

ODDZIAŁ 1 W CHEŁMIE  
al. Armii Krajowej 6, 22-100 Chełm  
t. 82 562 66 00  
O1.Chełm@pkobp.pl



RPW/28912/2020 P  
Data: 2020-04-21

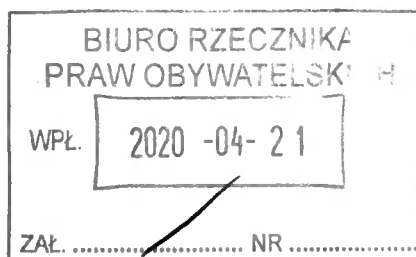
Bank Polski



Chełm, dnia 17 kwietnia 2020 r.

ZOK 10/2020

Pan  
**Mirosław Wróblewski**  
Dyrektor Zespołu Prawa Konstytucyjnego  
Międzynarodowego i Europejskiego  
**Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich**  
Al. Solidarności 77  
00-090 Warszawa



dot. pisma sygn. VII.501.65.2020.MO

Szanowny Panie Dyrektorze,

W związku z Pana wystąpieniem z dnia 17 marca 2020 r, w kwestii właściwej obsługi osób korzystających z usług bankowych na terenie Polski, uprzejmie wyjaśniam, co następuje.

Oczywiście znana jest nam sprawa, poruszana w artykule pt. „Kasę przyjmą, do łazienki nie wpuszczą”, opublikowanym w dn. 16 marca 2020 r. na łamach tygodnika "Nowy Tydzień - Tygodnik Lokalny" oraz w jego wersji on-line rozpowszechnionej pod adresem <https://www.nowytydzien.pl/kase-przyjma-do-lazienki-nie-wpuszcza/>, dotycząca sytuacji klientki chcącej skorzystać z toalety położonej na terenie naszego oddziału w Chełmie przy al. Armii Krajowej 6.

Wstępnie odpowiedzi na zaistniałą sytuację udzieliło już biuro prasowe PKO Banku Polskiego. Tym niemniej dodać należy, iż Bank odpowiedzialnie i z troską o komfort obsługi klientów stara się zapewnić na terenie swoich oddziałów toalety dla interesantów położone w strefie ogólnodostępnej. Takie toalety są obecnie standardem w oddziałach nowotworzonych lub modernizowanych i aktualnie większość oddziałów posiada takie toalety. Niestety zmiany umiejscowienia toalet w niektórych budynkach nie są łatwe, a czasem niemożliwe.

Pragnę również zaznaczyć, że zasadniczo ze względów bezpieczeństwa, w związku z zasadami ochrony osób i mienia w Banku, do stref z ograniczonym dostępem (zwykle oddziały mają tam toalety dla personelu), nie wolno wpuszczać osób nieuprawnionych. Wymaga tego ochrona wartości pieniężnych, bezpieczeństwo informacji stanowiących tajemnicę bankową oraz ochrona danych osobowych klientów. Dostęp do tych stref ograniczony jest wyłącznie dla uprawnionych pracowników.

Zważywszy jednak na ewentualne nagłe potrzeby klientów wymagające skorzystania z toalety, Bank stara się umożliwić im dostęp do toalet położonych w strefie chronionej. W tym celu w planach ochrony obiektów bankowych lub w planach zabezpieczenia obiektów bankowych przewiduje się możliwość ewentualnego udostępnienia interesantom toalet położonych w strefach z ograniczonym dostępem w asyście pracownika ochrony lub pracownika Banku.

Zwracam jednocześnie uwagę, na fakt iż plany ochrony przewidziane dla placówek bankowych wpisanych do wykazu obiektów podlegających obowiązkowej ochronie prowadzonej przez Prezesa NBP i przekazywanej wojewodom na podstawie ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2142) wymagają uzgodnienia z Komendantem Wojewódzkim Policji.

W efekcie zależnie od wymagań Komendanta Wojewódzkiego Policji, uzgodnienia w zakresie wpuszczania klientów do stref z ograniczonym dostępem w celu skorzystania z toalety przewidują różne rozwiązania, w tym także wskazują sytuację bezwzględnie uniemożliwiającą wpuszczenie klienta w danym dniu lub momencie do strefy chronionej takie jak np. remont, odbiór/przekazanie gotówki konwojowi z pieniędzmi, kontrola).

Oddział 1 w Chełmie wpisany jest na prowadzoną przez wojewodę listę obiektów podlegających obowiązkowej ochronie, a wydzielenie strefy ograniczonego dostępu, czyli niedostępnej dla klientów, w której niestety znajduje się toaleta, jest wymaganiem planu ochrony tego obiektu uzgodnionego z Komendantem Wojewódzkim Policji.

Uzgodniony z Komendantem Wojewódzkim Policji plan ochrony dla O/1 w Chełmie przewiduje możliwość wprowadzania klientów do stref z ograniczonym dostępem w celu skorzystania z toalety wyłącznie w asyście pracownika ochrony z wyłączeniem sytuacji takich jak np. oczekiwanie na konwój z pieniędzmi. Pracownik ochrony wprowadza interesanta do sanitariatu, oczekuje, a następnie odprowadza do strefy ogólnodostępnej.

W przypadku opisywanym w artykule sygnalizowanym w Pana piśmie, toaleta nie mogła być udostępniona ze względów bezpieczeństwa, ponieważ oddział oczekiwał na grupę konwojującą gotówkę. Trasa konwoju pokrywa się z trasą, którą klienci są prowadzeni do toalety. W takich przypadkach wyłączenie możliwości korzystania z toalety trwa średnio od godziny do dwóch godzin.

Jednocześnie informuję, iż po zaistniałym zdarzeniu, przeprowadziłem rozmowę z pracownikiem ochrony i poprosiłem by w bardziej precyzyjny i uprzejmy sposób informował klientów o możliwości skorzystania z toalety w oddziale.

Mam nadzieję, że powyższe wyjaśnienia okażą się wystarczające.

Łączę wyrazy szacunku

DYREKTOR ODDZIAŁU

Michał Bielecki

Do wiadomości:

- Dyrektor ROD Lublin
- a/a



Bank Polski

100  
1919/2019

ODDZIAŁ I W CHEŁMIE  
al. Armii Krajowej 6, 22-100 Chełm  
t: +48 82 562 66 00  
f: +48 82 562 66 33



OPŁATA POBRANA - TAXE PERÇUE - POLOGNE  
Umowa z Pocztą Polską S.A. Nr ID 220626/W  
z dnia 31.12.2012 r. Nadano w UP Chełm 1  
data nadania .....

BIURO RZECZNIKA  
PRAW OBYWATELSKICH

WPL. 2020 -04- 21

ZAŁ. .... NR .....

F

R



(00)559007734079239301



(00)559007734079239301

(00)559007734079239301

(00)559007734079239301

09/2018

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich  
Al. Solidarności 77  
00-090 WARSZAWA

---