију искуства, приступа и односа према послу и доприносе успешности у раду - поузданост и одговорност, етичност, усмереност на странку, сарадња са другима и самоиницијативност.

Циљеви који су били постављени за радно место на којем је радио тужилац односили су се на: број и волумен исплаћених ануитетских кредита, одобрених дозвољених прекорачења и волумен орочених депозита, као и број новоотворених текућих рачуна и уручених кредитних картица. Тужиочев рад био је контролисан 28.06.2016. године, путем „тајног купца“ који је, након разговора са тужиоцем, изнео мишљење да је тужилац одличан саветник јер делује смирено, опуштено, ненаметљиво, природно, због чега би му се обратио као свом личном саветнику када би код туженог узимао кредит. Пола године пре него што је тужиоцу отказан уговор о раду цела експозитура тужене награђена је путовањем због добрих резултата рада у једној кампањи (која се оцењивала по реализацији броја и волумена реализованих кредита и депозита, дозвољеног прекорачења и издатих кредитних картица).

У другом кварталу 2017. године рад тужиоца био је оцењен као неуспешан, па му је тужена 16.08.2017. године доставила обавештење о недостацима у раду (да у априлу, мају и јуну 2017. године није остварио резултате рада на пословима које обавља, јер је постигао 72,05% од предвиђеног плана) са упутствима и роком за побољшање рада од 60 дана уз упозорење да му може, уколико до побољшања не дође, отказати уговор о раду или изрећи другу меру у складу са чланом 179. став 1. тачке 1. и 179а. Закона о раду. Упутства које је тужилац том приликом добио су: да подигне степен квалитета услуга и оствари професионалне и флексибилне односе са клијентима, уз стално побољшање свих активности које се обављају у оквиру овог сегмента; да обезбеди промптне и ефикасне услуге физичким лицима која траже све врсте кредита и друге услуге у оквиру овог сегмента, као и производа, а ради задовољења потреба клијената, без потребе да буду мобилни; да обезбеди постизање додељених циљева када се ради о реализацији профита, продаји производа и другим циљевима тиме што прати ризик портфолија свих клијената; да иницира и обезбеди опште информације које се тичу продаје производа за нове клијенте у оквиру распона производа за физичка лица; да активно пружа помоћ клијентима, с тиме да увек користи шансе за унакрсну продају (кроз спровођење комерцијалне иницијативе у оквиру мреже, у складу са и уз договор са непосредним претпостављеним, да би се реализовао дати буџет на нивоу експозитуре; као и кроз активно: нуђење производа и услуга намењених сегменту физичких лица; спровођење свих административних активности повезаних са продајом производа у оквиру дате организационе јединице, сходно банчиним приручницима и упутствима; упућивање клијената на одговарајуће благајнике, уколико је клијент заинтересован само за једноставне трансакције; учешће у активностима привлачења нових клијената и успостављањем сарадње на бази узајамног поверења; учешће на свим састанцима који се одржавају у оквиру организационе јединице запосленог, како би се упознао са стратешким циљевима, постојећим резултатима продаје, продајом нових производа и слично); као и да активније предузима активности ради привлачења нових клијената и успостављања сарадње на бази узајамног поверења, као и активности повезане са продајом производа банке, спровођењем комерцијалних иницијатива (централизованих и лоаклних) у циљу реализације постављених планова.

Пошто је и у накнадно остављеном року (у септембру и октобру 2017. године) тужиочев радни учинак био мањи од 80%, тужена је 14.11.2017. године образовала комисију која је сачинила извештај о провери резултата рада тужиоца, утврдила да тужилац ни у року од 60 дана од дана достављања обавештења о недостацима у раду и упутстава за побољшање рада није побољшао свој рад и остварио успешност у раду од најмање 90% од плана за све планске категорије, и предложила туженој да откаже тужиоцу уговор о раду. На основу тог извештаја тужена је 05.12.2017. године донела оспорено решење о отказу уговора о раду тужиоцу због неостваривања резултата рада, на основу чл. 179. став 1. тачка 1. и 192 Закона о раду, с обзиром да му није било могуће понудити обављање другог одговарајућег посла. У образложењу оспореног решења о отказу уговора о раду наведени су само бројчани показатељи циљева (број и износ закључених кредита у еврима и динарима, депозита, издатих кредитних картица, отворених текућих рачуна итд) и њихов однос према задатим циљевима (проценат остварење циљева), без осврта на тужиочеве компетенције.

Првостепени суд је полазећи од тога да циљеви морају бити објективно изводљиви – могући и да је тужилац предузео све како би до реализације плана дошло, закључио да су приликом оцењивања резултата рада тужиоца сагледани само циљеви,

а не и компетенције (оцене о њима нису ни наведене у решењу о отказу) у складу са Правилником о праћењу, оцењивању и награђивању успешности у раду, да није узето у обзир да је тужилац радио по рекламацијама клијената на послове које су обављали други запослени, а који се послови нису вредновали иако им је требало посветити знатан рад и време на штрб послова који се вреднују и улазе у резултате рада, да су мерени циљеви зависили и од фактора на који тужилац није могао да утиче (између осталог, код тужене не постоји јединствен ред чекања, већ је странкама препуштено да саме бирају којем од троје саветника ће се обратити), те да је због тога отказ уговора о раду незаконит. Последишно, применом члана 191. став 1. Закона о раду, првостепени суд је усвојио тужбени захтев и у делу којим је тужилац захтевао да га тужени врати на рад и да му надокнади изостале зараде за период од јануара 2018. закључно са септембром 2020. године.

Полазећи од оваквог чињеничног стања, као и од тога да су две службенице тужене које су радиле на истом радном месту као и тужилац оствариле далеко боље радне учинке, другостепени суд је сматрао да је тужена правилно применила одредбе Закона о раду, свог Колективног уговора од 04.02.2015. и поменутог Правилника приликом спровођења поступка оцењивања резултата рада тужиоца и доношења решења о отказу тужиоцу уговора о раду због неостварења резултата рада, па је првостепену пресуду преиначио и тужбени захтев одбио.

Врховни суд налази да је другостепени суд погрешно применио материјално право, на основу кога се у конкретном случају изводи закључак о законитости решења тужене о отказу тужиоцу уговора о раду због неостварења резултата рада, односно о оцени оправданости разлога за отказ.

Конвенцијом Међународне организације рада - МОР број 158 о престанку радног односа на иницијативу послодавца, која је потврђена Законом о ратификацији („Службени лист СФРЈ“ – Међународни уговори, број 4/84, 7/91) прописано је да раднику неће престати радни однос због незадовољавајућег вршења посла, изузев ако му је послодавац претходно дао инструкције и писано упозорење. У том случају, таквом раднику може престати радни однос ако он и после истека одговарајућег рока предвиђеног за побољшање, настави и даље да обавља послове на незадовољавајући начин. Слично решење садржи и Закон о раду, којим је прописано да послодавац може запосленом да откаже уговор о раду ако за то постоје оправдани разлог који се односи на радну способност запосленог, његово понашање и потребе послодавца, и то: ако запослени не остварују резултате рада, односно нема потребна знања и способности за обављање послова на којима ради (члан 179. тачка 1), с тим што је послодавац на то овлашћен ако је претходно запосленом дао писано обавештење у вези са недостацима у његовом раду, упутствима и примереним роком за побољшање рада, а запослени не побољша рад у остављеном року (члан 180а).

Из наведеног произилази да је послодавац, да би радни однос запосленом престао отказом на законит начин због неостварења резултата рада, из оправданог разлога, дужан да одреди запосленом задатке (циљеве) који су објективно изводљиви – могући у одређеном временском периоду и да запослени такве задатке није остварио својом кривицом – нечињењем или недовољним чињењем.

Да ли је задате циљеве (задатке) објективно могуће остварити у одређеном периоду испитује се у сваком конкретном случају. Притом, није довољно само пратити финансијске резултате пословања послодавца, а који су код тужене иначе одређени и

као конкретни циљеви запослених и исказани претежно кроз број и волумен уговора о кредиту, депозиту и дозвољеном прекорачењу који је сваки запослени закључио и за које је из квартала у квартал било очекивано повећање (без обзира на ситуацију на тржишту). Ово стога што финансијски резултати зависе и од бројних спољашњих фактора који утичу на „засићење“ тржишта услугама које нуди тужена банка (привредна развијеност и активност у месту у коме се филијала налази, број потенцијалних корисника који гравитирају филијали банке, њихов економски статус, присуство других банака у истом месту итд). Однос запосленог према послу који обавља процењује се не само на основу обима обављеног посла, већ и на основу квалитета којим је посао обављен и односа запосленог према радним обавезама и клијентима и његовог залагања на раду током посматраног периода.

Притом је неопходно имати у виду тужиочев вишедеценијски однос према послу који се огледа и у томе што му је коефицијент за обрачун плате више пута био трајно увећаван, што је кратко време пре отказа тужиочев рад био одлично оцењен методом „тајног купца“, а затим и награђен и што тужена, чак ни приликом отказивања радног односа тужиоцу, није имала никаквих замерки на квалитет његовог рада, што је неодвојив део компетенција, другог критеријума на основу којих се оцењује рад запослених код тужене. Не може се занемарити ни структура послова који су тужиоцу били поверени и време потребно за обављање оних послова које је он једини обављао код тужене или у већој мери од других, а који се не вреднују приликом оцене резултата рада (рекламације, гашење, осигурање кредита, завршно осигурање у случају смрти корисника кредита), као ни утицај осталих фактора који доприносе остварењу очекиваних резултата рада (нпр. непостојање јединственог реда у банци). Коначно, инструкције послодавца за побољшање радних учинака морају садржавати конкретна упутства за то на који начин би запослени требало да обави своје дужности у оквиру рока одређеног за побољшање рада и резултата рада, да би се његов рад сматрао задовољавајућим. У конкретном случају, уместо да садрже конкретне смернице о начину на који се дати циљеви могу остварити, и то у кратком временском року, упутства тужене суштински су поновила жељене циљеве („постизање додељених циљева када се ради о реализацији профита, продаји производа и другим циљевима“, „стално побољшање свих активности“ итд) и описала очекиване карактеристике компетенција (остварење „професионалних и флексибилних односа са клијентима“, обезбеђење „промптних и ефикасних услуга“, „активно нуђење, активно упућивање, активно учешће“ итд), иако се оцена рада није односила на тужиочеве компетенције, већ је садржала бројчане показатеље остварења утврђених циљева. Осим тога, оправданост разлога за отказ тужиоцу неопходно је сагледати и у контексту Правилника тужене о праћењу, оцењивању и награђивању успешности у раду, који оправдано придаје велики значај планском разговору између руководиоца и запосленог. Ово стога што се тим разговором договарају кључни циљеви који су од значаја не само за касније резултате рада банке, већ и за процену успешности рада запосленог. Због таквог значаја планског разговора логично је да кључни циљеви буду реално оствариви, на време познати запосленом и да током договора око њиховог одређивања буде могуће да запослени изнесе и одређене резерве у погледу достизања циљева, а да послодавац те резерве прихвати или отклони, дајући за то одговарајуће и оправдане разлоге (и то и забележи у за то прописаној рубрици). Међутим, из констатације из оспореног решења тужене да је тужилац почетком сваког месеца за сваки посматрани месец био само: упознаван „са плановима у електронској форми (након чега је запослени и својим потписом поврдио да је информисан о истим)“, произлази да тужена са тужиоцем није обавила плански разговор у складу са

поменути правилником, па позивање тужене на неостваривање планираних резултата рада тужиоца у складу са поменути правилником не представља оправдани разлог за отказ тужиоцу због неостваривања резултата рада.

На основу изложеног, а с обзиром да од одлуке о законитости оспореног решења зависи и основаност осталих захтева, одлучено је применом члана 416. став 2. ЗПП.

Одлука о трошковима ревизијског поступка из другог става изреке донета је применом члана 165. став 1, у вези са чл. 153. став 1. и 154. ЗПП, па је тужиоцу досуђен износ од 33.000,00 динара на име састава ревизије, чија је висина одмерена на основу Тарифе о наградама и накнадама трошкова за рад адвоката.

**Председник већа - судија
Бранислав Босиљковић, с.р.**

За тачност отправка
Заменик управитеља писарнице
Миланка Ранковић