

# A to Matrix właśnie

Bohdan Pawłowicz

**P**amiętam, jak lata temu, na zaproszenie Jacka Kulczyckiego udałem się do kina wraz z całym studiem filmowym OTO i postprodukcyjną Orką. Poszliśmy obejrzeć „Matrix” i wszystkie jego fajerwerki popisów montażowych i trickowych, które zapierały natenczas dech w piersi. Pamiętam też, że największe wrażenie zrobiły na mnie nie same popisy, tylko rodzaj ponurego, sugestywnego proroctwa zawartego w fabule. To był niegłupi film, w przeciwieństwie do jego coraz gorszych sequeli, w których jakiegokolwiek przesłanie czy treść kompletnie się już rozmywały w efektach i psuły wszystko, co było dobre w pierwowzorze. Dlaczego jednak piszę o proroctwie? Bo mam wrażenie, że część tej ponurej wizji braci Wachowskich się sprawdza. Z rozmaitych stron co i rusz na moją egzystencję wpływa jakiś system. Słyszę co jakiś czas: „chętnie bym panu pomogła, ale system nie pozwoli” albo: „wie pan, wcześniej moglibyśmy taką reklamację uwzględnić, ale teraz nie ma tego jak wpisać w system”... Przy czym za każdym razem chodzi o inny, swoisty dla danej instytucji system. Ale wszystkie je łączy wspólna cecha – stają zawsze na drodze podległych tym systemom (sic!) ludzi, chętnych do zrobienia czegoś pozytywnego i ludzkiego. Normalnie pozasystemowego. I to mnie przekonuje, że tak naprawdę mamy do czynienia z jednym wielkim wszechsystemem, który wchodzi między relacje ludzkie, wręcz je zabijając. Czy to nie jest właśnie matrix?

Pomijam już doprowadzające do szewskiej pasji maszyny, mówiące: „jeżeli dzwonisz w sprawie rachunku, wciśnij 1, jeżeli w sprawie zaległego, wciśnij teraz 3, jeżeli w sprawie przyszłego, wciśnij 6; jeżeli nie dzwonisz w sprawie rachunku, wciśnij 8...”. W absolutny obłąd wprowadziła mnie Pani-Maszyna z UPC, która z uporem maniaka zmuszała mnie do wpisania numeru identyfikacyjnego klienta i zatwierdzenia go krzyżykiem. Gdy ostatecznie wybrałem inną opcję, udało mi się połączyć z konsultantką, tym razem ożywioną. Ta, choć bardzo uprzejmie, ale rozwiła moje nadzieje, wyjaśniając, iż nie połączy się z innym serwisem, jeśli nie wprowadzę numeru identyfikacyjnego, niestety. Na wszystkie moje argumenty (że jestem abonantem i płacę przecież rachunki, ale nie mam pod ręką odpowiednich kwitów) padała jedna odpowiedź: „Przykro mi, to nie będzie możliwe”. Mogłem się tylko ucieszyć, że nie usłyszałem standardowej, doprowadzającej mnie do szału formułki, że to „w trosce o moje dobro i jakość usług”. To kolejna nie-

zwykła cecha systemu-matrixa. Niezależnie od faktu, że ktoś czegoś nie może dla mnie zrobić, wszelkie korporacje starają mi się wmówić, iż to dla mojego dobra.

Kolejne miejsce, gdzie niczego się nie ceni wyżej niż mój własny komfort i jakość obsługi, to moje banki. Pierwszy z nich to potęga: bank HSBC, w którym miałem jedno z kont firmowych. Bank, w którym przez ostatnie 10 miesięcy podłączano mnie nieustannie do systemu internetowego obsługującego firmę-matkę we Francji, bym mógł dokonywać płatności przez internet. Bezskutecznie. Tym razem nie zawiódł sam system internetowy banku, ale procedura zamawiania specjalnych „tokenów”, które miały mi umożliwić korzystanie z tegoż systemu. Na pytanie, czy mógłbym wyrobić firmową kartę kredytową, przez cały ten czas słyszałem tę samą odpowiedź: „Pracujemy nad tym”. Być może dobrze się stało, że

**Tak naprawdę mamy do czynienia z jednym wielkim wszechsystemem, który wchodzi między relacje ludzkie, wręcz je zabijając**

ostatecznie nie udało im się podłączyć mnie do systemu, bo aż boję się myśleć, co mogłoby mnie jeszcze spotkać – w imię mojego dobra oczywiście. Inny bank, w którym jeszcze jestem, to dawny BPH połączony z PKO SA. Oczywiście zdaję sobie sprawę, że połączenie dwóch takich organizmów (oraz ich systemów) to nie la-da przedsięwzięcie. Jednak pomysł usprawiedliwiania przed klientami różnych powstałych z tej okazji niedogodności, na jaki wpadł marketing banku, budzi moje... oniśmienie. Otóż do grzeczności: „Przepraszam, ale przez jakiś czas ta usługa będzie niedostępna” urzędnicy bankowi muszą dorzucać kolejną formułkę: „Za to jest pan/pani w największym w Polsce banku, który w 2007 roku przeszedł unikatową fuzję niespotykaną w skali światowej i może pan/pani korzystać bez prowizji z 13 tysięcy bankomatów”.

Ale po usłyszeniu powyższego nie rozpira mnie bynajmniej duma. I jakoś nie mogę zapomnieć, że chwilowo nie mam dostępu do określonych udogodnień. Co więcej, wszyscy ci biedni urzędnicy, klepiący tę maksymę – w przeciwieństwie do kogoś, kto wpadł na ten pomysł – nie są na tyle durni, aby nie czuć, że klient w zupełności nie dba o to, jak unikatową fuzję przechodził jego bank. Obchodzi go tylko jakość usług, nie... system.

I na zakończenie serdeczna prośba do „moich” korporacji, z których korzystam: UPC, TP SA, PKO SA, Orange i inni. Błagam! Nie mówcie, że wszystko robicie dla mojego dobra. To mimo wszystko obraża inteligencję. Moją i waszą. ■

Autor jest prezesem zarządu Aart Design, wykładowcą PR na Uniwersytecie Warszawskim, byłym dyrektorem generalnym IAA w Polsce



**Wizja braci Wachowskich sprawdza się. Z rozmaitych stron co i rusz na moją egzystencję wpływa jakiś system**