ENEA Centrum sp. z o.o.
61-894 Poznań, pl. Władysława Andersa 7
www.enea.pl
NIP 777-00-02-843
REGON 630770227

Poznań, 2.07.2025 r.

Organizacja Międzyzakładowa
NSZZ „Solidarność” ENEA

Szanowni Państwo,

dziękujemy za zaangażowanie i udział w spotkaniu w temacie działań podejmowanych w obszarze Obsługi Klientów w naszej Spółce. Poniżej przedstawiamy nasze stanowisko w odniesieniu do kolejno poruszonych przez Państwa kwestii:

Ad 1. Łączenie życia prywatnego z zawodowym

Wszyscy Pracownicy obszaru Obsługi Klientów mają zapewniony dostęp do Bazy Wiedzy. Zawarte są tam aktualizowane na bieżąco instrukcje, procedury, komunikaty i inne informacje niezbędne do wykonywania obowiązków. Pracownicy korzystają z tego narzędzia w codziennej pracy, wspierając się nim w realizacji zadań. Pracownicy mają także dostęp do webinarów, w których omawiane są zasoby Bazy Wiedzy, co ułatwia korzystanie z niej. Dodatkowo, w formie cyklicznie wysyłanych komunikatów, Pracownicy otrzymują infografiki, które opisują jak skutecznie szukać potrzebnych materiałów.

W przypadku wątpliwości w kwestii obowiązujących procedur, jeżeli w danej jednostce organizacyjnej potrzeba dodatkowych wyjaśnień, Pracownicy mogą skorzystać z platformy Zadaj pytanie. Jest ona dostępna na stronie głównej Bazy Wiedzy i pozwala przesłać pytanie do osób merytorycznie odpowiedzialnych za określone zagadnienie lub procedurę. Administratorzy *Zadaj pytanie* przygotowują odpowiedź i wstawiają ją na platformę, a informacja o jej udzieleniu, zostaje także wysłana do autora pytania mailem.

W przypadku konieczności dodatkowego, indywidualnego wsparcia merytorycznego, Pracownicy mogą zgłosić potrzebę szkoleniową swojemu przełożonemu. Ponadto realizowane są spotkania z kierownikami biur i zespołów, które mają służyć ujednoliceniu wiedzy i sposobu działania pomiędzy jednostkami, a także zbadać potrzeby szkoleniowe. Na podstawie

zgłaszanych i zidentyfikowanych potrzeb, dedykowane szkolenia przygotowuje Biuro Wsparcia Użytkowników.
Dodatkowo, pracownicy podczas bieżącej pracy i ewentualnych problemów systemowych czy merytorycznych, mogą skorzystać z pomocy Infolinii Wsparcia Merytorycznego (61 884 33 44).

Ad 2. Używanie wulgaryzmów i brak możliwości wypowiedzi
Pracodawca przeciwdziała zachowaniom, które są dla Pracowników niewłaściwe. Jednym z przykładów jest opracowana przez Pracodawcę procedura przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz innym nieakceptowalnym zachowaniom w Enea Centrum Sp. z o.o., na podstawie której Pracownicy mogą w poufny lub anonimowy sposób zgłosić działania, których doświadczyli, a są dla nich nieakceptowalne.
W indywidualnych sprawach zachęcamy również do kontaktu z Dyrektorem Pionu, Dyrektorem Departamentu lub Członkiem Zarządu odpowiedzialnym za obszar Obsługi Klientów. Pracodawca traktuje wszystkie takie zgłoszenia z pełną powagą. Aby jednak możliwe było skuteczne przeciwdziałanie takim sytuacjom, niezbędne są szczegółowe informacje dotyczące osób oraz okoliczności w konkretnej sprawie. Pracodawca stanowczo podkreśla, że nie toleruje opisanych w piśmie zachowań.

Ad 3. Wysokie cele sprzedażowe
W 2024 roku cel sprzedażowy dla Bezpośredniej Obsługi Klientów (BOK) dla segmentu klientów indywidualnych wynosił 120 tys. umów produktowych i został zrealizowany w ponad 100%. Na rok 2025 cel wynosi 130 tys. umów. Ponad 90% Pracowników osiąga wynik przekraczający 80% wykonania celu i uzyskuje z tego tytułu premię. W związku z powyższym uznajemy, że cele te są ambitne, ale realne. Cele sprzedażowe wyznaczane są przez Enea S.A., a następnie rozdzielane w Enea Centrum sp. z o.o. między pracowników BOK.

Ad 4. Rozmowy o wynagrodzeniu
Każdy wniosek Pracownika dotyczący podwyżki wynagrodzenia rozpatrywany jest indywidualnie. Pracownicy otrzymują informację dotyczącą wymogów, które powinni spełniać, aby ubiegać się o awans lub podwyżkę.
W 2025 roku w Departamencie Obsługi Klientów, 77% uprawnionych pracowników otrzymało podwyżkę uznaniową, a w Pionie Bezpośredniej Obsługi Klientów 20% pracowników – awans.

Ad 5. Dodatkowe obowiązki
Zastępowalność pomiędzy stanowiskami jest konieczna dla zapewnienia ciągłości operacyjnej komórki/BOK-u i wynika z zakresu obowiązków na

danym stanowisku. Najczęściej zastępcą koordynatora są pracownicy z największym doświadczeniem – starsi specjaliści lub specjaliści, którzy posiadają dużą wiedzę merytoryczną i w ramach rozwoju mogą sprawdzić się na nowym stanowisku. Przełożony powinien docenić i odpowiednio wynagrodzić zwłaszcza długotrwałe zastępstwa.

Ad 6. Zarzut zastraszania kierownictwem i zarządem

Wizyty Dyrektora Pionu, Dyrektora Departamentu oraz Członka Zarządu ds. Obsługi Klienta w jednostkach terenowych mają na celu poprawę komunikacji wewnętrznej oraz wymianę informacji. Spotkania te mają umożliwić bezpośredni kontakt Pracowników z kierownictwem w spółce i nie powinny być traktowane jako działania o charakterze represyjnym. Dzięki informacjom bezpośrednio przekazywanym przez Pracowników możliwe jest szybkie reagowanie, w szczególności na pilne potrzeby.

Ad 7. Ograniczenia w udziale w spotkaniach związkowych

Pracownicy mają możliwość uczestniczenia w spotkaniach związkowych, o ile jest to możliwe z punktu widzenia zachowania ciągłości pracy komórki/BOK-u. Zależy nam na wspieraniu dialogu społecznego przy jednoczesnym zapewnieniu płynnego funkcjonowania Biur Obsługi Klientów.

Ad 8. Naruszenia Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy

Czas pracy w Biurach Obsługi Klienta jest zgodny z Regulaminem pracy i wynika z obowiązujących godzin otwarcia biur. Zmiany w rozkładzie czasu pracy mogą nastąpić jedynie w wyjątkowych przypadkach, np. ze względu na konieczność wydłużenia godzin pracy z uwagi na wprowadzenie przez ustawodawcę określonych zmian w prawie, wywołujących konieczność realizacji dodatkowych obowiązków lub ze względu na szczególne potrzeby klientów. Takie sytuacje mają charakter incydentalny i są realizowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa pracy.

Przedłużanie umów terminowych odbywa się zawsze po ocenie pracy Pracownika. Jeżeli Pracodawca decyduje się na przedłużenie umowy na kolejny okres na czas określony, oznacza to, że Pracodawca nie ma w konkretnej sytuacji potrzeby zatrudnienia Pracownika na czas nieokreślony, o czym informował przed zatrudnieniem, bądź na etapie przedłużania umowy o pracę nie było możliwe dokonanie oceny pracy Pracownika.

Z poważaniem

OLGA FASIECKA

Elektronicznie podpisany przez OLGA FASIECKA
Data: 2025.07.04 10:52:20 +02'00'

Enea
Gabriel Grabowski

Signed by / Podpisano przez:
GABRIEL GRABOWSKI
Date / Data: 2025-07-03 13:21