



República de Colombia
Tribunal Superior de Bogotá
Sala Laboral

PROCESO ESPECIAL DE FUERO SINDICAL.

DEMANDANTE: BANCO ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.

DEMANDADO: YEISSON AMADEO GARZÓN ROMERO

RADICACIÓN: 11001 31 05 007 2022 00400 02

MAGISTRADA PONENTE: ÁNGELA LUCÍA MURILLO VARÓN

Bogotá, D.C., veintiocho (28) de junio de dos mil veinticuatro (2024).

SENTENCIA

Procede la Sala de Decisión Laboral del Tribunal Superior de Bogotá a resolver el recurso de apelación presentado por la parte demandante contra la sentencia proferida el 23 de mayo de 2024 por el Juzgado Séptimo (7º) Laboral del Circuito de Bogotá.

ANTECEDENTES

BANCO ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A., mediante apoderado judicial, promovió acción especial de fuero sindical solicitando se declare que el señor YEISSON AMADEO GARZÓN ROMERO tiene fuero sindical, que incurrió en una justa causa para dar por terminado su contrato de trabajo, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo artículo 70, literales a), d), e), f), h) e i); artículo 81, numerales 1), 2), 5), 15) y 16); artículo 85, numeral 23; artículo 95, numerales 2), 5), 6) y 11); artículo 96, numerales 3), 7), 27) y 36); Código Sustantivo del Trabajo, artículo 55 (Buena fe) artículo 56 (obligación de obediencia), artículo 58, numeral 1), 4) y 5); y artículo 62, literal a) numerales 5), 6) y 11), en concordancia lo dispuesto en el manual de conducta MG 1044 Código, y los formatos FT 1604 y de solicitud de póliza y de los procedimientos establecidos para proceder con la correcta apertura de las pólizas y el cierre del negocio.

Por lo anterior, solicitó se levante el fuero sindical al demandado y se autorice el despido con justa causa.

Como fundamento de sus pretensiones, manifestó que el 18 de octubre de 2016 suscribió contrato de trabajo a término indefinido con el demandado, que el 11 de marzo de 2022 le fue notificada la garantía foral del demandado por pertenecer a la junta directiva de UNEBYF- Seccional Bogotá, que la organización sindical UNEBYF firmó el capítulo adicional de la Convención Colectiva de Trabajo vigente (2021-2023) por lo tanto, el demandado es beneficiario de la convención colectiva de trabajo vigente al interior de ITAU, la cual dispone que el procedimiento disciplinario aplicable es el establecido en la convención colectiva suscrita con la organización sindical ACEB, que se mantiene incólume desde el año 1991.

Relató que el demandado desempeña el cargo de “SUBGERENTE COMERCIAL PERSONAL BANK II”, que en el trámite de la investigación realizada con ocasión del informe 2022-344 022-22D, de fecha 28 de junio de 2022, elaborado por la Gerencia de Prevención de Fraude e Investigaciones, se pudo concluir que el convocado a juicio tramitó un total de 4 pólizas de manera irregular que corresponden a i) Póliza 290778 vida Adriana María Mariño Baez ii) Póliza 290715 Adriana María Mariño Baez, iii) Póliza 290079 Vida Carmen Albarracín, iv) Póliza 290081 Vida Carmen Albarracín.

Adujo que las irregularidades presentadas por el demandado en el trámite de pólizas causaron un perjuicio económico al Banco, pues tuvo que regresar a la señora CARMEN LUCÍA ALBARRACÍN la suma de \$1.308.000 y a la señora ADRIANA MARÍA MARIÑO la suma de \$1.668.000; que, con el fin de garantizar el debido proceso del demandado, el día 15 de julio de 2022 fue citado a diligencia de descargos programada para el 22 de julio de 2022 a las 2:00 pm., que ese día el señor Garzón fue escuchado en diligencia de descargos, que en las respuestas otorgadas por el demandado aceptó entender y conocer los reglamentos del Banco y haber sido capacitado para el desarrollo de sus funciones, que el 11 de agosto de 2022, luego de efectuarse el análisis respectivo frente a los hechos endilgados, las pruebas obtenidas y los descargos rendidos, le fue informado al demandado por escrito que su contrato de trabajo terminaría con justa causa.

El día **13 de marzo de 2023**, se celebró la audiencia de que trata el artículo 114 del CPT y de la SS en la que la parte accionada, mediante apoderado judicial, presentó contestación a la demanda en virtud de la cual se opuso a las pretensiones indicando que no incurrió en ninguna de las causales de justa causa por dar por terminado el contrato de trabajo. Propuso como excepción previa la de prescripción y como excepciones de fondo las que denominó inexistencia de falta grave y justa causa para dar por terminado

el contrato de trabajo, buena fe y falta de oponibilidad de los instructivos FT1604 y demás instructivos de diligenciamiento.

Adicionalmente, se tiene que en dicha audiencia el apoderado de la demandante solicitó reformar la demanda y adicionó nuevos hechos y pruebas. El apoderado de la pasiva dio respuesta a la reforma de la demanda.

DECISIÓN DE LA PRIMERA INSTANCIA

El Juez Séptimo (7°) Laboral del Circuito de Bogotá D.C., mediante sentencia proferida el 23 de mayo de 2024 negó el permiso para despedir al demandado y condenó en costas a la demandante.

Como fundamento de su decisión, señaló que, no se discute la existencia de la garantía foral en cabeza del demandado. Ahora, en cuanto a la solicitud de autorizar el despido del trabajador, indicó que, de conformidad con el material probatorio obrante en el proceso, especialmente la carta de finalización del contrato y las normas del reglamento interno y del Código Sustantivo que fueron mencionadas por el Banco demandante, el manual de Conducta MG 1044 código y los formatos FT 1604, no se puede desconocer que el empleo bancario tiene especiales connotaciones producto de la naturaleza del trabajo que desempeña, en especial la custodia de dinero de los usuarios de las entidades financieras, de manera que las justas causas señaladas en el Código sustantivo del trabajo, tratándose de acción de levantamiento de forma sindical, no pueden restringirse como una remisión taxativa a las consagradas en el artículo 62 indicado.

De las pruebas allegadas al expediente, el despacho concluyó después de la apreciación probatoria que hizo conforme los artículos 60 y 61 del Código Procesal del Trabajo y la Seguridad Social, que no se encuentra configurada una justa causa para autorizar el levantamiento del fuero sindical conforme lo pide el Banco.

Señaló que de la documental que se aporta y de las pruebas que se practicaron, interrogatorios y testimoniales rendidos por las partes no se logra acreditar que el demandante haya incurrido en la presente alteración de firmas que acusa el Banco, principalmente porque nunca se logró cotejar con el original de dichas y solamente la prueba grafológica que podía determinar esa situación era sobre los originales de esas pólizas que nunca fueron allegadas al proceso y según los mismos testimonios, esos documentos se pierden, no son relevantes para la entidad bancaria y no hay un sistema de aseguramiento.

Así las cosas, el testimonio rendido por la señora Carmen Lucía Albarracín no se logra establecer que se haya alterado su firma o haya existido un montaje de su firma en una póliza adicional como la firma el Banco carente de todo sustento probatorio, ya que manifestó que suscribió la señora testigo los documentos indicados por el demandado, bajo el convencimiento que era el procedimiento establecido por la entidad bancaria, sin corroborar o evidenciar que se haya incurrido en un montaje de su firma, como lo señala el Banco Itaú con soporte el informe de la entidad grafológica contratada por el mismo Banco y sin la posibilidad de corroborar el informe del perito, teniendo en cuenta que el medio de prueba aportado no correspondió a un dictamen pericial y no correspondió a un dictamen pericial precisamente por lo mencionado, porque no existen las pólizas en originales, cuando claramente fueron firmadas en original y no existió una custodia por parte del Banco, no hubo un procedimiento adecuado para poder alegar una falsedad.

En cuanto al testimonio de los trabajadores del Banco, adujo que se observa que ellos tampoco conocieron los originales de las pólizas suscritas o su conocimiento se fundamenta en el resultado del informe del contratista Incocrédito contratado por la entidad y reiteró que no existe una prueba contundente que determine que hubo alguna falsedad, alguna superposición de firmas o que finalmente esas clientes fueron engañadas “Yo pienso que en el relato que hizo el señor demandante y que hizo también la testigo que tomó la póliza, el demandado le explicó las condiciones del crédito que tomó y adicionalmente, de los seguros que iba a suscribir, y efectivamente, en su declaración manifestó que suscribió no solo una, sino dos pólizas, una que suscribió al momento de tomar el crédito y otra posteriormente que se hizo de manera virtual”.

Concluyó que del material probatorio aportado por el Banco demandante, además de las acusaciones que se formulan en el informe de Incocrédito, donde se insiste en la presunta suplantación de las firmas de las usuarias del Banco, no reposa otra prueba que demuestre cuáles fueron las conductas contrarias a las faltas enunciadas en el Reglamento interno de trabajo o las causales generales del Código Sustantivo del Trabajo, pues en el Banco no logra establecer cuáles fueron las conductas negligentes o dolosas del señor demandado para obtener un beneficio ilegal o engañar a los usuarios del Banco a adquirir pólizas de seguro que no deseaban o que no tendrían por qué obtener dada la cobertura de los mismos siniestros, máxime cuando las pólizas que se tomaron no superaron los toques que según los reglamentos estaban fijados para la toma de estos seguros por estas clientas.

Igualmente, no existe ningún soporte probatorio de que la usuaria del Banco Adriana María Mariño no hubiese suscrito las pólizas que adquirió o que las haya obtenido mediante maniobras engañosas del señor demandado.

En la documental que aporta al proceso no se logra establecer en los instructivos, códigos y formatos allegados la prohibición de expedir dos pólizas por un mismo riesgo o un mismo producto en favor de los usuarios del Banco, por lo que “para el despacho lo que se presentó fue un fraccionamiento de las pólizas de vida suscrita para los clientes del Banco, sin superar los toques de cobertura para cada una de ellos, que era hasta el monto de \$600.000.000 en total. En todo caso, fueron para adquirir un beneficio establecido por el mismo Banco demandante, por lo cual se estaría en presencia de un principio general del Derecho que reza que nadie puede alegar su propia culpa. El Banco y tal y como estaba plasmado en el correo electrónico, tenía conocimiento de que claramente los ejecutivos acostumbraban a realizar ese tipo de actividades. Pero no bajo el aserto de que era transgrediendo ninguna norma legal o comercial o de las normas que regulan el contrato de seguro, porque se reitera, si bien es cierto, se expidieron varias pólizas y tal y como quedó acreditado en las declaraciones que se rindieron, eso sí, era un acto totalmente legal y procedente porque el cliente podía tomar varias pólizas por asegurando el mismo riesgo, lo que no podía el asesor era superar el tope máximo asegurable.”

Al respecto de la facultad de la justeza de las condiciones de la terminación de la relación laboral, la Sala de Casación de la Corte Suprema de Justicia, en reciente jurisprudencia contenida en la sentencia SL2857 del 2023, se indicó que siempre la gravedad de la falta deberá estar precedida de un juicio valorativo por parte del juez y, por ello, concluyó que el demandado no incurrió en las conductas atribuidas por el Banco demandante y no se configura la justa causa para autorizar el despido.

Disponiendo igualmente, el señor demandante debe retornar a su puesto de trabajo, dado que no se puede dejar de lado que el Banco efectivamente ha venido cancelando su salario conforme al artículo 140 del Código sustantivo del trabajo, y no se efectuó el despido, pero en todo caso debe cesar la aplicación del artículo 140 respecto al demandante una vez queden firme esta decisión y retornar a su puesto de trabajo de manera normal, lo contrario, sería un acto discriminatorio que no debe ser avalado por la justicia.

RECURSO DE APELACIÓN

El apoderado de la parte DEMANDANTE presentó recurso de apelación por medio del cual solicitó revocar de forma íntegra la sentencia y, en consecuencia, se acceda a la solicitud del levantamiento de fuero del demandante.

Argumentó que el fallo de primera instancia confunde y mezcla los dos casos de las clientes, lo cual por supuesto lleva a una conclusión errada pues la justa causa imputada por el Banco al señor Yeisson radica en dos irregularidades frente a dos clientes diferentes de supuestos fácticos absolutamente diferentes:

1. El primer caso, el de la cliente Adriana Marín: esta cliente es la que, como documentalmente está soportado y lo confesó el señor Yeisson, se le cargaron dos pólizas y cada una de ellas tiene dos páginas, la primera página es donde se ponen los nombres y en una póliza el formulario está a mano y la segunda página es donde viene la fecha, la firma también a mano.

Esa fue suscrita por la señora Adriana Mariño y nunca se dijo que no haya sido suscrita por la señora Adriana Mariño “¿Qué es lo que ocurre? ¿Y qué es lo que encontró el estudio de Incocrédito? ¿Y qué es lo que se puede acreditar a simple vista? No hay que hacer ningún esfuerzo y causa gran extrañeza que en la sentencia de primera instancia ni siquiera se haya hecho mención a esa situación, que en la segunda póliza de esas dos páginas una está elaborada a computador, digamos, hasta ahí no hay ningún problema, empezamos a ver los indicios, las situaciones extrañas: La misma información de la primera póliza a mano fue transcrita a computador, pero digamos que esa fue la voluntad del cliente que el cliente decide a tomar dos pólizas por el mismo concepto, con los mismos beneficiarios, por supuesto, sin ningún sentido lógico, pero digamos que eso hubiera sido la voluntad del cliente. ¿Entonces se preguntarán ustedes cuál es la incongruencia? que esa segunda página, ¡oh sorpresa! no está diligenciada a computador, está diligenciada a mano, entonces uno diría OK, de pronto imprimieron la primera parte y la segunda, pues la clientela suscribió a mano, lo cual, en todo caso, acreditaría la voluntad del cliente. Honorables magistrados, reitero, no hay que hacer un mayor esfuerzo. La segunda página de esa primera póliza es exactamente la misma de la segunda, no solo en la firma que grafológicamente es absolutamente imposible hacer una firma igual. Digamos que la cliente lo hizo igual, la fecha, la hora, los números de cuenta son exactamente iguales, puestos en el mismo lugar, en la misma ubicación, en el mismo tamaño. Y quiere

decir esto honorables magistrado, que es una fotocopia de la de la de la anterior.”, sin embargo, eso no fue objeto de pronunciamiento en el fallo de primera instancia pues el engaño ocurrió con el segundo cliente.

Reiteró que lo que se recrimina en el caso de la señora Marín es que lo que hay en la segunda póliza se toma la parte posterior de la primera póliza.

Cuando en interrogatorio de parte se le pregunta al trabajador demandado ¿por qué esa segunda página de ambas pólizas, es la misma? no contesta y pese a que se insiste en la respuesta, el despacho no accede a la insistencia y quedó sin respuesta la pregunta. Intenta justificar diciendo que se pone igual porque cuando se diligencia aún no está el número de la cuenta, pero acá no se debate si el número de la cuenta es el mismo, lo que se está debatiendo es que el formulario es el mismo, la firma, la fecha, la hora, todo es exactamente lo mismo, es una fotocopia. Eso está prohibido conforme a los diferentes manuales expuestos y que obran dentro del expediente.

2. El segundo caso es el de Carmen Lucía Albarracín y acá es donde la imputación que hace el Banco es de un engaño sistemático por parte del señor Yeisson a la señora Carmen, el cual fue corroborado en la audiencia en virtud de la comparecencia de esta cliente. En este caso indicó el Juez que no hay prueba de la falsificación de su firma, pero desconoció que, en ningún momento, ni en el informe, ni en el documento elaborado por Incocrédito, ni en los descargos, ni en la carta de terminación del contrato, ni en la demanda ni en la diligencia se alega por parte del Banco que se haya falsificado una firma de la señora Carmen Lucía Albarracín, “de eso no se trata el caso, por supuesto, si se analiza cómo lo hace el juez de primera instancia, que si la firma era falsa, pues la conclusión, indudablemente, es que no lo es, porque es que eso no fue lo que se alegó”

Lo que sucedió con esta cliente es que ella solicitó un crédito de compra de cartera al banco y el señor Yeisson condiciona ese otorgamiento del crédito, en primera medida al otorgamiento de una póliza, pero ese crédito por sí solo ya trae una póliza de cumplimiento, una póliza de vida es un producto ajeno a esa situación.

La cliente indicó en la diligencia que ella nunca solicitó una póliza de seguro de vida, ni era sin su intención y dijo que ella firmó uno porque le dijeron que el crédito requería una póliza de seguro y se le vende de

forma engañada a la cliente, haciéndola creer que es un producto necesario para su crédito,

Adicionalmente, precisó que si bien el señor juez dice que de las testimoniales del Banco se tiene que el Banco no guarda los documentos originales, que no tiene cuidado con esta situación, se trata de una conclusión absolutamente descontextualizada ajena a lo manifestado por cada uno de los testigos, porque ellos dijeron que sí hay un repositorio donde se guardan los documentos originales, pero en este caso el asesor comercial no los guardó.

Precisó que, sin perjuicio de lo anterior, no es cierto, como lo manifiesta el señor juez que grafológicamente y a través de un dictamen pericial solamente se puede analizar una prueba en original, eso está absolutamente descartado, ha sido analizado en múltiples pleitos, la propia Medicina Legal ha indicado que no se requiere para hacer un estudio grafológico la copia original puesto que los medios electrónicos, escaneados son perfectamente válidos, por supuesto, lo importante es que el documento se vea bien, que sea nítido, situación que ocurre en el presente caso.

Concluyó indicando que la justa causa atribuida al trabajador demandado sí está acreditada en los dos casos, tanto la señora Adriana Mariño por la suplantación de la firma en las pólizas y en el de la señora Carmen Lucía Albarracín, por ese engaño sistemático que fue corroborado en la audiencia. La justa causa está acreditada la gravedad más allá de la de que esté consagrada en el Reglamento y demás manuales de la empresa, pues es evidente que una entidad financiera no puede tener a un trabajador que le falta la verdad a los clientes, que vende productos a través de artimañas engañosas que tiene la voluntad de Pasar un formulario como si fuera uno nuevo, crearle dos pólizas a un cliente cuando no tiene ninguna intención de tener este producto para acceder a unos beneficios y que después el Banco tenga que responder como lo hizo el Banco de estos perjuicios que le fueron ocasionados.

PROBLEMAS JURÍDICOS

Dilucidar si existe la justa causa con la que la sociedad demandante pretende el levantamiento del fuero sindical del encartado.

CONSIDERACIONES

El artículo 39 de la Constitución Política consagra el derecho de los trabajadores y empleadores a constituir sindicatos o asociaciones sin

intervención del Estado. A su vez, el artículo 405 del Código Sustantivo del Trabajo define el fuero sindical, como 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 del Trabajo, por lo que el interés del empleador dirigido a que se produzca cualquiera de estos eventos, debe adelantarse a través de un proceso especial dirigido a obtener el permiso respectivo.

En el presente caso no existe controversia respecto de la existencia de la organización sindical UNIÓN NACIONAL DE EMPLEADOS BANCARIOS Y DEL SECTOR FINANCIERO "UNEBYF" y tampoco está en discusión la condición de aforado del demandante por ser miembro de la junta directiva de UNEBYF para el momento de los hechos (archivo 1, folio 396).

Lo que se discute es si se configuró la justa causa imputable al trabajador y, en consecuencia, si procede la autorización de despido solicitada por la demandante.

Se tiene entonces, que el artículo 410 del Código Sustantivo del Trabajo enseña cuales son las justas causas para autorizar el despido, indicando en su literal b) lo siguiente: (...) *Las causales enumeradas en los artículos 62 y 63 del Código Sustantivo del Trabajo para dar por terminado el contrato (...).*

Así las cosas, existe un desarrollo jurisprudencial que establece que el derecho de asociación no es absoluto y se requiere examinar su protección de acuerdo con la situación fáctica que invoca el empleador para justificar el despido, por lo tanto, la Sala procederá a examinar la forma como sucedieron los hechos.

De la carta de terminación del contrato adiada el 11 de agosto de 2022, se establece que la empleadora decidió dar por terminado el vínculo laboral con sustento en el marco ético contemplado en el MG 1044, desconoció con su conducta la obligación de obediencia y fidelidad establecida en el artículo 56 del C.S.T., el Reglamento Interno de Trabajo artículo 70, literales a), d), e), f), h) e i); artículo 81, numerales 1), 2), 5), 15) y 16); artículo 85, numeral 23; artículo 95, numerales 2), 5), 6) y 11); artículo 96), numerales 3), 7), 27) y 36); Código Sustantivo del Trabajo, artículo 55 (Buena fe), artículo 56 (obligación de obediencia), artículo 58, numeral 1), 4) y 5); y artículo 62, literal a) numerales 5), 6) y 11). artículo 5, literales a) y c) de la Ley 1328 de 2009, en el numeral 3.4.1 "Relación con el cliente" del MG 1044 Código de Conducta General.

Además, de dicha carta también se deduce que las conductas constitutivas en la justa causa de despido consistieron en:

1. Las firmas registradas en las pólizas No. 290778 Seguro Vida fecha de diligenciamiento: 20-10-2021 y Póliza No. 290715 Seguro Vida fecha de diligenciamiento 20-10-2021 motivo de investigación como de Adriana María Mariño Báez C.C. No 98661658, son producto de **alteración** por el método de **Reproducción Indirecta**
2. la señora Carmen Lucía Albarracín Osorio, fue engañada sistemáticamente por el señor Yeisson Amadeo Garzón, quien en principio vendió un ORD condicionado a la apertura de una póliza que garantiza a dicho crédito. Posteriormente, Yeisson Garzón pide a la cliente que le envíe un correo con un párrafo determinado con lo cual logró que se abriera otra póliza sin el soporte de firmado.

Así las cosas, le corresponde a la Sala recordar que el numeral 6º del literal a) del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, subrogado por el artículo 7 del Decreto 2351 de 1965, contempla dos situaciones para la configuración de una justa causa para dar por terminado unilateralmente el contrato por parte del empleador, la *primera*: cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, y la *segunda*: cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamento.

En ese orden de ideas, en el primer evento, la gravedad debe ser calificada por el juez, y en el segundo, la calificación de “grave” ya consta en los pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos, lo que de contera constituiría una justa causa para dar por terminado el contrato y si bien no era labor del Juez determinar la gravedad en este último evento, lo cierto es que en sentencia SL 2857 de 2023, se indicó:

“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.”

En el artículo 58 del C.S.T. se mencionan las obligaciones especiales del trabajador y en el numeral 1, se establece como tal: *“Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular la impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido”*

Adicionalmente, el numeral 3.4.1 “Relación con el cliente” del MG 1044 Código de Conducta General señala (folio 366 del archivo 01):

3.4 Relaciones Integrales: como conducimos nuestro negocio y nos obligamos a cumplirlo

3.4.1 Relación con el cliente

Itaú incentiva la relación duradera y de confianza mutua con los clientes, quienes constituyen el centro de su actividad, respetando los derechos de los clientes atendiendo sus prioridades y comprometidos en una revisión continua de sus procesos de organización interna para mejorar la atención y el servicio a sus clientes.

En virtud de lo anterior, el compromiso de los colaboradores con sus clientes radica en entregarles productos y servicios de calidad que satisfagan sus necesidades.

Por lo anterior, entre otros aspectos, se debe considerar el informar a los clientes sobre los productos y servicios que ofrece Itaú con imparcialidad y exactitud y no ofrecer ventajas o beneficios inexistentes u ocultar costos, ni tampoco ofrecer ventajas o beneficios a unos clientes en perjuicio de otros. Adicionalmente, deben cuidar que los contratos o negocios propuestos no constituyan abuso o simulación de actos jurídicos, con el solo propósito de eludir impuestos.

(...)”

El literal a) del artículo 5 de la Ley 1328 de 2009 precisa:

ARTÍCULO 5o. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. *Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:*

a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

El numeral 23 del artículo 85 del reglamento interno prohíbe a los trabajadores dar mal trato a la clientela o una atención deficiente (folio 453).

También se procedió a revisar el material probatorio encontrando lo siguiente:

En el interrogatorio rendido por el señor **YEISSON AMADEGO GARZÓN** relató que labora para Banco ITAÚ desde octubre del año 2016 en el cargo de subgerente comercial personal, indicó que lo sucedido con la señora Adriana María señaló que esos documentos son originales, el Banco tiene desde el mes de noviembre del año 2021 los documentos originales en su custodia, la señora no era cliente del Banco y llegó a la oficina donde estaba el demandado y le hizo el proceso digital tal como lo tenía estipulado el Banco, para el crédito no hay que firmar absolutamente nada pero parte de la función de ellos en el área de venta es profundizar la relación con el cliente y hacerle una venta más integral por lo que respecto de las pólizas, había dos canales de ventas: presencial y otro no presencial y como la señora estaba en la oficina se hizo se hizo la venta presencial y las dos pólizas son firmadas por letra y puño de ella, las dos pólizas originales se envían a custodia del Banco, que cuando se trata de pólizas de vida el cliente puede tener tantas pólizas como desee sin que acumuladas superen \$600.000.000 y las de ellas eran \$200.000.000 cada una de \$100.000.000.

Señaló que a él le correspondía diligenciar la documentación, hay un aplicativo que se llama Speedy, allí se digitalizan se suben a ese sistema y detrás hay un área que revisa que la que esté completamente diligenciado, que esté la fecha que esté la firma, después hay otra área que se le llama alta de producto, que son los que expiden la póliza y esa área si ve alguna objeción devuelve la documental al banco.

Dijo que es cierto que recibió capacitaciones del Banco para expediciones de pólizas, que el usuario y contraseña del sistema speedy es personal e

intransferible, que es cierto que se subieron dos casos de Speedy para contratar las dos pólizas de vida de la señora Adriana Marina Mariño Báez y también de la señora Carmen Lucía Albarracín, a la pregunta infórmele al despacho ¿por qué si la señora Adriana María Mariño fue el 20 de octubre del 2021 Presencialmente a las oficinas del Banco, una póliza está suscrita a mano y la otra de forma digital? Señaló que por practicidad porque ellos dentro del ejercicio no solamente atienden un solo funcionario y tienen muchos clientes por lo que es mucho más práctico que ponerse a diligenciar dos documentos, a la pregunta de ¿por qué no tomó una sola por 200000000? Señaló que no es lo mismo vender un producto a vender 5, dijo que desconoce la política que prohíbe sobreponer una firma de un cliente así se cuente con autorización del mismo.

Adujo que no es cierto que vendió a la señora Carmen Lucía Albarracín un seguro de vida condicionado a la apertura de un crédito, ¿Por qué solicitó usted a la cliente Carmen Lucía Albarracín que autorizara la apertura de una póliza por correo si el día anterior ya había abierto la misma póliza frente a usted? Porque en la visita que se le hace a ella presencialmente se firma un formato de una póliza en que se llama personal Bank, que en la visita firmó una póliza de \$200.000.000, posteriormente, ella le solicitó revisar la póliza por una menos onerosa y ella solicita otra de \$60.000.000 para un cumulo de \$160.000.000 y ahí es cuando él le dice que necesitan firmar otra póliza y acogiendo lo que se le permite en una visita no presencial, es que ella envía el correo. Finalmente fueron dos pólizas, una por 100000000 y otra por 60000000 corre, la de 100000000 se hizo presencial, sí señor, y la de 60000000 fue la que se hizo virtual, la que se hace por el canal que está autorizado y está predeterminado por el Banco que se hace virtual.

La representante legal de ITAÚ señaló que en el año 2021, entre octubre y noviembre, el Banco hizo una campaña de venta de pólizas a nivel nacional, donde podían participar los diferentes cargos que hacen parte de este segmento, es decir, director de oficinas, sugerentes, personal Bank, asesores, ventas y se les establecieron unas metas diferentes para, digamos, incentivar la venta de este producto de pólizas de seguro, cualquiera de los seguros que ofrece el Banco; una vez finalizado el proceso en el mes de diciembre, el área de seguimiento comercial, que es el área que hace toda la ponderación de los resultados y todo lo demás, después de haber hecho la premiación y particularmente el señor Yeisson se ganó \$1.600.000, identificó que no solamente el demandante, sino más o menos en unos 40 comerciales aproximadamente, se está presentando una situación particular, y es que clientes de la cartera de estos comerciales en ese periodo de la campaña estaban teniendo 2, 3 o 4 productos del mismo tipo, vida,

desempleo, bueno, todo lo demás, esto es una alerta por parte de ellos, reportan la situación al área de ética del Banco quien a su vez, le traslada la situación a la gerencia de prevención de fraudes e investigaciones, que es el área competente para realizar este tipo de investigaciones.

Particularmente en 14 casos se encontraron irregularidades en la toma de las firmas y en el caso del demandante hay una conducta adicional que es una venta condicionada de estas pólizas que se vendieron en estas campañas.

Tiene unas irregularidades, la primera en el caso de la señora Adriana, desde el punto de vista que los formatos de la segunda página la póliza son exactamente iguales, y para el caso de la señora Carmen, una reclamación expresa por parte de la gente diciendo que a ella la engañaron sistemáticamente al momento de tomar las pólizas porque ella no quería esas pólizas que a ella le dijeron que tenía que tomar las pólizas para que le abrieran el producto, aclaró que el Banco en estas campañas que hizo fue el que incentivó de que los empleados vendieran más pólizas porque iban a recibir más recompensa pero no es vender por vender, es vender bien y es vender de forma adecuada, cumpliendo con los procedimientos y no está prohibido vender más de dos pólizas de vida al mismo cliente pero era importante vender el producto en debida forma, no reutilizar formatos, como se ve en el caso de la señora Adriana o condicionar la venta a los productos.

Dijo que el informe grafológico corrobora, lo que la gerencia de prevención de fraudes e investigaciones realiza Un área especializada que se dedica a hacer este tipo de investigaciones todo el tiempo, Los investigadores tienen 20 años de experiencia, pero no son grafólogos, ese informe confirman dos cosas: de cara a la señora Adriana, en efecto, se dice que la firma es original, cierto, pero que los dos documentos son exactamente iguales, Es decir, esto es un producto de alteración por medio de reproducción indirecta que es básicamente o recortar y pegar o utilizar el mismo formato para la póliza para el caso de la cliente; para el caso de la cliente Carmen Lucía no se ha dicho que la firma no corresponde o que la falsificaron, sino el engaño que sufrió y por lo cual presenta una reclamación.

Dentro del proceso de investigación que realizó el Banco para el caso de la señora Mariño, ella fue, digamos, consultada o notificada sobre una posible alteración en la firma de los formatos de póliza, no, en este caso era tan evidente la alteración del documento que no fue necesario contactar a la gente; que cuando hicieron la devolución a la señor Carmen había sido engañada por el señor Yeisson de acuerdo a la investigación que se realizó, sí está en un informe y de esa fue la conclusión que permitió hacer la

devolución, fue una línea investigativa que quedó en el informe de prevención de fraudes.

“El documento físico que por supuesto debería reposar dentro de los de la carpeta física del cliente como respaldo documental. En estos casos, cuando hay manipulación no llega a la carpeta eso señor. y sí se guarda, se elimina, no sé, no, no, no, no tengo, no, no puedo afirmar exactamente qué ocurre con el documento, lo que puedo decir es que no llega la carpeta.”

El señor **José Antonio Camacho Pagotty** dijo que es analista senior de la gerencia de prevención de fraudes e investigaciones del Banco Itaú, que trabaja para el banco desde el 2006 inicialmente trabajó 4 años en SARLAFT y el resto en seguridad.

Indicó que él tuvo el caso de las irregularidades de los clientes con varias pólizas del mismo riesgo, más o menos como 130 clientes, más de 280 pólizas que tuvo y que finalmente arrojó 16 resultaron involucrados en la apertura de pólizas con firmas irregulares de los clientes.

Para este caso, se determinó que la persona responsable de la venta de cuatro pólizas de vida irregulares que afectaron a dos clientes. Todo esto porque se entra a un aplicativo que tiene el Banco que se llama Speedy, en este aplicativo se suben todas las ventas y toda la documentación de los clientes y allí aparece quién es la persona que hace la venta, en este caso fue el señor Yeisson, Dos pólizas de vida de la señora Adriana Mariño, con firmas irregulares como montaje y alteración. El banco tiene un contrato con la empresa Incocredito que tiene grafólogos forenses calificados e hicieron un estudio técnico en ese estudio técnico, pues el resultado fue que efectivamente sí son firmas con reproducción indirecta, como llaman ellos, que es el tema de pegar las firmas en los formatos.

Las otras dos pólizas de vida son de la señora Albarracín las cuales también fueron abiertas irregularmente. En este caso el señor Garzón vendió a la señora Albarracín un crédito ordinario Pero este crédito ordinario estaba condicionado a la apertura de una póliza de vida que garantizaba el crédito en el evento. Resulta que no era necesario que abriera pólizas porque al firmar un formato que es de aceptación del crédito, que es el EFT 1169 en la segunda hoja, claramente el cliente dice cómo es su estado de salud y todo eso ya queda la póliza, y en este caso ella firmó de su puño y letra una póliza y, posteriormente, el señor Yeisson le envió un correo una póliza exactamente igual a la que llenó la señora, pero hecha en computador en el computador, y le dice, mira, ahí está su póliza. Ella dice listo. El demandante toma la póliza que ella llenó y la póliza que él le envió hecha en computador

y esas dos pólizas las sube, es decir, que la señora Albarracín tuvo 3 pólizas de seguro garantizando el crédito, lo cual esas otras dos pólizas no eran absolutamente para nada necesarias.

Narró el testigo que habló con la cliente y le dijo que ella solo contaba con una póliza que era la que cubría el crédito, entonces tuvieron que hacer la devolución del dinero que fueron casi \$3.000.000 y, además, estas pólizas hicieron parte de todas las ventas que hizo el señor Yeisson y por lo cual recibió un premio de más o menos \$1.600.000

Dijo que él se comunicó con la señora Carmen por teléfono y finalmente ella le envió un correo en donde aclaraba que solamente tenía una póliza que era la que cubría el pago de la póliza en el evento que a ella le sucediera algo, es decir, hacen llenar una mano y basados en esa póliza abren otra que la llenan en el computador y le dicen a la cliente, mire su póliza y ella dice listo; que cuando él se contactó con la cliente le dijo que tenía una sola póliza, es decir, no sabía que tenía las otras dos. Señaló que una vez el Banco corrobora las irregularidades en estos dos clientes en estas cuatro pólizas se tuvo que cancelar las pólizas y hacer la devolución de las primas que tanto la señora Adriana y la señora Albarracín pagaron por las pólizas irregulares. Indicó que no se comunicó con la cliente Adriana Mariño porque las firmas claramente eran exactamente iguales.

Dijo que el cliente puede pedir las pólizas que quiera, pero en este caso particular la cliente no sabía que tenía todas esas pólizas.

El señor **Juan Sebastián Carrillo Angarita** manifestó que trabaja para el Banco Itaú en la gerencia de relaciones laborales del Banco, es abogado de la gerencia desde enero del 2018, que él adelantó el proceso disciplinario al trabajador, dijo que el proceso disciplinario se inició de acuerdo con el informe emitido por la gerencia de prevención de fraudes e investigaciones del Banco, reveló que tiene cuatro pólizas que fueron tramitadas de manera irregular por parte del trabajador, en este caso de este asesor comercial y dentro de ese análisis identifica las irregularidades y aporta un estudio técnico grafológico en donde corrobora tal irregularidad. Dijo que en este caso las pólizas originales por alguna razón se extraviaron por lo que trabajaron con las fotocopias de las pólizas, que esta situación con ambas clientes presentó perjuicios al banco porque tuvo que devolver el dinero de las primas y estas experiencias ponen en riesgo la reputación del Banco.

Dijo que si en el acta de diligencia de descargos aparece firman la señora Johana como abogada deben revisar ese tema, pero frente al tema de la citación él tuvo conocimiento del mismo, que el proceso está reglamentado

dentro de la convención colectiva y cuando se toma una decisión de terminación no se contempla la posibilidad de apelación frente a esa situación, se contempla la posibilidad de apelación cuando se toma una sanción, que las pruebas que la señora Albarracín fue engañada consiste en el correo electrónico y las manifestaciones de la cliente.

La señora **Carmen Lucía Albarracín Osorio** puso de presente que en el 2022 le hicieron una compra de cartera en la cual se recogieron dos tarjetas de crédito y una compra de cartera por \$165.000.000, como un año después la contactó el Banco parte de control interno a una persona, preguntándole si ella había expedido dos pólizas sobre ese mismo crédito, en ese momento no sabía sencillamente seguía pagando las cuotas y ella dijo que normalmente se solicita una y como en un mes o dos meses después le reintegraron un dinero sobre el mismo crédito, que la persona con la que hizo la compra de cartera fue con el señor Yeisson, que él fue a su casa a recoger unas firmas de unos formularios en el año 2022 o 2021 y ella firmó los pagarés, las documentos de creación del cliente, como esto de la estudio, la legalización del estudio de crédito, como otros dos papeles que son como los anexos que vienen a este conocimiento del cliente de la solicitud del crédito y por medio electrónico el tema de la póliza del seguro por el valor que cubre la deuda, que ella solo tenía presente que era una sola póliza, que a la llamada del Banco ella dijo que dentro de su razonamiento solo había pedido una pues que cubriera la deuda “no iba a tener dos pólizas sobre un mismo monto ni sobre un mismo cubrimiento”.

Dijo que ella no le indicó al señor Yeisson que quería adquirir una póliza de vida porque ella tenía una aparte, dijo que ella solo firmó la póliza que cubre la deuda del crédito, dice que ella sabe que solicitó la póliza por correo para cubrir el crédito, pero no firmó ninguna, dijo que no hubo reclamación que fue el banco el que la contactó a ella.

Así las cosas, se advierte que en el presente asunto se le endilgan dos conductas diferentes al trabajador para la terminación de su contrato de trabajo respecto de lo cual ha señalado la jurisprudencia que sería suficiente para acreditar la justificación del despido y tener por legítimo el proceder del empleador demostrar una de las causales de despido que tenga la suficiente identidad o fuerza para ello, no siendo necesario entonces analizar las demás causales (sentencia radicada 43726 de 2 de julio de 2014).

De conformidad con el material probatorio referido en líneas anteriores, en especial lo indicado por la señora Carmen Lucía Albarracín Osorio en su testimonio, se concluye que en efecto el señor Yeisson la hizo incurrir en error pues es claro que ella tenía conocimiento de la póliza que cubría el

valor de la compra de cartera pero no de los dos seguros de vida adicionales y queda claro que no era su interés por que ella misma indicó que ya tenía seguro de vida y, si bien es cierto envió un correo autorizando la póliza es porque en su entender ella solo había firmado los documentos relacionados con el crédito y estaba pendiente la póliza que cubría el valor del mismo, pero dejó claro que nunca fue su intención contratar dos seguros adicionales a este.

El tener dos pólizas ocurrió por la falta de claridad del demandado cuando fue a recoger las firmas de la cliente, quien, si bien suscribió la póliza del seguro y envió un correo por otra póliza, se deduce de su testimonio que ella no sabía que estaba adquiriendo productos diferentes, y que se le indujo en un error por parte del demandado.

Se indica que, si bien el Banco tenía una campaña que promovía la venta de pólizas, no se evidencia que el Banco hubiese promovido esa conducta a toda costa y desconociendo los derechos del consumidor financiero, máxime si se tiene en cuenta que le Ley 1328 de 2009 en su artículo 3 dispone

ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS. *Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:*

(...)

c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. *Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.*

Lo cual además se acompasa con lo dispuesto en el código de ética de la demandada y que conocía el trabajador.

Así las cosas, se encuentra acreditada la comisión de la conducta que constituye justa causa para dar por terminado el contrato y, se reitera que basta la acreditación de una sola de las conductas endilgadas para que proceda el despido justificado, no obstante, y en gracia de discusión, en lo que respecta al caso de la señora Mariño, se evidencia que el informe de grafología que hace parte integral de la demanda (folio 284) se indica:

Las firmas DUBITADAS de Adriana María Mariño Báez, comparadas dejan ver a la simple observación directa la misma estructura en cuanto a la distribución topográfica, observe su cuerpo rubrico ocupa el mismo espacio en la zona de cada uno de los documentos, aprecie igual punto de partida (inicio) e igual punto de finalización (remate); aspecto que genera plena coincidencia entre carácter y carácter; su ubicación da para la misma (forma, espacios, distribución, tamaño, proporción y altura); aspectos irregulares no propios de un gesto gráfico; por lo anterior se puede determinar que las firmas son producto de alteración por el método de Reproducción Indirecta a través de medios tecnológico de digitalización.

(...)

Las pólizas No. 290778 Seguro Vida fecha de diligenciamiento: 20-10-2021 y Póliza No. 290715 Seguro Vida fecha de diligenciamiento: 20-10-2021dejan ver la misma firma bajo un solo modelo caligráfico para cada caso; es decir siendo documentos de trámites diferentes ostentan la misma rubrica; este aspecto irregular no propio de un gesto gráfico permite inferir que los elementos señalados son producto de ALTERACION por MONTAJE; su modus operandi el falsificador toma un modelo de rubrica y lo pega sobre los documentos a defraudar para que pasen como genuinos, modalidad a través de métodos electrónicos de digitalización por escáner e impresora.

Así las cosas, hay un concepto técnico que, acompasado con lo señalado por el demandado en su interrogatorio, da cuenta que si bien la cliente fue personalmente a la oficina a adquirir una póliza solo diligencio y suscribió uno de los formularios, mientras que el otro es un montaje donde se usaran sus datos y su firma, pero a pesar de que ella fue de manera presencial a la oficina, no suscribió ella directamente el formulario.

Adicionalmente, el banco demandante tuvo que devolver el dinero a las clientes por los productos que adquirieron de forma irregular pues de una parte se evidenció el montaje de la firma de una de ella y, de otra parte, se evidenció el error en que fue inducida la otra persona para que adquiriera varias pólizas, siendo su única intención la compra de una cartera que per se trae un seguro incluido.

En conclusión, al quedar establecida la ocurrencia de los hechos que se le endilgan al trabajador, se tiene que desconoció de forma grave las obligaciones previstas en los numeral 1), 4) y 5 del artículo 58 del CST, por lo que quedó demostrado que se constituyó justa causa para la terminación

del contrato de trabajo, y, en consecuencia, la determinación adoptada por el A Quo será revocada, incluyendo la condena en costas y, en su lugar se autorizará el despido del demandado.

Costas, en esta instancia no se impondrán por el resultado del recurso de apelación.

En mérito de lo expuesto, la **SALA LABORAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D. C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: REVOCAR la sentencia proferida el 23 de mayo de 2024 por el Juzgado Séptimo (7°) Laboral del Circuito de Bogotá, por las razones expuestas.

SEGUNDO: LEVANTAR la garantía foral – fuero sindical - que ampara al señor YEISSON AMADEO GARZÓN ROMERO en su condición de miembro de la Junta Directiva de la Organización Sindical UNIÓN NACIONAL DE EMPLEADOS BANCARIOS Y DEL SERCTOR FINANCIERO “UNEBYF”, de conformidad con lo expuesto, y como consecuencia, conceder el permiso para despedir solicitado por BANCO ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A

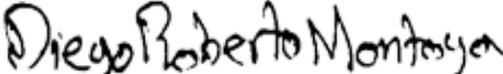
TERCERO: Sin costas en esta instancia.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


ÁNGELA LUCÍA MURILLO VARÓN
Magistrada



ÉDGAR RENDÓN LONDOÑO
Magistrado


DIEGO ROBERTO MONTOYA MILLÁN
Magistrado