



República de Colombia

TRIBUNAL SUPERIOR DE CALI-SALA LABORAL
YULI MABEL SÁNCHEZ QUINTERO
MAGISTRADO PONENTE

PROCESO ORDINARIO LABORAL promovido por **BERYINETH**
ARIAS BONILLA contra **BANCOLOMBIA S.A.**

EXP. 76001-31-05-009-2021-00527-01

Santiago de Cali, veintiuno (21) de octubre de dos mil veintidós
(2022)

La Sala Laboral del Distrito Judicial de Cali, integrada por los Magistrados FABIO HERNÁN BASTIDAS VILLOTA, CARLOS ALBERTO CARREÑO RAGA y en calidad de Magistrado Ponente YULI MABEL SÁNCHEZ QUINTERO, atendiendo lo establecido en el artículo 15 de la Ley 2213 de 2022, procede a proferir la decisión previamente aprobada por esta Sala, con el fin de surtir pronunciamiento en el grado jurisdiccional de consulta en favor de la demandante, en contra de la sentencia n°. 006 del 24 de enero de 2022, proferida por el Juzgado Noveno Laboral del Circuito de Cali, por lo que se procede a dictar la siguiente:

SENTENCIA n.º. 351

I. ANTECEDENTES

Solicitó la demandante, que se declare la existencia de un contrato de trabajo a término indefinido con Bancolombia S.A., el cual terminó el 20 de septiembre de 2021, de manera unilateral y sin justa causa por parte del empleador.

En consecuencia, se condene a Bancolombia S.A., a pagar la indemnización por despido injusto que trata el Art. 64 del CST incrementada por la Convención Colectiva de Trabajo suscrita por el Banco demandado, y los trabajadores afiliados en el sindicato «*Sintrabancol*».

Como sustento de sus pretensiones, manifestó que el 9 de julio de 2007, suscribió un contrato de trabajo a término indefinido con Bancolombia S.A., para ejercer el cargo de gestora comercial y posteriormente fue ascendida al cargo de asesora comercial integral II My Pyme, que dentro de sus funciones estaba la de asesorar a clientes de pequeñas y medianas empresas que requerían el servicio, pero no le correspondía otorgar los créditos, en ese sentido, manifestó que la información suministrada por los clientes la presumía de buena fe.

Informó, que se afilió al sindicato de trabajadores denominado «*SINTRABANCOL*» el 29 de noviembre de 2018, por lo tanto, tiene derecho a la Convención Colectiva de Trabajo.

Indicó que el 20 de septiembre de 2021, después que el Banco demandado la sometió a una diligencia de descargos, violando el art. 25 de la Convención Colectiva de Trabajo, le terminaron el contrato de trabajo de manera unilateral y con justa causa a partir de la fecha,

endilgándole hechos que no sucedieron y si ocurrió, no eran razón suficiente para despedirla.

Detalló, que uno de los hechos de la investigación fue que una de las carteras que se materializó por su gestión se encuentra vencida, sin embargo, no es razón suficiente para que la despidan, ya que la misma está vencida y no perdida; que al interior del Banco existe un departamento denominado Proceso Integral de Crédito PIC con funciones de forma y fondo, encargado de la responsabilidad de verificar y analizar la información dada por los asesores de My Pyme, y son éstos los autorizados para los desembolsos a los pequeños y medianos empresarios. (Doc. 07)

II. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

BANCOLOMBIA S.A., se opuso a todas las pretensiones de la demanda, aceptó la relación laboral, sus extremos temporales y que el último cargo que desempeñó fue de Asesora Integral II, por lo que tenía a cargo clientes del segmento Mi Pyme y, negó que la terminación del contrato de trabajo fue injusta, toda vez, que la trabajadora incurrió en faltas graves en su deber como empleada del Banco tales como las establecidas en el art. 62 del CST subrogado por el art. 7 del Decreto Ley 2351 de 1965 literal a) numeral 6 en concordancia este último con los artículos 55 y 58 numerales 1) y 5) del mismo texto normativo, en conjunto con los artículos 55 literales d), e), g), h), i); artículo 60 numerales 1º y 11º, artículo 67 literales c), d), del Reglamento Interno de Trabajo, conductas que afectó gravemente la credibilidad, transparencia y la confiabilidad que debe primar en la actividad financiera.

Contrario a lo afirmado por la actora, informó que no es cierto que ella haya desempeñado su cargo de manera eficaz, por cuanto se

evidenció graves irregularidades en las gestión de diversos créditos, tal y como quedó demostrado en la Investigación Interna, Código de caso 3556, cuyos hallazgos no lograron ser desvirtuados en el acta de explicaciones rendida por la actora, el 06 de septiembre de 2021, verificándose el incumplimiento de políticas y procedimientos, así como las obligaciones legales, contractuales y reglamentarias.

Igualmente, expuso que el 7 de febrero de 2020, recibieron quejas de la actora a través de la línea Ética # 3127 por afectar el medio ambiente laboral, al denunciarse que la demandante estaba atendiendo usuarios sin cumplir con el consecutivo Q-FLOW, es decir, sin respetar los turnos beneficiando a otra compañera asesora.

Respecto a sus funciones, es cierto que era la de asesorar, pero el cargo no se limitaba únicamente a ello, ya que su misión era orientar a los clientes sobre las transacciones de servicios y productos financieros de la entidad bancaria, y conforme a la descripción del cargo debía garantizar en la venta de los productos y servicios del Banco, la documentación completa y velar por que se siguieran los procedimientos, si bien podía presumir de la buena fe de sus clientes, su obligación era la de acatar con rigurosidad los procedimientos y políticas establecidas para el otorgamiento de crédito, de no hacerlo afectaría gravemente la confiabilidad del Banco con relación a que los colaboradores no estuviesen cumpliendo con las políticas y procedimientos establecidos, al momento otorgar los créditos que sean solicitados por los clientes.

En cuanto a la terminación del contrato de trabajo tal y como lo expone la actora, negó que la misma se dio con posterioridad a la diligencia de descargos, toda vez, que le dieron la oportunidad a la demandante para que explicara las irregularidades en las que se vio

involucrada, situación que quedó plasmada en el Acta de Explicaciones del 13 de septiembre de 2021, conforme al art. 25 de la CCT, sin que existiera vulneración alguna del debido proceso como lo expone la actora.

En lo referente a que los asesores no estaban obligados a desplazarse hasta el sitio físico o establecimiento comercial de los clientes Mi Pymes, por la pandemia por el COVID – 19, indicó que no es cierto, por cuanto los meses de febrero y marzo de 2021, las visitas fueron retomadas y varios clientes Mi Pymes a quienes se le otorgaron los créditos objeto de investigación, habían sido presuntamente visitados durante dichos meses.

Por último, propuso las siguientes excepciones de fondo «*Prescripción; Inexistencia de la Obligación, Cobro de lo No Debido, Ausencia de Derecho Sustantivo, Carencia de Acción y Falta de Causa en las pretensiones de la Demanda; Configuración de Justa Causa para Terminar Unilateralmente el Contrato de Trabajo; Pago; Compensación; Buena Fe; Innominada o Genérica*» (Doc. 09, fls. 1 a 22).

III. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Noveno Laboral del Circuito de Cali, en sentencia n° 006 del 24 de enero de 2022, resolvió absolver a la demandada, y condenó en costas a la demandante. (Doc. 16)

Como argumento de su decisión, la *A quo* después de relacionar los hechos ocurridos en la citación de descargos realizada el 13 de septiembre de 2021, por parte de la demandada a la actora, concluyó, que la entidad financiera demandada actuó en derecho al dar por terminado el contrato de trabajo hoy materia de litigio, como

consecuencia lógica de la conducta desplegada por la trabajadora al no ceñirse a las políticas y protocolos que tiene el Banco, pues se hizo evidente que la conducta desplegada por la actora fue grave y conforme a los art. 62 del CST subrogado por el art. 7º del Decreto Ley 2351 de 1965 literal a) numeral 6º, en concordancia con los artículos 55 y 58 numerales 1 y 5 del mismo texto normativo en conjunto con los artículos 55 literales d) e) g) h) e i) y art. 60 numeral 1 y 11 y art. 67 literal c) y d) del reglamento interno de trabajo, se justifica el despido, ya que el actuar de la señora Arias Bonilla puso en peligro los bienes del Banco. (Doc. 15, min. 33:00 a 1:16:20)

ALEGATOS DE CONCLUSION

Mediante auto n.º. 448 del 3 de octubre de 2022, se dispuso el traslado para alegatos a las partes, habiendo presentado la apoderada de Bancolombia, en términos similares a lo expuesto en la contestación de la demanda, que puede ser consultado en el archivo 04 del Cuaderno Tribunal ED, y a los cuales se da respuesta en el contexto de la providencia.

Con lo anterior se procede a resolver, previas las siguientes,

V. CONSIDERACIONES

El problema jurídico que circunscribe la atención de la Sala, linda en establecer: **i)** si Bancolombia S.A., terminó el contrato de trabajo de la señora Beryineth Arias Bonilla, sin justa causa comprobada, y; **ii)** de salir adelante el primer interrogante, se estudiará si procede la indemnización por despido injusto que trata el art. 64 del CST, incrementada por el literal b) del art. 38 de la CCT.

Antes de adentrarnos al problema jurídico, es preciso indicar que no fue materia de discusión que entre las partes existió un contrato de trabajo, en el cual, el último cargo que ejerció la demandante era de Asesora Comercial II Mi Pyme e inició el 9 de julio de 2007 y terminó el 20 de septiembre de 2021, de manera unilateral por el empleador y; que entre Bancolombia S.A., y los trabajadores del sindicato «Sintrabancol», se suscribió una convención colectiva de trabajo, de la cual es beneficiaria de la demandante.

SOBRE EL DESPIDO INJUSTO

Sobre este punto, es de recordar que cuando se reclama la indemnización por despido injusto, al trabajador le basta con demostrar el hecho del despido y la carga de probar su justificación corresponde al extremo empleador, como así lo ha sostenido la Corte Suprema de Justicia en su sala de Casación Laboral.

SOBRE LA CAUSA JUSTA INVOCADA POR EL EMPLEADOR.

Al respecto, Bancolombia S.A., manifestó en su contestación a la demanda, que la señora Arias Bonilla suscribió un contrato de trabajo con esa entidad para desempeñar inicialmente el cargo de Gestor Comercial y como último cargo el de Asesora Integral II Mi Pyme, en virtud del cual, se comprometió a *«Conocer, asesorar y orientar a los clientes sobre las transacciones de servicios y productos financieros del grupo Bancolombia Valor anterior.»* Cuya finalidad era *4.1 Brindar a los clientes un servicio amable, ágil y efectivo en el desarrollo de todas las operaciones transaccionales y procesos operativos de la oficina. 4.2. Efectuar la ejecución de los procesos operativos de la sucursal. (...) 4.5. Garantizar, en la venta de los productos y servicios del Banco, la completa documentación y velar por que se sigan los procedimientos establecidos por el Banco para la*

apertura de los productos. 4.6. Controlar y realizar la ejecución de las operaciones que requieran su aprobación (controles duales). (...) 4.8. Coordinar, controlar y ejecutar las acciones y medidas de seguridad establecidas por el Banco. 4.9. Garantizar la protección y confiabilidad de la información y de los sistemas de información. (...).

Bajo ese entendido, la Gerencia de Auditoria realizó Informe de Resultados código de caso 3556, en donde se relacionó unas novedades donde involucraban a la actora, de la cual se extrae «*En la auditoria estamos trabajando una alerta relacionada con posible infidelidad de empleados o con soporte de créditos con documentación falsa, donde correlacionamos varios eventos. En el resultado de dicha alerta salió una empleada con 6 créditos que tiene alertas, la cual compartimos con el Gerente de Zona y ahora damos traslado para que sea investigado por ustedes y recibir retroalimentación para identificar si la alerta es consistente con el resultado*».

Por lo anterior, la Dirección de Gestión del Fraude, dio apertura a la investigación, la cual, culminó el 6 de agosto de 2021, arrojando informe final de resultados, con varios hallazgos relacionados con los clientes Mi Pyme, frente a los cuales la señora Arias Bonilla había gestionado varios créditos:

Al validar la documentación aportada para el estudio de los créditos, se encontraron los documentos requeridos, entre ellos, el formato de visita y fotos de cada uno de los negocios correspondientes a los clientes del Segmento Negocios e Independientes; se procede a validar dichos documentos, encontrando que en las fotos aportadas del negocio de la cliente VICTORIA EUGENIA LLANTEN CAMPO se observa que el nombre del negocio es DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS LA CASONA y en el formato de visita registra el nombre PEZ MAR VICTORIA. Lo anterior,

sumado a que aportan 4 fotos que aparentemente corresponden a dos lugares diferentes, y no se aporta foto de la fachada o nomenclatura del negocio como se indica en las “POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA CLIENTES DEL SEGMENTO NEGOCIOS E INDEPENDIENTES.

Dado lo anterior se solicita trabajo de campo para visitar la Dirección que registra en el formato de visita CLL 72F2 No. 28F 46, obteniendo como resultado que dicha nomenclatura no registra para la ciudad de Cali, además realizaron trabajo de vecindario, pero los vecinos entrevistados manifestaron no conocer el negocio PEZ Y MAR VICTORIA. Dado lo anterior, se realiza contacto telefónico con la señora EVA RUT HURTADO en el número celular 3135244007 y al informarle que estábamos llamando de Bancolombia para confirmar si ella le tenía arrendado un local a la señora VICTORIA LLANTEN, se corta la llamada, se insiste nuevamente y contesta diciendo que la señora VICTORIA se fue sin decir nada y no le pago el arriendo, se le pregunta cuánto tiempo llevaba en el local manifiesta que no puede entregar información porque la señora se fue y ya no tienen ningún vínculo con ella, se le pide la dirección del local y dice que es Calle 72Z No.28-46, pero esta dirección tampoco existe según trabajo de campo realizado.

Los otros cuatro clientes, aunque tienen formato de visita, no fue posible establecer si la colaboradora los visitó o diligenció el formato a través de llamada; esto teniendo en cuenta que por temas de pandemia se permitía hacerlo de esta forma y la gerente no tiene clara la fecha en que se retomaron las visitas. Pese a lo anterior, se logró establecer que las direcciones registradas tanto en el formato de visita (CRA 27 No. 33-11) como en el sistema (carrera 27 Ñ 72 T1 11) del cliente BOLIVAR PERLAZA ESTUPIÑAN CC 1143936983 no existen.

Adicionalmente, se pudo establecer que el extracto de Davivienda aportado por la cliente YENNI CARABALI TEJADA CC 34372642, contiene información que no corresponde con la registrada en dicha entidad, lo cual indica que fue alterado.

Todo lo anterior evidencia inconsistencias en la información y/o gestión de los créditos a nombre de los clientes VICTORIA EUGENIA LLANTEN CAMPO, YENNI CARABALI TEJADA y BOLIVAR PERLAZA ESTUPIÑAN realizada por la colaboradora BERYINETH ARIAS BONILLA. Adicionalmente, pone en duda la autenticidad en la información de los demás clientes.

Se sacó una muestra de cinco clientes del Segmento PYME sin evidenciar irregularidades en los documentos; es importante mencionar que los documentos que aportan dichos clientes para soportar ingresos son, Declaración de renta y estados financieros, documentos de los cuales no es fácil identificar si son falsos.

Los clientes del segmento MICROPYME son mucho más informales y se les realiza visita, sin embargo, por temas de pandemia se autorizó realizar entrevistas telefónicas. Dado lo anterior, y teniendo en cuenta que la Gerente manifiesta que las visitas se retomaron entre febrero y marzo, se buscan clientes que registren con visitas realizadas a partir de marzo y se solicita trabajo de campo para dos clientes, encontrando lo siguiente:

NOMBRE	NIT	VALOR DESEMBOLSO	FECHA DESEMBOLSO	ESTADO CARTERA	FECHA VINCULACION	FECHA VISITA	DIRECCION
DARLY LILIANA ATOY	1143925078	10.000.000	20210409	VENCIDA	20210409	09/03/2021	CLL 72R No. 28E4 52
LEIDY JOHANA LOZADA	38611985	21.603.586	20210514	VENCIDA	20210514	22/04/2021	CLL 28 #55 34

La cliente DARLY LILIANA ATOY de acuerdo con la información que registra en el formato de visita y en las fotos aportadas la cliente comercializa prendas de vestir y tiene un punto de venta ubicado en la CLL 72R No. 28E4 52; sin embargo, en el trabajo de campo realizado el 3 de agosto de 2021, se confirmó que dicha dirección corresponde a la casa de la cliente según información suministrada por un niño que dijo ser el hijo y que la señora estaba trabajando.

La cliente LEIDY JOHANA LOZADA ESTUPIÑAN de acuerdo con el formato de visita y las fotos aportadas tiene una Sala de uñas y comercializa productos de belleza en un local ubicado en la CALLE 28 # 55 34 sin embargo, en el trabajo de campo realizado el 3 de agosto de 2021, se confirmó que dicha dirección no existe en la ciudad de Cali.

Mencionó que dentro del plan de trabajo trazado en la investigación se tuvo en cuenta varios factores, así:

De los seis clientes alertados por Auditoria, se evidencian inconsistencias en la información y o Documentación de tres clientes. Se evidencian irregularidades en la gestión realizada por la colaboradora BERYINETH ARIAS BONILLA, al tramitar créditos a los clientes, VICTORIA EUGENIA LLANTEN CAMPO, DARLY LILIANA ATOY y LEIDY JOHANA LOZADA ESTUPIÑAN; esto teniendo en cuenta que las direcciones que registran en los formatos de las visitas realizadas por ella, a los negocios de los clientes no existen; con el agravante que los créditos se encuentran vencidos. La dirección que registra en el formato de visita del cliente BOLIVAR PERLAZA ESTUPIÑAN, tampoco existe, sin embargo, para la fecha en que fue diligenciado el formulario, estaba autorizado realizar entrevista al cliente sin desplazarse hasta el negocio. La cliente YENNI CARABALI TEJADA a quien la empleada BERYINETH ARIAS BONILLA también le gestionó un crédito, presentó

extractos de Davivienda, cuya información no corresponde a la registrada en dicha entidad.

Al percatarse de estos sucesos y en cumplimiento del art. 25 de la Convención Colectiva de Trabajo, el 06 de septiembre de 2021, citó a la actora para que ejerciera su derecho de defensa en la reunión de debido proceso en donde se discriminó los 6 casos donde estaba involucrada, exponiéndole las preguntas que se iban a debatir en dicha citación, la cual fue realizada el 13 de septiembre de 2021 y, ésta como mecanismo de defensa indicó que los errores cometidos fueron involuntarios, de transcripción, obrando bajo el principio de buena fe y presumiendo la buena fe de los clientes, en consecuencia, el 20 de septiembre de 2021, terminaron el contrato de trabajo por justa causa imputable al trabajador.

Para determinar si los hechos narrados por el Banco enjuiciado se ajustan a una causal justa para terminar el contrato de trabajo, la Sala se adentrará el material probatorio allegado a los autos, veamos:

Del Documento 03, se extrae las siguientes pruebas:

- Fls. 94 a 98, contrato de trabajo individual a término indefinido suscrito el 9 de julio de 2007, en la cláusula Tercera, se establece las obligaciones del trabajador «(...) 5) *Obrar siempre en el desarrollo de su labor de acuerdo con las instrucciones y normas del Banco, (...).* 9) *Mantenerse permanentemente actualizado sobre toda la información que guarde relación con su cargo (...).*» En la cláusula NOVENA, se estipuló las causas justas para dar por terminado el contrato de trabajo «(...) *las señaladas en la ley y en el Reglamento Interno de trabajo; y además, por parte del BANCO, el incumplimiento o la violación de las*

obligaciones y/o prohibiciones contenidas en este contrato y en los reglamentos del BANCO, o la comisión de alguna de las siguientes faltas, las cuales, para los efectos legales se califican como graves (...) 11) Desatender procedimientos, instrucciones, normas o políticas previstas por el BANCO para el manejo y/o seguridad de información, dineros, operaciones, títulos valores, (...), suministrados por el BANCO (...)»

- Fls. 100 a 103, citación reunión Debido Proceso del 6 de septiembre de 2021, en donde le informan a la actora que la reunión se evacuará el 13 de septiembre del mismo año, de la cual se extrae los seis casos con los hallazgos encontrados el 6 de agosto de 2021 por parte de la Dirección de Gestión del Fraude - Gerencia de Servicios de Investigaciones Especiales, en donde se le formulan 8 preguntas.
- Fls. 104 a 108, Acta de Explicaciones realizada a la actora con fecha del 13 de septiembre de 2021.
- Fls. 109 a 113, carta de terminación unilateral con justa causa del 20 de septiembre de 2021.

Del Documento 09, se extrae las siguientes pruebas:

- Fls. 45 a 56, Informe Final de Resultados Código de Caso 3556, del 6 de agosto de 2021, realizado por la Gerencia de Servicios de Investigaciones Especiales del Grupo Bancolombia con consentimiento de la Dirección de Gestión del Fraude, la cual nació por la información dada por la Gerencia de Auditoría relacionada con la Asesora Integral II de la sucursal Cali, Beryineth Arias Bonilla, donde concluyeron *De los seis clientes alertados por Auditoria, se evidencian inconsistencias en la información y/o Documentación de tres clientes. Se evidencian*

irregularidades en la gestión realizada por la colaboradora Beryineth Arias Bonilla, al tramitar créditos a los clientes, VICTORIA EUGENIA LLANTE, DARLY LILIANA ATOY y LEIDY JOHANA LOZADA ESTUPIÑAN; esto teniendo en cuenta que las direcciones que registran en los formatos de las visitas realizadas por ella, a los negocios de los clientes no existen; con el agravante que los créditos se encuentran vencidos. La dirección que registra en el formato de visita del cliente BOLIVAR PERLAZA ESTUPIÑAN, tampoco existe, sin embargo, para la fecha en que fue diligenciado el formulario, estaba autorizado realizar entrevista al cliente sin desplazarse hasta el negocio. La cliente YENNI CARABALI TEJADA a quien la empleada BERYNETH ARIAS BONILLA también le gestionó un crédito, presentó extractos de Davivienda, cuya información no corresponde a la registrada en dicha entidad.

- *Fls. 61 a 65, Acta de Explicaciones del 13 de septiembre de 2021, de la cual se extrae las siguientes preguntas y respuesta, efectuadas por la demandada y contestadas por la actora: 1. Explique el proceso de visita y validación de los documentos de la cliente identificada con cc. 66976495 y el motivo por el cual aporta 4 fotos de lugares diferentes? R/ La cliente se acercó a la sucursal solicitando crédito para su negocio, por lo cual se inició diligenciando por parte de la cliente el formato de solicitud de crédito para independientes, seguidamente se recibió y se revisaron los documentos y posteriormente se realiza el informe de visita, para luego programar y realizar la visita. Se observa, que en el formato se escribió la siguiente dirección calle 72 Z 2 No. 28 F 46, donde se realizó la visita que fue guiada por la cliente en su momento, la dirección se verifica nuevamente con la arrendadora quien confirmó que la cliente en*

referencia si tenía negocio de venta de pescado y mariscos, pero que a la fecha abandonó el inmueble, modificando posteriormente la propietaria del inmueble el local comercial en el antejardín del mismo. Simultáneamente, me encontraba haciendo proceso de crédito de una pescadería cerca al lugar el domicilio del negocio a visitar, al parecer en este mismo caso se adjuntaron 2 fotos intercaladas de este cliente con la titular del crédito sin percatarme de dicha inconsistencia. 2. Explique el motivo por el cual no aportó dentro del proceso foto de la fachada el negocio de la cliente identificada cc. 66976495? R/ Bajo el principio de mi buena Fé y presumiendo en su momento el del cliente, la omisión de no tomar la foto referenciada en esta pregunta y en su momento, obedeció como lo dije con anterioridad a un hecho totalmente involuntario de mi parte. Razón por la cual solicito que se tenga en cuenta la foto que he tomado posteriormente a este hecho donde se confirma la dirección. 3. Motivo por el cual la dirección del negocio de la cliente identificada con cc. 66976495 no existe y es diferente la registrada en el formato de visita y a la dada telefónicamente por la arrendadora? R/ como lo explique en el primer y segundo punto, por error humano y totalmente involuntario se escribió la dirección calle 72 F 2 No. 28F 46 siendo la correcta calle 72 Z 2 No. 28F 46, que fue el lugar donde se realizó la visita. Posteriormente, se verificó con la arrendadora y se realizó nuevamente la visita al lugar donde se evidencia ya no hay ningún negocio, la arrendadora confirmó que allí existía un negocio de venta de pescados y mariscos, pero fue abandonado el inmueble en ocasión de la pandemia y la situación crítica que se presentó en la zona por causa del paro nacional del 28 de abril, que dicha arrendataria se fue debiendo unos meses de arriendo,

(...). 4. Motivo por el cual la dirección registrada tanto en el formato de visita (Cra 27 No. 33-11) como en el sistema (carrera 27Ñ 72 T1 11) del cliente con CC 1143936983 no existe si usted debe garantizar en la visita dicha información? R/ Efectivamente, validando la información material del contenido de la presente pregunta, manifiesto que la dirección que aparece en el formato de la vivienda del cliente y en el sistema es carrera 27 No. 72 T1 11 barrio los lagos si existe y teniendo en cuenta lo que ustedes informan que la dirección del negocio esta errada pues fue la escrita por el cliente en el formulario y la cual transcribí en el informe de visita, doy mi testimonio de buena fé que el registro fotográfico tomado por mí al momento de la visita y posterior solicitud de crédito dan prueba de que el trámite y proceso correspondiente a la solicitud del crédito hecha la cliente aquí referenciado se hizo conforme al proceso establecido por el banco, dejando claro que el negocio visitado en su momento estaba ubicado en el barrio Manuela Beltrán. (...) en la misma diligencia, una vez dio las explicaciones o contesto las preguntas por parte del Banco, la actora aclaró que «(...) que desde que empezó la pandemia del covid y hasta la presente determinación del mismo banco no es obligación para los asesores cuando atendemos un cliente del segmento NEI desplazarnos hasta el sitio físico o local comercial donde funcionan estos, lo anterior según lo expresado en las políticas de crédito para clientes de segmento NEI. (...)»

- Fl. 86, Funciones Asesor Comercial Mi Pyme dentro de las cuales se encuentran Conocer, asesorar y orientar a los clientes sobre las transacciones de servicios y productos financieros del grupo Bancolombia Valor anterior.» Cuya finalidad era 4.1 Brindar a los clientes un servicio amable,

ágil y efectivo en el desarrollo de todas las operaciones transaccionales y procesos operativos de la oficina. 4.2. Efectuar la ejecución de los procesos operativos de la sucursal. (...) 4.5. Garantizar, en la venta de los productos y servicios del Banco, la completa documentación y velar por que se sigan los procedimientos establecidos por el Banco para la apertura de los productos. 4.6. Controlar y realizar la ejecución de las operaciones que requieran su aprobación (controles duales). (...) 4.8. Coordinar, controlar y ejecutar las acciones y medidas de seguridad establecidas por el Banco. 4.9. Garantizar la protección y confiabilidad de la información y de los sistemas de información. (...).

- Fls. 87 a 117, Políticas de Crédito para Clientes del Segmento Negocios e Independientes, dirigido a los «*vicepresidentes Regionales Banca Personas y Pymes, Gerentes de Zona Banca Personas y Pymes, Gerentes de Sucursal, Asesores Mi pyme (...)*»
- Fls. 118 a 149, Convención Colectiva de Trabajo 2020 – 2023, en donde se observa el debido proceso para gestionar la terminación unilateral del contrato de trabajo por parte del Banco con una presunta causa del personal amparado por la CCT.

De las pruebas relacionadas y concatenado con los hallazgos encontrados por la Gerencia de Servicios de Investigaciones Especiales del Grupo Bancolombia y la Dirección de Gestión del Fraude el 6 de agosto de 2021, concluye la Sala, que la *a-quo* acertó en su decisión, la demandante en reiteradas ocasiones allegó información errada al área de análisis de crédito de clientes Mi Pymes, las cuales consisten en no verificar de manera idónea las direcciones y/o la información contenida en los formatos de información de los clientes Mi Pymes, haciendo incurrir en error a dicha área, sin que ello exima de responsabilidad a aquellos, pero una de las obligaciones

de la asesora integral II Mi Pymes era precisamente verificar que los dichos de los clientes fuera real, razón por la cual, el Banco tiene como política la de constatar dicha información visitando al cliente o establecimiento de comercio del cliente, dejando evidencia de la visita con fotos de la fachada del inmueble, nomenclatura, parte interna de éste que mostrara el objeto económico de esta, ingresos, egresos, mercancía etc., todos los detalles del caso para verificar la existencia y antigüedad del negocio, en la dirección donde se encuentra ubicado.

Situación que se desvirtuó en dicha investigación, toda vez, que las direcciones suministradas por los clientes en la mayoría no existían o no coincidían las direcciones, por lo tanto, para los investigadores fue imposible encontrar alguno de estos establecimientos de comercio, como por ejemplo la visita que efectuó uno de los investigadores a la CLL 72F2 No. 28F 46, *«obteniendo como resultado que dicha nomenclatura no registra para la ciudad de Cali, además realizaron trabajo de vecindario, pero los vecinos entrevistados manifestaron no conocer el negocio PEZ Y MAR VICTORIA. Dado lo anterior, se realiza contacto telefónico con la señora EVA RUT HURTADO en el número celular 3135244007 y al informarle que estábamos llamando de Bancolombia para confirmar si ella le tenía arrendado un local a la señora VICTORIA LLANTEN, se corta la llamada, se insiste nuevamente y contesta diciendo que la señora VICTORIA se fue sin decir nada y no le pago el arriendo, se le pregunta cuánto tiempo llevaba en el local manifiesta que no puede entregar información porque la señora se fue y ya no tienen ningún vínculo con ella, se le pide la dirección del local y dice que es Calle 72Z No.28-46, pero esta dirección tampoco existe según trabajo de campo realizado.»*, tal situación, no puede ser desvirtuada con solo indicar que se obró de buena fe, y la buena fe del cliente.

Ahora bien, respecto de los argumentos de la actora que para la fecha en que realizó las visitas no era obligatorio hacerlas por instrucciones dadas por el Banco con ocasión al COVID-19, del recaudo testimonial de los señores Luis Alberto Guerrero Villacorte (Doc. 14, min. 27:04 a 47:27), Ana María Azcarate Ampudia (Doc. 14, min. 1:09:40 a 1:45:35) Alexandra Castrillón Hernández (Doc. 14, min. 1:46:06 a 2:18:25), quienes fungen como Representante Legal de la demandada y a su vez como Gerente de la Zona Cali de Bancolombia, jefe de Gestión Humana y Gerente Comercial de la Sucursal Cali Principal, se concluye que es cierto que el Banco cuando el Gobierno Nacional decretó el confinamiento por el virus de la COVID-19, en el mes de marzo de 2020, ordenó el trabajo en casa, aislamiento y medidas de bioseguridad, para el caso de los asesores, les ordenó suspender las visitas y realizarlas por teléfono, video llamada o cualquier forma que no fuera presencial, sin embargo, para el mes de septiembre del mismo año, y con ocasión al levantamiento de medidas decretadas por el Ministerio de Salud y la reactivación económica dichas restricciones fueron poco a poco eliminándose o retornando las actividades normales pero con todas las medidas de seguridad, como caretas, mascarillas, guantes, alcohol etc., y para el caso de los asesores comerciales la demandada decidió realizar visitas con propósito, es decir, agotar la llamada telefónica con toda la información que lograra captar, para que la visita del cliente solo fuera para verificar información, tomar fotos y todos los detalles para lograr evidenciar la información dada por el cliente.

Situación que no fue desvirtuada por los señores Jaime Yanten Vallejo (Doc. 14, min. 2:20:44 a 2:52:52), William Pareja Rivas (Doc. 14, min. 2:53:50), quienes son trabajadores del Banco enjuiciado como cajeros principales de distintas sucursales de la entidad financiera en la ciudad de Cali, pertenecientes el primero al sindicato como presidente de la junta directiva y el segundo como miembro de

la unión nacional de empleados bancarios de la junta directiva, quienes informaron conocer a la actora y saben de los hechos de la demanda y las causas por las cuales Bancolombia dio por terminado el contrato de trabajo de manera unilateral, y sin justa causa porque la misma actora les informó y mostró la citación de la diligencia de descargos y la carta de terminación del contrato y frente a las medidas que adoptó el Banco cuando el Gobierno Nacional decretó el confinamiento, manifestaron que la demandada ordenó algunos de los colaboradores trabajar de manera virtual, que en el caso de la actora que era asesora comercial se restringió las visitas a los clientes presenciales, no obstante, que no saben si dicha medida aún estaba vigente, y el señor Pareja Rivas indicó que sabe que las visitas por parte de las asesoras comerciales hacía sus clientes iniciaron a principios del 2021.

Al respecto, y verificado el Informe Final de Resultados del 6 de agosto de 2021, se observa en el cuadro de los casos endilgados a la actora con las evidencias, se logra probar que las visitas efectuadas a los clientes fueron dos en el mes de diciembre de 2020, y tres a principios del año 2021, es decir, que así se tenga como fecha de levantamiento de las medidas de protección ordenadas por el Banco principio del 2021, más de la mitad de los casos fueron en el año 2021, coincidiendo con lo expuesto por los testigos de la actora, no obstante, no se puede dejar de lado que fue de conocimiento nacional que las medidas de confinamiento y/o restricciones se fueron eliminando paulatinamente a partir del mes de julio de 2020, y así la reapertura económica, incluyendo no sólo el sector financiero, sino todos los sectores económicos del País.

Colofón de lo anterior, la excusa de la actora en cuanto no tenía la obligación de visitar a los clientes queda sin piso, sumado, a que si no tenía la obligación de hacerlo, por qué lo hizo?, y si lo realizó no

debió hacerlo con toda la responsabilidad del caso?, es por estos cuestionamientos que la Sala no puede pasar desapercibido que la actora no cumplió con su deber como asesora, no tuvo el cuidado que se debe tener en una función que es innata y principal del Banco como es captar clientes, pero optimizando los riesgos, situación que no ocurrió en este caso.

Así las cosas, este Colegiado no le queda más que confirmar la sentencia consultada. Sin costas en esta instancia, dado el conocimiento de la Sala de Decisión, en el grado jurisdiccional de la CONSULTA.

Sin que sean necesarias más consideraciones, la Sala primera de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

R E S U E L V E

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia n.º. 006 del 24 de enero de 2022, proferida por el Juzgado Noveno Laboral del Circuito de Cali, por lo expuesto en la parte considerativa de este proveído.

SEGUNDO: SIN COSTAS de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

Los Magistrados,


YULI MABEL SÁNCHEZ QUINTERO


FABIO HERNAN BASTIDAS VILLOTA
FABIO HERNAN BASTIDAS VILLOTA

ORD. VIRTUAL (*) n.º 009 2021 00527 01
BERYNETH ARIAS BONILLA
contra **BANCOLOMBIA SA**

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'C' followed by several vertical strokes and a horizontal line at the bottom.

CARLOS ALBERTO CARREÑO RAGA