

Providencia:	Sentencia de 8 de febrero de 2024
Radicación Nro. :	66001310500320230028002
Proceso:	Ordinario Laboral
Demandante:	Banco Itaú Colombia S.A.
Demandado:	Claudia María Mora Quiceno
Juzgado de origen:	Tercero Laboral del Circuito de Pereira
Magistrado Ponente:	Julio César Salazar Muñoz

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL
SALA LABORAL
MAGISTRADO PONENTE: JULIO CÉSAR SALAZAR MUÑOZ

Pereira, ocho de febrero de dos mil veinticuatro

Acta de Sala de Discusión No 018 de 8 de febrero de 2024

En la fecha, procede la Sala de Decisión Laboral a resolver el recurso de apelación interpuesto por **CLAUDIA MARÍA MORA QUICENO** contra la sentencia proferida por el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Pereira el día 19 de enero de 2024 dentro del proceso especial de fuero sindical –permiso para despedir- iniciado en su contra por el **BANCO ITAÚ COLOMBIA S.A.** cuya radicación corresponde al N° 66001310500320230028001.

ANTECEDENTES

El banco Itaú Colombia S.A. inició la presente acción especial de fuero sindical - permiso para despedir- con el fin de que la justicia laboral, previa declaración de la existencia de una justa causa de terminación del contrato de trabajo, levante el fuero sindical de la señora Claudia María Mora Quiceno y autorice su despido.

Soporta esas pretensiones en que: La señora Claudia María Mora Quiceno fue vinculada por el Banco Itaú Colombia S.A. el día 1º de febrero de 2013 por medio de un contrato de trabajo a término indefinido; tiene la calidad de aforada, dado que integra las juntas directivas de las organizaciones sindicales BAC UTF y Sitrabancarios; también hace parte de la organización ACEB y, por tanto, es beneficiaria de la convención colectiva de trabajo vigente entre dicha agrupación y esa entidad bancaria.

Indica también que: El cargo desempeñado por la requerida es el de Subgerente Personal Bank II; fue capacitada para el desarrollo de sus funciones y conoce el reglamento interno de trabajo, así como todos los procedimientos implementados por el Banco, incluidos aquellos diseñados para la apertura de pólizas y el cierre del negocio, como lo es el diligenciamiento del formato FT 1604 el cual debe ser diligenciado en su totalidad por el cliente.

Refiere que la Gerencia de Prevención de Fraudes e Investigaciones del Banco Itaú Colombia S.A. inició investigación frente a la queja presentada por el señor Rodolfo Girón Bedoya, cliente de la entidad, quien el día 3 de julio de 2023 efectuó un reclamo en relación con los descuentos que, sin soporte, se estaban realizando en su cuenta bancaria. Dicha investigación arrojó como conclusiones: *i)* La responsabilidad de la demandada como titular del cargo de Subgerente Comercial Personal Bank II Ofician Pereira, *ii)* que esta misma persona tramitó una póliza con una firma que no pertenece al cliente; *iii)* se dio apertura a la póliza sin el consentimiento del cliente afectando su patrimonio y que *iv)* el estudio grafológico realizado por INCOCRÉDITO estableció que la firma de la póliza reclamada - 305800- es del cliente, más no así la póliza No 273169, ésta última tramitada y cargada al sistema SPEEDY por la trabajadora demandada

Precisa que las irregularidades evidenciadas en el trámite de la constitución de la póliza No 273169, trajo consecuencias económicas al banco, dado que tuvo que reintegrar al señor Girón Bedoya la suma de \$281.200.

Cuenta que la señora Claudia fue llamada a descargos y en dicha diligencia admitió entender y conocer el reglamento interno del Banco y haber sido capacitada para el desarrollo de sus funciones; no obstante, señaló que el diligenciamiento de la póliza No 273169 fue tramitada por la señora Claudia Milena Castañeda, afirmación que no contó con soporte alguno, contrario a lo registrado en el sistema SPEEDY que reporta que el trámite fue efectuado por ella.

Conforme lo anterior, informa que el día 25 de agosto de 2023 le fue informado a la trabajadora la terminación del contrato de trabajo por justa causa, quedando condicionada al levantamiento del fuero sindical que autorice el juez del trabajo, por lo que en la actualidad la solicitada se encuentra percibiendo el salario, pero no presta sus servicios al Banco, conforme lo establecido por el artículo 140 del CST.

Admitida la demanda por auto de fecha 4 de octubre de 2023, se ordenó la notificación de la demanda a la señora Claudia María Mora Quiceno y a las organizaciones sindicales Bancarios Asociados de Colombia “BAC”, Unión de Trabajadores Financieros “UTF” y Sintrabancarios y se citó a todos los intervinientes a la audiencia especial de que trata el artículo 114 del CPT y SS.

Llegado el día de la audiencia, las partes comparecieron, procediendo la trabajadora a dar respuesta a la demanda en ese mismo actor procesal. Las organizaciones sindicales, pese a haber sido notificadas vía correo electrónico, no asistieron a la audiencia.

La señora Claudia Milena Mora Quiceno a través de apoderado judicial, se pronunció aceptando los hechos de la demanda excepto aquéllos relacionados con la queja presentada ante el banco por el señor Rodolfo Girón Bedoya, toda vez que el reclamo se produjo respecto a la póliza No 30580, misma que INCOCREDITO concluyó que fue firmada por referido cliente; tampoco acepta las conclusiones que arrojó el informe de la Gerencia de Prevención de Fraudes de Investigaciones, dado que no tramitó los productos cuestionados, al paso que señala que el estudio técnico no concluye de manera categórica que la firma en la póliza No 273169 fue alterada, ya que lo concluido fue que *“no se encontraron elementos de identidad grafológica de acuerdo con los elementos estructurales y formales del grafismo”*. Por último, precisa que solo se encuentra recibiendo el salario básico, ya que no tiene la posibilidad de percibir las comisiones permanentes constitutivas de salario como remuneración directa de su gestión.

Frente a otros hechos que hacen relación al perjuicio económico sufrido por la entidad bancaria y el agotamiento del proceso disciplinario, refirió que no le consta el primero y frente al último indicó que no tenía la connotación de hecho, sino que se trataba de un ejercicio hermenéutico realizado por la entidad demandante.

Se opuso a las pretensiones y formuló como excepciones la de *“Prescripción”* como previa y las de *“Inexistencia de causa grave para dar por terminado el contrato de trabajo”*, *“Buena fe”*, *“Prescripción de la acción laboral especial”* e *“Innominada”*.

Al resolver la excepción de prescripción como previa, la juez *a quo* la declaró no probada, decisión que fue confirmada por esta Corporación en auto de fecha 17 de

noviembre de 2023, a través del cual se resolvió el recurso de apelación formulado por la parte demandada.

Una vez retornó el expediente al juzgado de origen, se decretaron y practicaron las pruebas pedidas por las partes, etapa que una vez surtida permitió que se tomara decisión de fondo en audiencia que tuvo lugar el 19 de enero de 2024, en la cual se declaró que la señora Claudia María Mora Quiceno incurrió en una falta grave y, como consecuencia de ello, se ordenó el levantamiento de la garantía foral y se autorizó al Banco Itaú Colombia S.A. hacer efectiva la carta de terminación del contrato de trabajo fechada 25 de agosto de 2023.

Para llegar a esa determinación la funcionaria de primer grado indicó que, debido al cambio de postura de la Sala de Casación Laboral vertida en la sentencia SL2857 de 2023, al juez del trabajo le corresponde calificar la gravedad la falta cometida por el trabajador, al margen de la calificación que sobre esta esté estipulada en el contrato de trabajo, reglamento interno de trabajo y demás.

En ese entendido, de conformidad con lo dispuesto en los artículo 58 y 60 del CST, determinó que, luego de analizar la carta de terminación del contrato de trabajo y las pruebas recaudadas en el proceso, la causal invocada por el empleador para finiquitar el vínculo, establecida no sólo en el reglamento interno de trabajo sino en el CST, se configuró de manera fehaciente, en tanto la trabajadora incumplió lo protocolos de seguridad establecidos por el empleador y con ello puso en riesgo, no solo sus intereses y los de la entidad bancaria sino también los del cliente, sin que sirva de excusa el hecho de que cumplía órdenes de un superior, toda vez que ello no era óbice para denunciar el indebido actuar de éste y menos para sustraerse de las obligaciones establecidas en la ley, lo cual calificó como falta grave.

Indicó también el juzgado que la trabajadora puso en evidencia la ausencia del cumplimiento de las medidas de seguridad impartidas por el empleador cuando, en aras de solucionar la situación irregular surgida con la póliza que no fue firmada por el señor Girón Bedoya -cliente involucrado-, contactó a éste y le exhibió los documentos que habían sido analizados por el equipo de seguridad, situación que resultaba ajena aquél, toda vez que el Banco le reembolsó el dinero reclamado, con el fin de mantener en reserva la situación y proteger así el buen nombre de la entidad financiera.

En lo que atañe al debido agotamiento del proceso disciplinario, el mismo lo encontró surtido en debida forma y, en lo que respecta a la prescripción propuesta como excepción de mérito, determinó que el paso del tiempo no logró enervar el derecho a accionar que tiene la entidad bancaria, tal como lo determinó esta Corporación al resolver la misma cuestión, al analizar el reparo presentado por la parte demandada sobre ese aspecto. Las demás excepciones las declaró no probadas.

Inconforme con lo decidido, la demandada interpuso recurso de apelación señalando la indebida valoración probatoria realizada por el juzgado, de la cual se aparta por considerar que, si bien el juez laboral está llamado a calificar el comportamiento de que da lugar a la terminación del vínculo, el análisis que haga al respecto debe ser objetivo.

Precisa que el juzgado no advirtió que el cliente, quien rindió declaración en este asunto, fue claro en advertir que la reclamación que hizo al Banco fue por la póliza constituida en el año 2022 y no la obtenida en el 2020 que es la que presenta irregularidades y que además se encuentra cancelada por mora, siendo entonces extraño que un usuario haga un reclamo por un servicio dos años después y el juzgado no advierta esa inconsistencia.

Refiere también que el señor Girón Bedoya conocía del producto adquirido en el año 2020, toda vez que el Bancó Itaú, vía mensaje de texto, informa a los clientes de la constitución o compra de los servicios; que el reclamo que originó la investigación del Banco fue por unos descuentos actuales que de ningún modo puede relacionarse con una póliza cancelada hace más de 2 años, no siendo claro entonces el por qué la demandante pasa analizar documentos constituidos en el año 2017, 2018 y 2020, siendo dable concluir que al no encontrar irregularidad en el la póliza del año 2022, indagó hasta lograr incriminar a la demandada en aras de terminar el contrato de trabajo, en su calidad de aforada.

Otro aspecto que consideró relevante es que con la declaración del señor Rodolfo Girón Bedoya quedó claro que, para la época de los hechos, quien lo atendió fue la señora Claudia Milena Castañeda, Gerente de la oficina de Pereira; que con regularidad acudía a las oficinas del Banco; que todos los documentos los suscribió

en dicha oficina, incluida la póliza cuestionada, lo que pone en evidencia que la relación comercial no fue con ella.

Precisó además que el hecho de que la señora Claudia Milena Castañeda atendiera un cliente y diligenciara un formulario era completamente normal en la operación diaria de la oficina, como también lo era que la aforada cargara la documentación necesaria para validar la venta en el aplicativo Speedy con su usuario y contraseña y así lo dejaron ver los testigos que rindieron su declaración, señalando uno de ellos que tal actuación no se encontraba prohibida a pesar de existir protocolos de seguridad.

Lo anterior pone de manifiesto, según el recurso, que la trabajadora no se encontraba en una situación extraña e irregular; que la misma era cotidiana y por lo tanto, cumplir la orden de cargar al aplicativo la póliza ofertada y vendida por su superior no merecía poner en tela de juicio la actuación y menos revisar el caso con desconfianza, máxime que no tenía el conocimiento técnico para determinar la irregularidad en la firma del cliente y, además, porque la relación entre las involucradas era de total confianza.

Señala también, que debió tenerse en cuenta que la trabajadora no tiene antecedentes el interior de la entidad Bancaria, ni reporta conductas que den cuenta del desconocimiento de órdenes, por el contrario, obedeció las mismas, lo cual deja claro la existencia del elemento de subordinación como elemento constitutivo de un contrato de trabajo.

Por último, refiere que la prueba grafológica no fue posible controvertirla, dado que no lo permitió la falladora de instancia.

Concedido el recurso de apelación, el expediente fue remitido a esta Corporación para definir lo pertinente, de lo que se ocupará la Sala abordando los siguientes:

PROBLEMAS JURÍDICOS

¿Incurrió la trabajadora en las conductas endilgadas por el demandante calificadas como faltas graves?

¿Se configuró una justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo que unía laboralmente a las partes en litigio?

Con el propósito de dar solución a los interrogantes, la Sala considera necesario precisar el siguiente:

1. EL FUERO SINDICAL

El artículo 405 del C.S.T., modificado por el Decreto 204 de 1957, establece que: *“Se denomina “fuero sindical”, la garantía de que gozan algunos trabajadores de no ser despedidos, ni desmejorados en sus condiciones de trabajo, ni trasladados a otros establecimientos de la misma empresa o a un municipio distinto, sin justa causa previamente calificada por el juez de trabajo”*

El objeto de la calificación judicial en estos asuntos es garantizar que, las decisiones que tomen los empleadores respecto a la terminación de contratos de trabajo, tengan un sustento real, derivado de la ocurrencia de alguna de las causales establecida en la ley, sin que entren a mediar razones de otra índole.

Se circunscribe entonces el proceso de levantamiento del fuero sindical a verificar la ocurrencia material de la causal alegada y la valoración de su juridicidad o no, para, con esos fundamentos, determinar si se autoriza el levantamiento del amparo foral o el reintegro del aforado.

2. DE LA CALIFICACION DE LA FALTA GRAVE POR PARTE DEL JUEZ LABORAL

La Sala de Casación Laboral venía indicando, de tiempo atrás que, al juez del trabajo no le correspondía analizar y cuestionar la gravedad de las faltas que, en el reglamento interno de trabajo, el contrato de trabajo o en otro documento, fueran calificadas como graves y por ende configurativas de una justa causa para terminar el vínculo laboral.

No obstante ello, recientemente la misma Corporación recogió su postura para precisar que al juez laboral no le era dable sustraerse de esa discusión.

Al respecto dijo la Sala en Sentencia SL2857-2023, con ponencia de Magistrado Gerardo Botero lo siguiente:

“Conforme a lo advertido, la Corte recoge cualquier criterio en contrario donde se haya indicado, que al juez no le es dable juzgar la gravedad de la falta, cuando esta ha sido previamente convenida por las partes, bien en el contrato de trabajo, la convención colectiva o el reglamento interno, pues al juez laboral no se le puede privar de esa función bien por acuerdo entre las partes o por decisión unilateral del patrono, en tanto las consecuencias que puede tener una estipulación en ese sentido, puede conllevar a la renuncia de derechos sociales, en virtud de las consecuencias jurídicas que encarna la terminación del contrato de trabajo. De ahí que siempre la gravedad de la falta deberá estar precedida de un juicio valorativo por parte del juez, en el que se avale la entidad jurídica de la conducta allí prevista como justa causa de despido, o se descalifique la misma, atendiendo las circunstancias o características particulares de cada caso”.

3. CASO CONCRETO

Para resolver lo que es motivo de inconformidad por parte de la recurrente, es necesario determinar, en primer lugar, cuál fue la causal invocada por el Banco Itaú de Colombia S.A. para dar por terminado el contrato de trabajo que lo unía a la señora Claudia María Mora Quiceno.

De acuerdo con la carta por medio del cual se finiquita el vínculo laboral, acto que quedó condicionado al levantamiento del fuero sindical que ostenta la trabajadora - *lo cual no fue un tema que ameritara discusión en la instancia anterior*-, se tiene que la entidad accionante determinó que ésta incurrió en una falta grave conforme al reglamento interno de trabajo, el Código Sustantivo de Trabajo, la ley 1328 de 2009 y el Código de Conducta General.

La falta endilgada tiene que ver con la participación de la demandada en la constitución de la póliza No 273169 a nombre del señor Rodolfo Girón Bedoya, documento que luego de ser sometido a un análisis grafológico no arrojó coincidencia con la firma del cliente.

Como antecedente de ese hallazgo, se tiene que el señor Girón Bedoya, en el año 2023 elevó una queja ante el Banco Itaú Colombia S.A., en la que desconoce la suscripción de *“un papel”* que generó el descuento por la suma de \$200.000, señalando además que la firma en dicho *“papel”* parecía escaneada, argumentando

además que él no incurriría en un gasto por ese valor cuando cuenta con otro seguro de vida y concluye indicando que: *“por lo que veo uds si cancelaron el servicio de la póliza pero me están cobrando algo mensual que nunca quise y supuestamente aparezco firmando...eso no tengo porque pagarlo pero si uds creen que es así me veo en la obligación de cancelar servicios con el banco, me ha sido de gran ayuda y he sido una persona justa pagando mis deudas allá, pero si me toca retirarme lo hago es absurdo que yo fuera a firmar algo y menos por cuotas de 200.000 NUNCA”* (sic).

Esta denuncia originó la apertura de la investigación tendiente a esclarecer, no sólo a qué producto se refería el quejoso, sino también, si tuvo lugar la situación irregular que se estaba poniendo de presente, dado que en la denuncia solo se hace referencia a que se trata de una póliza cancelada, respecto de la cual le están haciendo descuentos que estima no está en la obligación asumir.

De acuerdo con lo anterior se hizo necesario revisar todos los productos contratados por el señor Girón Bedoya y cotejarlos para poder determinar si fueron suscritos por éste, para lo cual se acudió a Incocrédito, entidad que el 20 de junio de 2023, luego de analizar las pólizas 240213 smatch, 25218 desempleo, 273169 vida y 3058000 vida, todas constituidas a nombre del reclamante, dictaminó que, frente a la póliza No **273169** vida, *“no se hallaron elementos de identidad grafológica entre las firmas de RODOLFO GIRON BEDOYA (...) frente a sus patrones indubitados de (reclamo)”* esto es un pagaré y dos fotocopias de la cédula de ciudadanía No 10140104 que pertenece al usuario, las que fueron firmadas por el usuario *-hoja 85 del numeral 04 del cuaderno digital de primera instancia-*.

Conocido por el banco este informe, dentro del trámite administrativo abierto con ocasión de la queja formulada por el citado señor, en el resumen ejecutivo allí consignado, se precisó que la inconformidad hacía referencia a la póliza No **305800** de Vida, contratada el 29 de septiembre de 2022, respecto de la cual se dictaminó que la firma en ella plasmada si es la del señor Girón Bedoya, por lo que, la misma no se puede calificar como escaneada, toda vez que se encontró una firma exactamente igual como fuente.

También se dijo en el respectivo acápite, que el mismo dictamen arrojó que la póliza No **273169** fechada 20 de noviembre de 2020, no tiene los elementos de identidad grafológica vista en las firmas del cliente, lo que quiere decir que se trata de una

imitación que se atribuye a la persona que realizó la venta de la mencionada póliza y que en tal virtud lo que correspondía era devolver la suma de \$281.200 descontados al cliente por el pago de la póliza no autorizada –*hoja 98 del numeral 4 del cuaderno digital de primera instancia*–.

Lo anterior permite concluir que la investigación administrativa se inició teniendo como referente el producto más reciente -*póliza de vida 305800*-; sin embargo, las irregularidades se hallaron en un servicio adquirido con casi dos años de anterioridad.

De acuerdo con ello, la queja del señor Girón Bedoya hacía referencia a la póliza constituida en el año 2022 y no a la inmediatamente anterior; sin embargo ello no es óbice para que el Banco, al tener conocimiento de la citada irregularidad, iniciara las pesquisas del caso en orden a establecer el responsable de dicha actuación, con independencia de que se tratara de hechos ocurridos tres años atrás, que la póliza no se encontrara vigente en virtud a que fue cancelada por mora o que el cliente estuviese enterado de la constitución de la misma, pues es obligación de la entidad bancaria velar por la transparencia y legalidad de todas sus operaciones, lo cual redundaría en la protección de sus intereses y los de sus clientes especialmente.

Ese proceder no debe verse, de modo alguno, como el interés de la demandante en auscultar el caso con el fin de encontrar irregularidades que incriminen a esta trabajadora en particular, en orden a dar por terminado el contrato de trabajo por el solo hecho de gozar de fuero sindical, pues resulta evidente que para atender la queja del reclamante se debían analizar los productos que éste había adquirido con la entidad para verificar que fueron constituidos de debida forma.

Ahora bien, como conclusiones y recomendación en el trámite investigativo, la Gerencia de Prevención de Fraudes e Investigaciones, indicó que las irregularidades advertidas en la póliza de vida No 273169 eran atribuidas a la subgerente comercial Claudia María Mora Quiceno; que esta aprovechó su cargo y el conocimiento del perfil de clientes que maneja en la oficina de Pereira para realizar la apertura de la póliza sin el consentimiento del cliente afectando así su patrimonio; que la Gerente de Relaciones Laborales y SST debía iniciar el procedimiento administrativo y disciplinario correspondiente y que, a través del

Servicio al Cliente se debía cancelar a favor del afectado la suma de \$281.200, correspondientes a un solo débito realizado por el pago de la póliza **No 273169**.

Adelantado entonces el trámite disciplinario, a la trabajadora, al ser llamada a descargos, le fue informado que en el sistema Speedy, bajo la identificación 2686428, se encontró que fue ella quien tramitó el producto que no cuenta con elementos de identidad grafológica.

Este hecho no es desconocido por la trabajadora, como tampoco hace parte de las inconformidades que plantea en su recurso, pues acepta haber cargado a la referida plataforma, a través de su usuario, el servicio a nombre del señor Rodolfo Girón Bedoya; no obstante, precisa que esta etapa en el proceso la ejecutó cumpliendo órdenes de su superior jerárquico -*la señora Claudia Milena Castañeda, Gerente Comercial del Banco Itaú Colombia S.A. en la ciudad de Pereira*-, manifestación que expuso en la diligencia de descargos como argumento defensivo, en este trámite y al absolver interrogatorio de parte.

Respecto al protocolos establecidos por la demandante en relación con el diligenciamiento de los formatos relacionados con la adquisición de seguro, el Instructivo socializado a los trabajadores y del cual señala la demandada tiene conocimiento precisa que, el “*formato debe ser diligenciado en su totalidad por parte del cliente*” y que éste debe ser firmado con la firma registrada en el banco y, el comercial que está haciendo el proceso de venta, debe colocar su firma y sello personal de visado.

Al respecto, la trabajadora en la diligencia de descargos indicó que conocía claramente el procedimiento para la venta y apertura de seguros voluntarios, pero que, en este caso, la venta fue realizada por quien era su jefe, la doctora Claudia Milena Castañeda quien apoyaba ofertando y cerrando la venta de productos; que fue ésta quien le entregó la póliza diligenciada en su totalidad y con la firma del cliente, por lo que procedió a subirla al aplicativo Speedy. Refirió también que el señor Girón Bedoya tenía contacto personal con su superior, dado que era el entrenador de patinaje de su hija.

Precisa que la actuación que desplegó en este caso es una práctica normal, en donde la gerente apoyaba con la atención a clientes y venta de productos los cuales

entregaba a los diferentes asesores o ejecutivas para poderlas subir a la plataforma (Speedy); que es regular que la Gerente y Asesora Gerente y/o Ejecutiva vayan a las empresas para la apertura de cuentas de nómina, diligencien formularios y luego los repartan de manera equitativa a los diferentes funcionarios comerciales, situación que es plenamente conocida por el Banco; contó también que mientras las funcionarias hacían tal labor, los demás se quedaban en la oficina y asumían la atención integral de todos los clientes de la misma forma, es decir, diligenciado documentos y tomando firmas para ser entregados a la persona que estuviera encargada del cliente.

Al absolver el interrogatorio de parte la demandada indicó que no estuvo presente cuando el señor Girón Bedoya firmó la póliza **273169** y aun así la subió al sistema Speedy y que el trabajador del Banco que atiende al cliente debe verificar que suscriba el formulario de apertura de póliza.

Insistió en que el referido cliente era atendido por la señora Claudia Milena Castañeda; que incluso ésta le pidió que le imprimiera documentos para hacerlos firmar por aquél en la clase de patinaje o para firmarlos en su oficina; que no verificó la constitución de la póliza No 273169 porque el señor Girón Bedoya era un cliente ya del Banco que muchas veces vio sentado en la oficina de su superior; sin embargo, indicó que ese cliente le fue asignado y todos sus trámites fueron cargados por ella *-la demandada-* al sistema.

Confesó que, en este caso particular no revisó si la firma era la del cliente, toda vez que la orden llegó de su superior y confiaba plenamente en ella; que era un proceso muy común en la oficina que aquella le pasara documentos para cargarlos al Speedy, contando con la garantía de que al cliente le iba a llegar un mensaje con la información del producto adquirido.

Expuso también, que en el año 2022 le vendió una nueva póliza de vida –3058800- al señor Girón Bedoya, pero no que no efectuó ninguna revisión o comparación con la póliza anterior, ya que solo se fijó en vender el producto; que no se percató si ya tenía una póliza antigua y no revisó en el sistema los productos anteriores a pesar de ser una obligación al momento de atender a los clientes; que específicamente no hizo esa verificación con este cliente en particular, dado que obedecía una orden

que representaba un beneficio económico a ella y a toda la oficina incluyendo a la señora Claudia Milena Castañeda.

Respecto a este comportamiento la señora Millerley Granados, Gerente de la Sucursal Bogotá a cargo de la seccional Pereira, quien declaró en este proceso, indico que no es normal que el Gerente de cada oficina hiciera negocios, pues lo que le corresponde es administrar y no atender casos individuales, dado que para eso están los ejecutivos que se encarga de realizar las ventas; que en caso de que se presente una situación como ésta, el ejecutivo que presta su cuenta debe validar la información, puesto que está usando sus contraseñas y credenciales para una operación, que el Banco no tiene establecido que dicho asesor le haga una auditoria al Gerente, pero aclara que el empleado que carga el producto en el sistema es el responsable del mismo y da fe que la póliza está suscrita por el cliente, porque fue firmada en su presencia.

Lorena Cañas Vanegas, Gerente de la oficina sucursal Pereira, superior actual de la demandada, indicó que era una práctica normal que la Gerente apoyara brindando información y asesorando a los clientes de los productos ofertados por el banco, así como diligenciando los formatos para que los ejecutivos de ventas los carguen al aplicativo y reciban la comisión, la cual perciben de manera individual, toda vez que las metas de la Gerencia están representadas en la sumatoria de lo realizado por todo el equipo de trabajo; que en esas condiciones, el agente comercial queda como si hubiera hecho el negocio y asume las consecuencias, pero el Gerente deja trazabilidad de que atendió al cliente, haciendo la anotación respectiva en el formato.

El señor Girón Bedoya a su turno refirió que la señora Claudia Milena Castañeda, Gerente de la oficina de Pereira, lo atendía en su oficina ya que eran conocidos por fuera del plano laboral; que con ella suscribió algunos documentos relacionados con préstamos y otros papeles que no tiene la capacidad de establecer de qué se trataba; que si constituyó la póliza de vida en el año 2020, pero asegura que la firma en ese documento no es suya; que con la demandada constituyó una póliza de vida en el año 2022, la cual suscribió en la oficina del Banco y que con ésta -la aforada- empezó a tener contacto cuando la Gerente, Claudia Milena Castañeda ya no estaba.

Por su parte, José Antonio Camacho, en calidad de Analista Senior de la Gerencia de Investigación de Fraudes e Investigaciones del Banco Itaú, indicó que tuvo conocimiento de la queja formulada por el señor Girón Bedoya; que analizó las pólizas constituidas por éste y puedo advertir a simple vista que la firma plasmada en la No 273169 no correspondía a que se observaba en los demás productos; que por esa razón se solicitó el peritaje y que los asesores de ventas cuentan con un aplicativo en el que se puede consultar la firma que los clientes tienen registradas en el Banco en orden hacer pagos y constituir pólizas.

De acuerdo con las pruebas analizadas hasta este punto, resulta claro que el hecho de que la Gerente de la oficina ofertara servicios, realizara ventas y diligenciara los formatos a través de los cuales se adquieren los productos y luego hiciera la asignación a un ejecutivo de ventas para que este lo cargara al sistema es una práctica dentro del giro normal de las actividades desarrolladas al interior del banco, por lo tanto, ninguna responsabilidad se le puede endilgar a la trabajadora cuando afirma que, en cumplimiento de instrucciones que en ese sentido recibió de parte de la señora Claudia Milena Castañeda, procedió a realizar el cargue en al sistema speedy de la póliza No **273169**

No obstante lo anterior, la actitud que se reprocha es que no haya realizado el proceso de verificación debido, pues no siendo un cliente atendido directamente por ella, frente al cual no tuvo la oportunidad de observar que éste firmó el formato de constitución de la póliza, debía no sólo verificar que los datos registrados en la base de datos del cliente estuvieran correctos, sino también que la firma no mostrara irregularidades que se pudiera detectar a simple vista, pues aún sin los conocimientos técnicos, pero con las herramientas dispuestas por el banco para ello, a las cuales hace referencia el señor José Antonio Camacho, en calidad de Analista Senior de la Gerencia de Investigación de Fraudes e Investigaciones del Banco Itaú, y el acceso a todos los productos que con anterioridad había constituido el señor Girón Bedoya, debía hacer esa revisión y así evitar que se constituyera la póliza sin el lleno de los requisitos y con las consecuencias económicas y de credibilidad que ello implicó para el Banco demandante.

Como en tal sentido no obró la trabajadora, al cargar al sistema el referido formato sin ninguna precaución, con su usuario y contraseña, se responsabilizó de trámite y por ello, le corresponde asumir las consecuencias generadas en torno a la referida

póliza, ya que faltó al deber establecido en el instructivo de diligenciamiento de formatos –*hoja 107 en adelante del numeral 04 del cuaderno digital de primera instancia-* que prevé que se debe verificar que el asegurado coloque la firma registrada en el Banco, lo cual no ocurrió en este caso. Esta revisión no puede verse como ausencia de confianza respecto a las órdenes impartidas por el superior, sino como el cumplimiento de las directrices que la entidad ha impartido en torno a la forma en que deben ser tramitadas las formas dispuestas para constituir seguros de cualquier índole.

De acuerdo con lo dicho, siguiendo la nueva postura de la Sala de Casación Laboral, esta Corporación advierte que la conducta en la que incurrió la trabajadora puede calificarse como grave, en consonancia con lo establecido en el numeral 1° del artículo 58 del CST y lo dispuesto por el artículo 62 de la misma normatividad, toda vez que la trabajadora no observó las instrucciones que de manera particular le impartió el empleador a través de los protocolos de seguridad y constitución de pólizas de seguros, las cuales admitió conocer, generando con ello una afectación económica a cargo del Banco demandante y exponiendo además su credibilidad como entidad financiera ante el cliente afectado.

Ese actuar descuidado, si bien en esta oportunidad representó un pago menor, lo cierto es que en las operaciones financieras y bancarias se requiere de una absoluta transparencia y veracidad de la información en aras de evitar fraudes y la comisión de delitos que puedan afectar los intereses del banco y su reputación y confiabilidad, como elementos indispensables para ejecutar la actividad económica que desarrolla.

No sobra indicar, que en los numerales 7° y 27° del artículo 96 del Reglamento Interno de trabajo -*hoja 313 del numeral 04Anexos del cuaderno digital de primera instancia-* la demandante consagró como faltas graves para dar por terminado el contrato de trabajo “*Cualquier falta u omisión grave en el manejo de los dineros, efectos de comercio títulos y valores, elementos de trabajo, herramientas o mercancías de los clientes que el empleador reciba, tenga en su poder o maneje en su labor; o que el empleado disponga de ellos en su propio beneficio o en el de terceros, o que no rinda cuentas de manejo de tales bienes, de acuerdo con los sistemas y procedimientos establecidos por la Empresa o en la oportunidad que debía hacerlo*” y “*No cumplir con los controles de vigilancia establecidos por la Empresa*”, las cuales considera la Sala

configuradas en este caso y con el carácter de graves, conforme se indicó en precedencia.

Así las cosas, como quiera que se encuentra configurada una justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo de la señora Claudia María Mora Quiceno, la decisión de primer grado será confirmada.

Frente al reparo de la recurrente relacionado con la imposibilidad de controvertir el dictamen grafológico rendido por Incocredito en el trámite administrativo, baste decir que esta no es la oportunidad para ello; pues al momento de decretarse como prueba, la aforada presentó este mismo reparo y ante la negativa del juzgado, por considerarlo una prueba documental, ninguna manifestación hizo al respecto, quedando entonces conforme con lo decidido en aquella ocasión.

Costas en esta instancia a cargo de la parte demandada.

En mérito de lo expuesto, la Sala de Decisión Laboral No 3 del Tribunal Superior de Pereira, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO. CONFIRMAR la sentencia proferida por el Juzgado Tercero Laboral del Circuito el día 19 de enero de 2024.

SEGUNDO. CONDENAR en costas a la señora CLAUDIA MILENA MORA QUICENO.

Notifíquese por estado y a los correos electrónicos de los apoderados de las partes.

Quienes integran la Sala,

JULIO CÉSAR SALAZAR MUÑOZ
Magistrado Ponente

ANA LUCÍA CAICEDO CALDERON
Magistrada

GERMÁN DARÍO GÓEZ VINASCO
Magistrado

Sin constancias ni firmas secretariales conforme artículo 9 de la ley 2213 de 2023

Firmado Por:

Julio Cesar Salazar Muñoz
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 002 Laboral
Tribunal Superior De Pereira - Risaralda

Ana Lucia Caicedo Calderon
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 001 Laboral
Tribunal Superior De Pereira - Risaralda

German Dario Goetz Vinasco
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 003 Laboral
Tribunal Superior De Pereira - Risaralda

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **b729dd8c1dc29eec24b4996fdeedc3e493ec124bc8fbfef6ee746703b2bbad8c**

Documento generado en 08/02/2024 03:24:50 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>