

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE PEREIRA
SALA LABORAL

DR. GERMÁN DARÍO GÓEZ VINASCO
MAGISTRADO PONENTE

PROCESO:	ORDINARIO LABORAL
RADICADO:	66001310500420190045101
DEMANDANTE:	DINA STEFFANY PIÑEROS MORENO
DEMANDADO:	BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A., HOY SCOTIABANK COLPATRIA S.A.
ASUNTO:	APELACIÓN SENTENCIA DEL 11-08-2021
JUZGADO:	CUARTO LABORAL DEL CIRCUITO
TEMA:	CONTRACTUAL - REINTEGRO - DESPIDO COLECTIVO - RELIQUIDACIÓN PRESTACIONES POR FACTORES SALARIALES -

APROBADO POR ACTA No. 145 DEL 12 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Hoy, veinticinco (25) de septiembre de dos mil veintitrés (2023), el Tribunal Superior de Distrito Judicial de Pereira, Sala de Decisión Laboral integrada por los magistrados **Dra. OLGA LUCIA HOYOS SEPÚLVEDA**, **Dr. JULIO CÉSAR SALAZAR MUÑOZ** y como ponente **Dr. GERMÁN DARÍO GÓEZ VINASCO**, procede a resolver el recurso de apelación frente a la sentencia de primera instancia del **11 de agosto de 2021**, proferida por el **Juzgado Cuarto Laboral del Circuito de Pereira** dentro del proceso ordinario promovido por **DINA STEFFANY PIÑEROS MORENO** en contra de **BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.**, hoy **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** Radicado: **66001310500420190045101**.

Seguidamente, se procede a proferir la decisión por escrito aprobada por esta sala, conforme el artículo 15 del Decreto No. 806 de 2020, adoptado como legislación permanente por la Ley 221 del 13 de junio de 2022, la cual se traduce en los siguientes términos,

SENTENCIA No. 150

I. ANTECEDENTES

DINA STEFFANY PIÑEROS MORENO demandó al **BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.**, hoy **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, para que se declare que el contrato de trabajo que existió desde el **4 de marzo de 2013** y el **9 de diciembre de 2018** fue terminado sin justa causa y en el marco de un despido colectivo. Consecuencialmente, aspira a que le sea concedido: **(i)** *El reintegro al cargo que venía desempeñando, sin solución de continuidad junto con el pago de salarios, prestaciones y acreencias laborales dejadas de percibir, aportes al sistema de seguridad social y, subsidiariamente el pago de la indemnización del artículo 64 CST;* **(ii)** *El pago de los perjuicios morales generados con el despido;* **(iii)** *la indexación de las condenas;* **(iv)** *se cancele la diferencia no abonada de las prestaciones sociales de los años 2016 y 2017;* **(v)** *la*

indemnización del artículo 65 CST; (vi) Se expida nueva certificación con acoplo a lo reglado en el numeral 7 del art. 57 del CST y, (vii) Se condene en costas a la demandada.

Los hechos que sustentan lo pretendido, informan que la actora se vinculó mediante un contrato de trabajo a término indefinido iniciado el **4 de marzo de 2013**, desempeñando el cargo de asesora comercial jornada adicional y a partir del 2014, como **asesor comercial jornada normal**. Que su remuneración era variable porque lo componía el sueldo y las comisiones por ventas. Que entre las funciones asignadas estaban, entre otras, la venta del portafolio de seguros, actividad que debía realizar siguiendo los pasos narrados en el **hecho 10º**, pero que el Banco solo les brindó orientación del diligenciamiento de los formularios para la venta de seguros a través del correo institucional, sin entrenamiento, ni capacitación suficiente para realizar la venta de seguros y tampoco contaban con un procedimiento adecuado para el control y verificación de la información diligenciada en los formularios de venta de seguros MP-GRO-AYC-70 "Política de Visación" (verificación de cédulas, firma, autenticación del cliente) y la matriz PR-GRO-CYV-09 "Identificación y visación" y además, dadas las exigencias en los tiempos de atención, debían colaborar a los clientes con el diligenciamiento de los citados formularios.

Memora que el **28 de agosto de 2018**, vendió una póliza de seguro de vida- plan familia al cliente *Hernando Giraldo Martínez*, siendo citada a descargos el **3 de diciembre de 2018**, por presuntas irregularidades ocurridas durante la venta y grabación de dicha póliza, sin que la citación hubiere sido clara, detallada y expresa de la conducta que originó la investigación, en tanto que en la diligencia de descargos realizada el **6 del mismo mes y año**, se circunscribió a evaluar una supuesta infracción al código de conducta del banco.

De otro lado, apuntó que el Banco ejercía constante vigilancia en sus actividades, por lo que, de haber existido algún yerro en las tareas, la empresa tenía conocimiento inmediato de cualquier situación, pues toda infracción se castigaba con la reducción de los porcentajes de cumplimiento, que redundaban en la liquidación de la remuneración final.

Agrega, que el **7 de diciembre de 2018**, fue despedida por el demandado argumentando justa causa, frente a lo cual, alega que la conducta reprochada no constituía falta grave, la conducta obedeció a un error sin mala intención, que no generaron perjuicios en la institución y tal decisión le causó diversos perjuicios morales y materiales. Además, refiere que, a su juicio, no hubo inmediatez en el despido y afirma que, habiendo sido despedida por razones similares por las que fueron despedidos varios trabajadores en las diferentes sucursales, implicaba que se trató de un despido colectivo que requería la autorización del ministerio del ramo. De otro lado, refiere que la certificación laboral que le fue expedida infringía el numeral 8 del artículo 59 del CST, porque incluía información que le perjudicaba, excediendo lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 57 *ibid*.

Refiere que el Banco nunca abonó correctamente las prestaciones sociales de la actora, en tanto que no tuvo en cuenta la totalidad de los devengos de esta para liquidar sus prestaciones sociales del 2016 y 2017.

La demanda fue radicada el **23 de septiembre de 2019** [archivo 05], admitida por auto del **6 de noviembre de 2019** [archivo 08].

Posición de la demandada.

El **BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A., hoy SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, se opuso a lo pretendido bajo el argumento que lo solicitado era infundado, aclarando que el vínculo laboral estuvo vigente entre el **4 de marzo de 2013** y el **9 de diciembre de 2018**, terminación que fue por justa causa atribuible a la demandante, luego de surtido el proceso disciplinario. Refiere que la actora no solo incumplió con los numerales 2, 3, 6 y 8 del proceso del código PR - GRO-BCS-01 al diligenciar formularios de toma de póliza del plan familia 8263557 en nombre del cliente Giraldo Martínez, situación expresamente prohibida por el Banco. Si no también, reportó y registró en los formularios de toma de póliza y en el sistema AS400 de la Compañía, información que no correspondía a la realidad pues la demandante no verificó en debida forma la fecha de nacimiento del cliente, ofreciendo y vendiéndole al mismo, un producto para el cual no cumplía los requisitos, pues debido a su edad no era una persona asegurable, situaciones que constituyeron una falta grave a sus obligaciones laborales y que ameritaron la terminación de su contrato. Agrega que el despido no fue parte de uno colectivo porque no se cumplía con los supuestos del artículo 67 de la Ley 50 de 1990. De otro lado, hizo hincapié que a la trabajadora no se le adeudan diferencias, por cuanto siempre se le cancelaron los salarios y prestaciones completas. Como excepciones formuló: **Inexistencia de la obligación y cobro de lo no debido, prescripción.**

II. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

La Jueza Cuarta Laboral del Circuito de Pereira, mediante fallo del 11 de agosto de 2021, dispuso: "**PRIMERO:** NEGAR las pretensiones de la demanda instaurada por DINA STEFFANY PIÑEROS MORENO en contra de Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A.; **SEGUNDO:** DECLARAR probadas las excepciones de fondo denominadas INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN y COBRO DE LO NO DEBIDO, formulada por la demandada conforme lo expuesto en precedencia; **TERCERO:** COSTAS a cargo de la demandante y en favor del demandado en un 100% de las causadas".

La Jueza al decidir la litis, encontró que, al estar acreditado el despido, la discusión gravitaba en la demostración de la justa causa por cuanto se le atribuía a la accionante el incumplimiento de las órdenes e instrucciones recopiladas en una serie de procedimientos y validaciones dispuestos por el empleador para la venta de pólizas de seguros ofrecidos a los usuarios financieros.

De las pruebas recaudadas concluyó que la accionante recibía capacitaciones y entrenamiento para la prestación del servicio, entre ellos, sobre procedimientos y políticas en productos Bancarios a ofrecer y en el programa de certificaciones de banca seguros, por lo que la actora conocía el procedimiento omitido y, en especial, sobre el límite de edad, preexistencias para la venta de las pólizas, la exigencia que el cliente diligenciara directamente los formularios de la póliza de seguros de vida.

Frente a los hechos, resaltó que era evidente la distorsión en que había incurrido la trabajadora frente a la fecha del natalicio del cliente, según su cédula, y que fue consignada en el formulario de compra de seguros y en el sistema, frente a lo cual, según la descripción del proceso de venta de seguros plan familia, los controles y validaciones a que estaba obligada la trabajadora a realizar aunado al impacto de vender el seguro a quien estaba por fuera de la edad de cobertura eran aspectos del pleno conocimiento de la trabajadora, según ésta lo confesó. Concluye además que el procedimiento y la política para la venta de pólizas plan familia era claro y específico para los agentes de ventas, además de los requisitos o condiciones que debían tener los clientes y las obligaciones que tenía la trabajadora al momento de suscribirse el formulario para la toma de la cobertura por el cliente, por lo que la trabajadora era consciente que la omisión en que incurrió contrariaba los reglamentos, directrices y procedimientos dados por su empleador, concluyendo la juez que se había comprobado la falta, la que encontró enmarcada en la **violación de las prohibiciones y obligaciones establecidas en el numeral 6 del literal a del artículo 62 del C.S.T.** y su gravedad se enmarcaba en las causales del **literal e del artículo 50 del reglamento interno de trabajo** y, además, el empleador había surtido el procedimiento del art. 51 del reglamento para adoptar la decisión a la que arribó.

Frente al argumento de que a la actora no le había sido notificado el reglamento que consagraba como grave la falta cometida, concluye que en el mismo contrato se hacía alusión al mismo, por lo que la trabajadora era consciente sobre la existencia de este y de no haber sido así, el mismo contrato en su artículo 9 consagraba como grave, causal que no difería a las dispuesta en el artículo 62 literal a, Numeral 6 del CST, en concordancia con el artículo 58, numeral 1 *ibid.*, sin que fuera un escollo para despedir, el hecho de que hubiere sido buena trabajadora o que hubiere sido realizada o no con dolo, porque ello no lo consagra la norma, porque la conducta fue por la falta de diligencia y cuidado que comprometía la responsabilidad del Banco ante sus clientes y tampoco era un argumento que el trabajador Juan Camilo Olivera hubiera sido despedido sin justa causa e indemnizado, porque no había ningún respaldo en el expediente y tampoco era un aspecto analizado en esta contienda.

De la citación a la diligencia de descargos la encontró adecuada porque además a la trabajadora se le puso de presente los documentos póliza 8215045, copia de la cédula del cliente y pantallazo del sistema AS400, para que diera las explicaciones del caso, por lo que no se avizoraba ilegalidad en la forma en que se presentó la extinción del vínculo.

En cuanto a la inmediatez, de los testimonios e interrogatorio dedujo que el área de gerencia de monitoreo y testeo, luego de un estudio e investigación de los casos, encontraron el caso como hallazgo en noviembre de 2018, después de satisfecho un estudio e investigación de las irregularidades reportadas frente a los agentes comerciales en la venta de pólizas sin el lleno de los requisitos, por lo que al haber sido el informe de noviembre de 2018, por más que la falta hubiera sido en agosto, estaba satisfecha la inmediatez del despido y precisa que por haber sido el despido con justa causa, no se requería la autorización del Ministerio de haber existido el despido colectivo.

En cuanto a la reliquidación de las prestaciones de los años 2016 y 2017, en los que se afirmó habían sido calculadas sobre una base salarial incorrecta, la juez refirió que la actora había presentado un archivo de Excel que detallaba los valores asignados mes a mes y la tasa de desempeño, los cuales no consideró suficiente evidencia como para disponer la reliquidación. Sin embargo, del certificado emitido por el Banco que detallaba los conceptos recibidos por la trabajadora observaba que se pagaba un emolumento denominado “**concursos**” que podían ser de banca seguros, concurso tarjeta de oficinas, concurso de consumo, concurso de vehículo y concurso pasivo, lo cuales no constituían factores salariales según lo acordado en el contrato de trabajo y tampoco estaba destinado a retribuir directamente el servicio. Refirió que esos concursos, según el interrogatorio y los testimonios recaudados, respondían a campañas sobre ciertos productos que podían o no salir y su pago era por mera liberalidad del Banco porque cuando se desarrollaban los concursos, podían disponer que los premios fueron en dinero, bonos, incluso hamburguesas, entradas a cine, días libres, siendo posible que algunos asesores ganaran y otros no, además que los concursos eran con independencia de la comisión que se pudiera recibir por venta de un producto, siendo algo adicional. No obstante, al revisar los demás valores, estableció que respondían a lo pagado y no existía valor a favor de la demandante.

III. RECURSO DE APELACIÓN

La parte demandante recurrió la decisión enmarcando su desacuerdo en:

a) Declaratoria del despido como justo. Cuestiona la conclusión del juzgado frente al despido, argumentando que no es suficiente que el contrato de trabajo de cuenta de la existencia del reglamento interno, para deducir que la trabajadora conocía los protocolos de identificación del cliente y del reglamento, por lo que cuestiona la aplicación del artículo 50 *ibid.*, y con ello, la justa causa. Que el incumplimiento del procedimiento o del protocolo en la identificación de la fecha de nacimiento se dio con un solo cliente, a pesar de que la trabajadora llevaba varios años vendiendo esa misma póliza, de manera que cuestiona que no se pudiera equivocar y por ello, recrimina la decisión del despido cuando debió ser una sanción disciplinaria. Frente a ello, refiere que el demandado podía fijar normas de cumplimiento de obligaciones con eximente por una sola vez, cuando el trabajador tuviera una equivocación. Agrega que la trabajadora nunca negó el yerro, criticando que se hubiere caracterizado como un acto fraudulento o un querer violar el cumplimiento de las normas con el propósito de aumentar las ventas en un formulario de seguros el cual, no tuvo el propósito de aumentar el salario. De otro lado cuestiona que no se hubieren analizado otras circunstancias como las prácticas del Banco en torno a la venta de productos o aquellos casos en que el cliente fuera analfabeto o que por su preparación no entendiera el formulario; que no estuvieran dispuestos a esperar largas horas para ser atendidos porque estaban obligados a diligenciar el documento. Que nada se dijo frente a lo dicho por la gerente, María clemencia Rodas cuando relató paso a paso la venta del seguro familia por los asesores manifestando que había dos opciones frente al diligenciamiento del documento, esto es, que fuera diligenciado directamente por el cliente

ora, que fuera diligenciado por el asesor en el formato digital, caso en el cual llamaba al cliente a su revisión para aceptarlo con la firma. Entonces, si el Banco aceptaba el diligenciamiento digital y no el manuscrito, dónde quedaba el protocolo de cumplimiento y, por tanto, el banco permite que los asesores diligencien los formularios, nunca hubo un control, el cual, si bien no libera de responsabilidad a la trabajadora, al ser un actuar conjunto y armónico con otras instancias, no se dijo nada frente a la responsabilidad de quien recibía los seguros para la verificación del cumplimiento del diligenciamiento del formulario. En cuanto al perjuicio que se afirmó, reclama que no tenía el carácter de patrimonial porque la Gerente María clemencia Rodas y el Sr. Antonio José Quintero dieron cuenta que el Banco era un intermediario de la venta de los seguros y quien asumía la responsabilidad en el pago de la póliza, era la aseguradora Axa Colpatría.

b) Valoración probatoria: En síntesis, discute el apelante la falta de rigor jurídico en la evaluación de los testimonios y se critica que los escuchados a favor del demandante no hubieran sido considerados creíbles, mientras que los de la contraparte sí lo fueron. Refiere que uno de los testigos mencionó el caso de Juan Camilo Olivera quien se le terminó el contrato de trabajo por el mal diligenciamiento de un formulario y fue despedido sin justa causa y con indemnización, pero no fue considerado como prueba suficiente para entender que, antes del despido de los 12 trabajadores de Colpatría en diciembre de 2018 ya se había producido un idéntico hecho, pero con consecuencia jurídica distinta, despido sin justa causa y con indemnización. Además, se cuestiona la credibilidad de la declaración de la gerente del banco ya que se basa en rumores de pasillo y no en hechos comprobables. En general, se argumenta que se necesita un mayor rigor en la evaluación de las pruebas y testimonios.

c) Frente a la inmediatez del despido. Calificó de incoherente la conclusión del juez cuando afirmó que había existido un tiempo prudencial en el despido bajo el argumento que el hecho fue descubierto en noviembre de 2018, cuando en la respuesta al hecho 26 de la demanda, se dijo que desde julio de ese año, se había recibido el reporte de la gerencia nacional de la banca de seguros sobre inconsistencias halladas en las ventas de pólizas plan familia; que este caso, testeó fue informada en el mes de agosto del hallazgo, de manera que no se podía excusar el Banco diciendo que se dedicó a revisar todo el país, pues la alerta y la revisión de los casos reportados comenzó en Pereira, es decir, inició mucho antes del aquí debatido, por lo que el argumento carecía de coherencia.

d) Procedimiento aplicado. Reclama que la citación a descargos no cumplió el rigor que merecía, no obstante, a que no hubo una sanción disciplinaria sino un despido, pero en esa situación no se le enteró clara, precisa, y concretamente porque la citación a descargos.

e) Reajuste solicitado. El apelante cuestiona por qué el juzgado desestimó la documentación presentada como prueba, relacionada con un derecho de petición a Colpatría, a pesar de que la demandada no la desconoció. Expresa su desacuerdo con la interpretación del juzgado sobre los pagos hechos por el banco, argumentando que los conceptos desalarizados deberían considerarse como factor salarial. Asegura que todo lo recibido por ventas remuneraba la prestación del servicio, ya que la

captación y oferta de productos a los clientes era parte de su trabajo. No entiende por qué el juzgado excluye estos valores de la naturaleza salarial, argumentando que no remuneraban la prestación del servicio, cuando, en su opinión, sí lo hacían.

IV. ALEGATOS EN SEGUNDA INSTANCIA

Como la finalidad de esta etapa es atender la persuasión fáctica y jurídica sobre el tema objeto de discusión, bajo ese espectro se atienden los alegatos que guarden relación directa con los temas debatidos. Para tal efecto, el traslado se dispuso mediante fijación en lista del 28-04-2022 y de la presentación de alegaciones en término, se remite a la constancia de la Secretaría de la Sala [archivo 8, cuaderno de segunda instancia].

Surtido el trámite que corresponde a esta instancia, procede la Sala de decisión a dictar la providencia que corresponde, previas las siguientes,

V. CONSIDERACIONES

En virtud de los argumentos planteados y considerando que el estudio del caso en segunda instancia se limita única y exclusivamente a los puntos de censura enrostrados por la parte recurrente, según lo dispone el artículo 66 A del C.P.T.S.S, corresponde a esta Sala de Decisión establecer: **i)** La valoración probatoria fue suficiente para determinar que el contrato de trabajo que existió entre las partes terminó por decisión unilateral del empleador invocando una justa causa. **(ii)** ¿El procedimiento seguido por la demandada se llevó a cabo respetando el debido proceso?; **(iv)** ¿la conducta de la trabajadora se encuentra enmarcada como tal en la Ley o en los reglamentos?; **(v)** ¿El despido se dio respetando el principio de inmediatez?; **(vi)** Los conceptos que no fueron contemplados para liquidar las prestaciones sociales constituyen factor salarial.

Parte la Sala por advertir que en el presente asunto no se encuentra en discusión lo relacionado con la existencia de un contrato de trabajo, el cual inició el **4 de marzo de 2013** hasta el **9 de diciembre de 2018**, situación que fue definida por la juez de primer grado en la parte considerativa de la sentencia y que no fue objeto de reparo por las partes, vinculo por virtud del cual la actora desempeñó como último cargo el de Asesora Comercial.

5.1. Del despido.

Para dar por terminado el vínculo contractual, cabe precisar que el artículo 66 del Código Sustantivo de Trabajo modificado por el parágrafo del artículo 7 del Decreto 2351 de 1965, dispone que “La parte que termina unilateralmente el contrato de trabajo debe manifestar a la otra, en el momento de la extinción, la causal o motivo de esta determinación, sin que posteriormente pueden alegarse válidamente causales o motivos distintos.”. De igual forma, sobre el trabajador gravita la carga de demostrar que la terminación del contrato fue a instancia del empleador, y, a este, le corresponde demostrar que el despido se basó en las causas esgrimidas en el documento con el que comunicó su decisión (SCL, sentencia 48351/2016).

Entrando en materia, es de recordar que el artículo 61 del C.P.T.S.S. dispone, conforme a la libre formación del convencimiento, el juez no está sujeto a la tarifa legal de pruebas y, por lo tanto, formará libremente su convencimiento, inspirándose en los principios científicos que informan la crítica de la prueba y atendiendo a las circunstancias relevantes del pleito y a la conducta procesal observada por las partes”.

En el sub iudice, ninguna controversia existe en lo que respecta a la acreditación del despido por parte del empleador, frente a lo cual, cuenta memorar que de ello da cuenta la comunicación – *carta de terminación* – que milita en el archivo 04, página 72, cumpliendo la actora con la carga que le incumbía de demostrar que fue despedida. Ahora, cuenta decir que demostrado lo anterior, al Banco demandado le incumbe demostrar que dicho finiquito obedeció a una justa causa estipulada legal o convencionalmente.

Del procedimiento aplicado.

Pues bien, en el expediente obran diversas pruebas documentales y testimoniales, aportados por ambos extremos, siendo los que interesan al recurso, los siguientes:

Para empezar, de la **citación a descargos** del 3 de diciembre de 2018, que milita en la pág. 63, archivo 04, no se observa falta de rigor alguna porque obra por escrito y se informa a la trabajadora sobre las presuntas irregularidades durante la venta y grabación de la póliza plan familia 3215045 del cliente Hernando Giraldo Martínez, disponiendo el traslado de la copia del formato de la póliza, copia de la cedula del cliente, copia del pantallazo de AS400 del registro de la póliza.

Para explicar lo anterior, cuenta mencionar que en el evento en que el trabajador incurre en una falta por la cual se le pretende sancionar, previamente se le debe citar a una diligencia de descargos para que tenga la oportunidad de exponer su versión y presentar pruebas para controvertir las acusaciones que se le plantean. En estos casos, el empleador se encuentra facultado para que imponga las sanciones disciplinarias contempladas en el reglamento de interno o en el contrato de trabajo. Ahora, en tratándose de la terminación unilateral por el empleador con base en una justa causa, al no tener esta una naturaleza disciplinaria, ni constituir una sanción, no es necesario aplicar previamente un procedimiento disciplinario particular¹, salvo que las partes así lo hubieran pactado o que se encuentre previsto en el reglamento interno de trabajo o la convención. No obstante, la jurisprudencia ha enseñado que ello no significa que el empleador no tenga límites al momento de tomar la decisión del despido con justa causa, pues por lo menos, debe darse la garantía del «derecho de defensa» en la forma como el empleador puede hacer uso de la decisión de finalizar el vínculo con base en una justa causa. Esas garantías fueron resumidas en la sentencia **SL2351-2020**, donde se contemplan los siguientes aspectos: a) Comunicación al trabajador en la que se individualicen los motivos o razones por los que se da por terminado; b) Cumplir con la inmediatez que consiste en que el empleador debe tomar la decisión de terminar el contrato en tiempo cercano a la ocurrencia de los hechos que

¹ sentencias del 10 de agosto de 2000, radicación, febrero 19 de 2002, radicación 17453 y julio 25 de 2002, radicación 17976, entre otras

motivan su decisión o de que tiene conocimiento de estos; c) Se configure alguna de las causales expresa y taxativamente previstas en la Ley; d) de ser el caso, agotar el procedimiento a seguir para el despido establecido en la convención colectiva, o en el reglamento interno de trabajo, o en el contrato individual de trabajo, para garantizar el debido proceso; c) La oportunidad del trabajador de rendir descargos o dar la versión de su caso, de manera previa al despido. Dichos aspectos se acompañan con el criterio trazado en la sentencia SU-449-2020.

Así mismo, en la citada sentencia, se indicó que la citación a descargos no es la única forma de garantizar el derecho de defensa del trabajador (salvo que se haya pactado así previamente). Por el contrario, la garantía del derecho de defensa se cumple también cuando el trabajador, de cualquier forma, tiene la oportunidad de hacer la exposición de su caso al empleador con el fin de asegurar que la decisión de terminación del contrato vaya precedida de un diálogo, es decir, no es de su esencia cumplir con una forma específica.

Para el caso, de la copia del reglamento interno de trabajo que milita en el expediente ⁽²⁾, se observa el **“procedimiento para comprobación de falta y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias”**, en cuyo artículo 51 dispone que **“antes de aplicarse una sanción disciplinaria, EL BANCO deberá oír al trabajador inculcado directamente [...] en todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de EL BANCO de imponer o no, la sanción definitiva (art. 115 CST)”**. A su turno, el capítulo XII denominado **“Faltas, Sanciones y/o Amonestaciones Disciplinarias”**, describe en el art. 48 ibid, las sanciones que podrían imponerse; en el art. 49 ibid, se hace una relación de las faltas graves y sus consecuencias, para luego, en el art. 50 señalar la calificación de las faltas graves como motivo de terminación del contrato, para finalmente, en los artículos 51 y 52, establecer el procedimiento para la aplicación de las sanciones disciplinarias. De lo que se concluye, que de las disposiciones del reglamento interno de trabajo no se desprende que el empleador hubiere dispuesto el despido como una sanción disciplinaria o que, sin darle tal connotación, hubiese reglado que para llevar a cabo la terminación del contrato tuviese que cumplir el mismo procedimiento establecido para la sanción disciplinaria³ y, de haber sido así, lo que previó fue dar la oportunidad de oír al inculcado, sin disponer ningún tipo de formalidad especial en la citación escrita que se le hizo, además, durante los descargos aceptó conocer la razón por la cual fue citada a descargos.

En lo que respecta a la publicidad del reglamento interno de trabajo, es de mencionar que si bien el recurrente argumenta que no era suficiente con que el contrato de trabajo diera cuenta de la existencia del reglamento interno, para deducir que la trabajadora lo conocía, tal acepción no es de recibo porque los hechos de la demanda nunca denotaron el desconocimiento de la demandante frente a dicho documento y, de referirse a la publicidad del mismo, por el contrario, en sus hechos (trigésimo y trigésimo primero) se hizo alusión a las faltas graves, la graduación de las mismas y las sanciones contempladas en el reglamento que estaba vigente y, comoquiera que dicho reglamento data de mayo de 2012 (pág. 104, archivo 04) y con acoplo en el artículo 57 de dicho documento, se entiende

² archivo 04 – pagina 75

³ Ver sentencia del 14-07-2023, radicado 66001-31-05-003-2021-00112-01, MP. Dra. Ana Lucía Caicedo Calderón

que, una vez entró en vigencia, cumple su publicación en los términos del art. 120 CST, aspecto que por demás, no fue discutido en esta contienda.

De la calificación del despido.

Como se señaló anteladamente, al empleador le atañe la justificación del despido, pues para que sea justo, tal decisión debe estar motivada en una causal reconocida por la ley o calificada como tal, en este caso, en el contrato de trabajo ora en el reglamento interno de trabajo.

Para el análisis del asunto, se tiene que la carta del despido del **7 de diciembre de 2018**, el Banco demandado comunicó a la trabajadora su decisión de dar por terminado el contrato de trabajo de manera unilateral y con justa causa, con fundamento en “**el artículo 62 literal a) numeral 6 del Código Sustantivo de trabajo en concordancia con el artículo 58 numeral 1**”, al considerar que se habían incumplido los procedimientos establecidos por la compañía para la venta de pólizas de seguro, específicamente el procedimiento PR-GRO-BCS-01, porque la trabajadora diligenció directamente el formulario de toma de póliza del plan familia No 8215045 en nombre del cliente Giraldo y, adicionalmente, reportó y registró en el mismo información que no correspondía a la realidad, porque no verificó la fecha de nacimiento del cliente y, le ofreció y vendió a éste una póliza de seguros para el cual, no cumplía con los requisitos (no era una persona asegurable por la edad), circunstancia que para el empleador, correspondió a una conducta violatoria de las políticas, procedimientos, valores y principios establecidos por el Banco y por tanto, la enmarcó en una violación grave a las obligaciones laborales y reglamentarias que dieron paso a la justa causa del despido (página 72, archivo 4).

Para definir lo pertinente, se tiene que la demandante durante la **diligencia de descargos** (archivo 4. Página 67 sgts) dio a conocer que las actividades propias del cargo, las venía ejerciendo desde el **13 de marzo de 2013**; entre sus funciones dijo que estaba la de **cumplir con los procesos operativos de seguridad del banco**; acepta que conocía y comprendía el **Código de Conducta Scotiabank Colpatría**, los **procedimientos y políticas de los productos del Banco** publicados en la intranet del banco, el cual dijo utilizarlos. Refiere aplicar el procedimiento establecido por el Banco, el cual indica que una vez que se ofrece el seguro, se debe solicitar el documento de identificación del cliente (MP-GRO-AYC-70 **política de visación** y matriz PR-GRO-CYV-04 **Identificación y visación**), revisa la autenticidad de este, valida la información suministrada por el cliente en la solicitud individual de seguro, verifica firma y huella.

De otro lado, acepta que de acuerdo con las **políticas y procedimientos del Banco** quién debía diligenciar los formularios de la póliza plan familia era el **cliente**, sin que fuera permitido que el asesor lo hiciera. También aceptó conocer el **procedimiento para la venta de pólizas plan familia (PR - GRO-BCS-01)**, donde dijo “**Aplica desde los 18 años hasta los 65**, y se puede tomar a través de tarjeta de crédito o cuenta de ahorro, se **hace el ofrecimiento, precisamente dependiendo de la prima, ofrece los beneficios, se hace las preguntas al cliente como su estado de salud, preexistencias**. Confiesa que ella **diligenciaba el formulario** – *aunque antes aceptó que esa práctica no era permitida*-, justificándose en el ahorro de tiempo y porque las oficinas eran

concurridas y no podía darse el lujo de demorarse, porque los clientes molestaban. De otro lado, aceptó haber recibido capacitaciones y entrenamiento en el **Campus Virtual el entrenamiento de Principio de Venta**; en **seguridad operativa** donde incluye el tema de la identificación de los clientes y la revisión de autenticidad de las cédulas de ciudadanía y huellas dactilares y visación de firmas; en el **programa de certificaciones de Banca Seguros**.

En dichos descargos, aceptó que cuando el cliente era antiguo, la información en AS400 ya estaba precargada y, de ser nuevo el cliente, el asesor lo debía diligenciar en dicho sistema (AS400). Y frente al caso del cliente **Hernando Giraldo Martínez** dijo que con él tuvo su primer contacto con el preaprobado del crédito; que el procedimiento que utilizó frente a dicho cliente para la Póliza de Seguro Vida Grupo número 8215045, fue ofrecerle asegurar a su familia por un monto de 50 millones, porque para ella cumplía con todo. Sin embargo, a pesar de que dijo tener claro conocimiento que la **edad máxima asegurable** para que un cliente pudiera tomar la **póliza plan familia**, era de **65 años**, el cliente en realidad contaba con **68 años**, siendo errado los datos diligenciados por ella – *no por el cliente* - en la póliza 8215045 pues no insertó la **fecha de nacimiento** sino la de expedición de la cédula, y así también lo grabó en el sistema **AS400** donde el campo estaba en blanco y por ello lo llenó con la información del formulario, justificando el error en una transcripción. Durante ese trámite con el cliente Hernando Giraldo Martínez, dijo que éste firmó los formularios de (1) vinculación, (2) solicitud del producto, (3) seguro deudor, (4) pagaré, (5) carta de no declarante, (6) registro de firmas, (7) **póliza plan familia** y (8) solicitud de producto banca seguros y que aplicó **la política de conocimiento del cliente**, el cual comprendía la **entrevista, indagar y validar la información proporcionada por el cliente** para la solicitud de la póliza plan familia.

Ahora, en el interrogatorio rendido durante la audiencia del art. 80 CPTSS, la demandante nuevamente aceptó que era su responsabilidad cumplir con los **reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por el banco**; que su labor debía adelantarla conforme al procedimiento específico **PR-GRO-BCS-01**, procedimiento que establecía que los formularios **debían ser diligenciados por el cliente** y ratifica lo dicho en los descargos. Comoquiera que justificó tal inobservancia en lo “dispendioso” y que por ser un crédito preaprobado debía diligenciar mayor cantidad de documentos indicando que eran cerca de 35, nótese que durante sus descargos solo enunció ocho (8), además que allí dejaba claro que primero fue el crédito preaprobado y luego la póliza plan familia, en la que se entiende que los datos por lo menos debieron estar cargados en el AS400, según lo que describió en sus descargos, por lo que no se entiende la razón por la que estaba el campo en blanco cuando se entendería que la información debía estar precargada. De otro lado, no desconoció que la información debía validarse con el cliente y que el plan familia exigía que el cliente no podía superar los 64 años y 365 días y que, además, según el procedimiento que debía llevar a cabo previo a la suscripción de los formularios debió realizar la entrevista al cliente y auscultar si cumplía los requisitos, conociendo de antemano que además de que debía indagar sobre las preexistencias, también estaba la edad límite. Frente a ello, durante el interrogatorio confesó que para diligenciar los formularios primero debía verificar si el

cliente era o no asegurable, pero no supo explicar porque no lo constató antes de iniciar el procedimiento, aceptando haber fallado en ello.

En cuanto a la **testimonial**, los arrimados a instancia actora, todos excompañeros de trabajo que, al igual de la demandante, fueron despedidos al mismo tiempo y bajo iguales circunstancias, indicaron:

Jennifer García Zuluaga Desconocía concretamente las circunstancias del despido de la actora; refirió que el banco capacitaba sobre los productos; corrobora que la directriz del banco era que fueran los clientes quienes diligenciaran el formulario de seguros; que siempre tenían que preguntar al cliente la edad para saber si era asegurable y que existía un procedimiento para el plan familiar y una política de conozca al cliente que debía ser cumplida. Por su parte, **Vanessa Lorena Soto Duque** relató que el banco empezó a hacer las revisiones de formularios realizados por los asesores a nivel nacional, en un margen de tiempo de un año atrás; que esas investigaciones se dieron porque se diligenciaban formularios sin constatar que se tratara clientes asegurables y que era cierto que el banco tenía estipulado que el formulario de seguros debía diligenciarse directamente por el cliente y, que solo en los casos que los generara el software, los asesores podían diligenciarlos directamente pero pasarlo al cliente para que lo revisaran y firmaran; que la inducción era realizada por los más antiguos quienes explicaban el manejo del sistema – *aspecto que también mencionó Juan David Castrillón Ruiz* -, formularios, procedimientos y el banco mandaba cartillas de productos; que todos los formularios del plan familia tenían la casilla fecha de nacimiento y que ese documento era el último que se entregaba, luego de que hicieran desembolsos de créditos al cliente; que el software donde se grababa la póliza no generaba alertas de error y era de los únicos productos que no contaban con un control dual. El testigo **Juan David Castrillón Ruiz**, relató que los despidos fueron porque en los formularios de seguros se diligenciaron insertando la fecha de expedición de la cédula en vez de la fecha de nacimiento en la póliza; que no podían los asesores diligenciar directamente el formulario y, que se desconoció la exigencia de que el seguro aplicaba solo para personas con rangos de edad entre 18 y 65 años, además de no tener preexistencias médicas, requisitos que debían verificarse para saber si la persona era o no asegurable, pues de no serlo, no se podía realizar la venta del seguro; que debían cotejar la información del sistema cuando era un cliente ya vinculado o contra la cédula si era uno nuevo; que a diferencia de otros productos, en el plan familia no había control dual y por la venta de esas pólizas ganaban comisiones y, **Carolina Arias Londoño**, dijo que el despido de la actora fue por los errores en el diligenciamiento del formato de seguros donde no se colocó la fecha de nacimiento del cliente y además, no era asegurable, lo cual supo por comentario. Explicó que la póliza del plan familia consistía en un seguro en caso de fallecimiento de un cliente o de una enfermedad o una incapacidad total permanente y se le da una indemnización que adquiere el seguro. De los requisitos para acceder, dijo que el tomador debía estar bien de salud, sin preexistencias; tener dinero para pagar la póliza; dejar unos beneficiarios que eran las personas que entrarían a reclamar en caso de que la póliza tuviera que ser pagada por el Banco y, atender el límite de edad del cliente que era hasta los 65 años, pues de ser superior, no se podía asegurar; que esos requisitos tenían que verificarse al momento de diligenciar el formulario y se le preguntaba al cliente dicha información. Que, por política del Banco, todos los formularios debían ser diligenciados por los clientes y que el procedimiento de pólizas plan familia carecía de controles duales y refiere que dentro de las funciones del asesor comercial está seguir las políticas y procedimientos del Banco. De otro lado comenta que para el despido se habían realizado unas auditorías que se extendieron a todos los asesores comerciales.

En general, todos los testigos – *que también fueron despedidos* - ellos justifican el incumplimiento de la directriz y del procedimiento a aplicar en la venta del seguro en aspectos como: En la cantidad de clientes, en el volumen de formularios a diligenciar; en la edad del cliente o en la falta de

conocimiento y, como la accionante, dijeron haber optado por diligenciar los formularios por agilidad, aduciendo que nunca les dijeron nada, ni les llamaron la atención. De otro lado, Jennifer García Zuluaga, Vanessa Lorena Soto Duque, Juan David Castrillón Ruiz y Carolina Arias Londoño refirieron que meses previos al despido, un compañero suyo Juan Camilo Olivero fue despedido y lo indemnizaron, afirmando todos que fue por hechos similares del formulario del seguro plan familia, aunque ninguno dio cuenta, de manera concreta, cuáles fueron las circunstancias específicas de ese caso, en términos de tiempo, modo y lugar.

En contraste, al rendir interrogatorio la representante legal de Colpatría, Sra. **María Carolina Moreno**, resaltó que: los errores tenían una consecuencia dependiendo de las circunstancias porque no había medidas tarifadas; y explica que, en este caso, como se trató de una situación o hechos que fueron ejecutados por varias personas o que involucraron un área específica del banco, se debieron realizar las investigaciones conjuntas para evitar revelar datos de una sola persona, pues todo hecho primero era investigado por el área encargada del Banco antes de la diligencia de descargos.

De otro lado, **Santiago Pineda Ramírez**, Gerente de marcas de cobranza para el Banco Scotiabank Colpatría. Relató que para la época de los hechos era *director de programa de prácticas de venta*; que debieron monitorear, alertar e informar sobre los incumplimientos al programa de prácticas de venta y del código de conducta. Explica que cuando había algún tipo de foco sobre posibles conductas inadecuadas, con las áreas de apoyo del Banco, que es el área de cumplimiento con su equipo de monitoreo y testeo y, el equipo de seguridad corporativa realizaban recolección de las evidencias, pruebas de recorrido y, en este caso, se indagó en los diferentes procesos donde se hubieran incumplido los controles; y, luego de identificados los actos sospechosos por algunos funcionarios, se remitió la carpeta al equipo de relaciones laborales para que fueran ellos quienes evaluaran el comportamiento conforme a los códigos de conducta, manuales y procedimientos definidos por el Banco y tomaran las medidas administrativas del caso.

Frente a los casos donde hubo despidos justificados, dijo que previamente se hizo el análisis de adelantamiento de las conductas inapropiadas que se identificaron, lo cual fue a petición de un gerente de red, quien solicitó profundizar en el desempeño de la zona centro por el comportamiento inusual que estaba mostrando en la venta de seguros. De los resultados, dijo que observaron alteración en la información de la cedula del cliente frente al sistema y se omitieron los protocolos y procedimientos establecidos. Contó que el equipo de monitoreo y testeo del área de cumplimiento hizo análisis del comportamiento de ventas y cumplimiento de protocolos en el proceso de venta y, con la evidencia detectada, se pidió escalamiento por el equipo auditor del banco para hacer revisión en retrospectiva de 3 años para establecer si se trataba de un comportamiento sistemático por parte de los funcionarios y si había incumplimiento del código de conducta; que hicieron acompañamiento con el equipo de seguridad corporativa con recorrido del sistema, cotejaron información de archivo donde se ven los formatos de vinculación de clientes, pruebas caligráficas e información consignada en el sistema del Banco frente a los documentos soportes de copia de documento de identidad, formato de vinculación del cliente, formato de solicitud de producto, estableciendo con todo ello que el hecho ameritaba ser evaluado por el equipo de relaciones laborales para la toma de medidas administrativas frente a los trabajadores identificados. Dijo que la fecha aproximada en que el área encargada observó el comportamiento inhabitual que generó la investigación, se remontaba a mediados del 2018, donde el gerente de la Red nacional de oficinas pidió la revisión, siendo la primera evaluación enfocada en la zona centro, con un periodo retrospectivo de 3 meses y con los hallazgos se logró identificar que era un tiempo demasiado corto y habían riesgos amplios; que se solicitó evaluar toda la red nacional de oficinas que eran cerca de 232 sucursales con más de 460 empleados

y se analizó el comportamiento de las ventas de los últimos 3 años siendo una revisión aproximada de 98.000 pólizas. Recalca que con el proceso de evaluación y cotejo con la cédula del cliente, establecieron evidencias de los casos donde se alteró la fecha de nacimiento de los clientes asegurados, donde a pesar de las edades mínimas de entrada (hasta 65 años) y de permanencia (70 años) que son las personas asegurables o a quienes se les puede ofrecer el producto de aseguramiento, no se cumplía con las restricciones de entrada y permanencia, por lo que, la fecha de nacimiento del cliente era relevante en temas de seguridad y cobertura, de allí la importancia de garantizar que se cumpliera con las políticas de seguros en términos de edad mínima y máxima, y la responsabilidad del asesor de que antes de que el cliente abandonara la oficina, hiciera el barrido a los datos capturados, corroborar que la información fuera consistente y de haber inquietud confirmarla con su cliente antes de proceder a hacer el vaciado de datos en los sistemas del Banco.

Del caso particular de Dina, resaltó que se encontró que hubo alteración de la información registrada en la cédula de ciudadanía del cliente respecto a lo consignado en el sistema, se evaluaron pruebas de recorrido desde el punto de vista de control, y se evidenció omisión a los procesos y los protocolos, recopilaron la información y la carpeta se le entregó al equipo de relaciones laborales.

Refirió que la importancia del diligenciamiento del formulario de seguros por el cliente y la prohibición de que sean los asesores del Banco quienes lo hagan, dijo que la práctica realizada por los empleados que fueron despedidos no estaba avalada por el Banco dadas las implicaciones que conlleva que un formulario esté diligenciado por una persona diferente, ello por la protección del consumidor financiero donde todo producto tiene que ir informado y avalado por el cliente.

Antonio José Quintero Arias. – Gerente administrativo Colpatria -. Dijo haber conocido que el retiro de la accionante se debió a un diligenciamiento de información y ofrecimiento de pólizas de seguros a personas que no cumplían los requisitos. Que el banco hizo una investigación previa en la zona, se llamó a los asesores comprometidos a descargos y escuchados estos, se tomó la decisión del retiro. En el caso de la actora, dijo que el banco hizo revisión de los resultados de la zona centro porque observaron cumplimientos elevados del producto, lo que arrojó alertas y por ello se inició la investigación básicamente por la práctica de ventas, código de conducta y el ingreso de información en el formulario diligenciado directamente por el asesor; para el caso, se permitió la venta de seguros a personas que estaban ya por fuera del límite de la edad de asegurabilidad; que la verificación de la fecha de nacimiento de un cliente, era de conocimiento básico del asesor porque con la primera interacción con el cliente, debía verificar la cédula para seguir con la venta de productos, entrar a validar la titularidad y más aún, el requisito básico de la edades y preexistencias. Que el banco contaba con un documento práctica de ventas como política; Que el requisito del plan familia relacionado con la fecha del nacimiento del cliente era fundamental porque implica la edad, estando como límite de asegurabilidad hasta los 65 años y las preexistencias; para el empleado el vender algo que no cumpla con las condiciones va en contra de las políticas de ventas transparentes y, por ello, no era permitido que los asesores comerciales diligenciaran los formatos. Al ser preguntado sobre la cantidad de formularios a tramitar un asesor, refiere que por cliente podían llegar a 10 y que afirmar que fueran más, era sobredimensionado. Que Dina piñeros como todos, tenía acceso a los flujogramas de proceso y formularios utilizados en la venta de pólizas; no era un proceso nuevo y tenían acceso a toda la información de formatos. En cuanto a la cantidad de clientes dijo que la afluencia no era para los seguros, al banco iban clientes para diferentes servicios donde la mayor cantidad no era para seguros, el cual es un producto que hay que venderlo bien, hablarle del plan al cliente, beneficios, amparos, exclusiones y no era una venta que se hiciera masiva y no había indicadores de tiempo de atención. Refiere, además, que la práctica cuestionada de diligenciar formatos por los asesores no era permitida ni consentida, pues nunca recibió quejas o información de que fuera una práctica acostumbrada o normal por los asesores y que el control dual era según el proceso y no en todos y en la venta de seguros o del plan familia era la persona quien hace la tarea de revisar la documentación y requisitos.

María clemencia Rodas Echeverri. empleada del Banco Scotiabank. Frente a los hechos, dijo que la actora fue despedida a raíz de una investigación donde se identificó que se había incurrido en irregularidades en la venta de pólizas

de seguros que consistió en que la política de venta de seguros del Banco tenía estipulado una edad límite de 65 años para las personas poder tomar ese seguro. Que la investigación nació porque estaban muy altas las ventas de seguros; que por ello fueron a observar cómo era la práctica de venta; que se generó la alerta porque personas que había tomado la póliza no eran asegurable por la edad. Las pólizas estaban muy asociadas a la venta de otro producto, como eran los créditos preaprobados de consumo donde se ofrecía el seguro siempre que fuera asegurable. Para aprobar el producto, la persona debe declarar una actividad, tener ingresos y el mismo cliente debía diligenciar los formatos manualmente, aunque estaba la opción de que ese formulario se hiciera electrónico porque era editable en el sistema y en ese caso, era diligenciado por el asesor con los datos que el cliente le iba dando, se imprime el formato y el cliente tiene que revisar la información y firmar. Para la venta de plan familia dijo que el formato era sencillo, no complejo y de espacios amplios donde principalmente iban los datos del cliente como nombre completo, cédula, fecha de nacimiento, dirección, beneficiarios en caso de fallecer, porcentaje de la indemnización y solo se podía grabar el seguro cuando el crédito estaba desembolsado. El asesor debía verificar si el cliente era o no asegurable y si cumplía con los requisitos antes de diligenciar el formulario, lo cual se establecía en la entrevista con el cliente y cuando se estaba diligenciando el formulario se hacía con la cédula del cliente en la mano. En el caso de la demandante, el formulario era manuscrito y por ello era obligatorio que lo diligenciara el cliente y ese no tenía la opción de hacerlo digital, no era complejo su diligenciamiento; que no era cierto que esa práctica fuera consentida y en estos casos, lo que pasó es que además modificaron la fecha de nacimiento en el sistema. Al respecto, explica que, en este caso, al no ser un cliente nuevo, al colocar el número de cédula el sistema le trae toda la información del cliente; que era posible que la asesora se equivocara en transcribir manualmente la fecha de nacimiento, pero no era error porque la información ya debía estar en el sistema y lo que se hizo fue entrar a modificar. Aclara que en tal servicio no había límites de tiempos para atención, ni indicadores que restringieran el tiempo al usuario. Refiere que en la venta del seguro hay un aliado estratégico, el Banco no es dueño del producto, sino que es de Axa Colpatría; que a todos se les dio a conocer el reglamento interno de trabajo, códigos de conducta, se capacitaba, el formulario de seguros era el más sencillo y explicó que los procedimientos eran disponibles. Aclaró, que, de ser la cliente analfabeta, dijo que el manejo que seguramente se le daría era pedir al cliente un acompañante porque era complejo pedir a una persona que firme una información que no tiene clara y donde el formulario abajo antes de la firma hace constar que leyó, revisó el formulario y estaba de acuerdo con la información allí contenida, entonces se pide que el acompañante firme ese documento luego de leído al cliente.

De todo lo anterior, nótese que de los medios de prueba no hay duda que la demandante no solo conocía los procesos, procedimientos, políticas y directrices aplicables a labor que ejercía, sino que, además, era capacitada por la demandada a través de diferentes mecanismos⁴, por lo que no hay duda de la idoneidad con que contaba para el desarrollo de su labor y si bien, se negó que hubiere sido capacitada respecto al diligenciamiento de los formularios de aseguramiento plan familia, lo cierto es que contaba con la experiencia suficiente en el desarrollo de la función, aunado a que dichos formularios no resultaban ser complejos. Ahora, frente a la conducta cuestionada por el dador del empleo, debe decirse que las omisiones de la trabajadora y que esta resume en un “error en la transcripción de la fecha de nacimiento”, en realidad ello no se limitó al simple diligenciamiento del formulario de apertura del seguro, sino que corresponde al desconocimiento de varios procedimientos, directrices y actividades de validación establecidas por el Banco, esto es, en su orden: **(1)** En la omisión de

⁴ Archivo 12, pág. 70-72. récord de capacitaciones recibidas por la laborante, entre ellas, respecto al código de conducta, certificación banca seguros comercial, comprendiendo las sanciones globales de scotiank bank, capacitaciones relacionadas con los riesgos, entre otros.

auscultar con el cliente, si este cumplía con el requisito de asegurabilidad en lo atinente no solo a las preexistencias sino además a la edad límite de aseguramiento; **(2)** Al desconocimiento de la directriz del empleador al diligenciar el formulario de solicitud de póliza de seguros, cuando era una prohibición que conocía y estaba dispuesto en el macroproceso vinculación, Proceso Apertura, Subproceso Póliza de seguros y procedimiento Plan familia cargo a cuenta, actividad 2; **(3)** La omisión de validar la documentación y regularizar la información con el cliente antes de ser grabada en el sistema de información AS400 y **(4)** y la omisión de los controles establecidos en el procedimiento para validar la información que implicaba la confrontación con el documento de identificación del cliente. Lo anterior, sin perder de vista que la labor la venía realizando la trabajadora desde cinco años atrás, por lo que no es justificación la falta de capacitación en el formulario, cuando el desconocimiento surge de la inaplicación de los procedimientos y del debido cuidado, por lo que permitió vender un seguro de vida a un cliente que no era asegurable.

Ahora, cuenta anotar que la misma demandante aceptó conocer los protocolos y procedimientos relativos no solo a la identificación del cliente sino también, del incumplimiento de los procedimientos del macroproceso que tenía a cargo, de manera que, a ninguna deducción errada llegó la juez de primera instancia al concluir que la demandante conocía de los procedimientos, políticas y validaciones inaplicados⁵.

En torno a los escenarios planteados por el recurrente, relativo a la posibilidad de que el cliente fuera una persona analfabeta; que los usuarios no estuvieran dispuestos a esperar ser atendidos en virtud de los formularios que debían diligenciar o, el hecho de que no se hubiere materializado el perjuicio al Banco como intermediario y a la Aseguradora Axa Colpatria, por el riesgo que generado por la omisión de la trabajadora, son aspectos que no desvirtúan la conducta de la trabajadora, ni la eximen de la responsabilidad porque dichos escenarios a situaciones que no se dieron en este caso. De otro lado, la posibilidad de que los asesores pudiesen únicamente diligenciar el formulario en el caso de que se tratara del formato digital en el cual, el cliente lo revisaba para su aceptación, de igual forma corresponde una situación que tampoco se presentó, pues hay claridad que se estuvo frente a un formulario manual que, conforme a lo dispuesto por el empleador, le estaba vedado al asesor diligenciarlo en lugar del cliente.

Así mismo, frente a la responsabilidad que pudiera desprenderse de quienes recibían los formularios para verificación posterior, tal cosa no modifica la conclusión a la que se llegó, porque las omisiones cuestionadas a la demandante son independientes de las que pudieron incurrir los demás trabajadores e incluso, el tratamiento que el empleador pudo dar a otros empleados despedidos en tiempo pretérito, como es el caso del citado Juan Camilo Olivero, porque corresponde a una situación en la que se desconocen las circunstancias específicas del caso y tampoco hacen parte de esta contienda.

⁵ Procedimiento plan familia banca seguros (Archivo 12, página 96); Política de la política institucional conozca al cliente (Página 99-210, archivo 12) y de consolidación de políticas (Archivo 12, página 211-230).

De manera que, no encuentra la Sala una indebida valoración probatoria por parte del juez de primera instancia, en estos aspectos en particular.

De la calificación de la gravedad de la falta.

Para iniciar, es de señalar que numeral 6 del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo señala como causal para despedir al trabajador por justa causa: **“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, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos”**

De otro lado, cuenta indicar que además de las obligaciones y prohibiciones contenidas en la codificación laboral, el empleador puede fijar una serie de faltas o conductas sancionables y graduar el nivel de gravedad de estas. Dichas faltas, pueden ser calificadas como graves y dar lugar a la terminación de la relación laboral, siempre y cuando así lo disponga el pacto, convención, fallo arbitral, contrato de trabajo o el reglamento interno de trabajo, en este caso, de la entidad bancaria.

Ahora del contenido del numeral 6 del artículo 62 del C.S.T., se desprenden dos situaciones diferentes: El despido que se deriva de la violación de las obligaciones y prohibiciones contenidas en los artículos 58 y 60 del C.S.T. y el despido que obedece a la comisión de cualquier falta grave calificada como tal en el reglamento de trabajo y similares. En este punto, la jurisprudencia de la Sala de Casación Laboral ha lineado que, en el primer caso, la gravedad de la falta debe ser calificada por el juez, y en el segundo, la gravedad de la falta es calificada o determinada por las mismas partes en el contrato de trabajo, o en el reglamento de trabajo y similares y le es vedado al juez hacer juicios de valor sobre la falta que previamente haya sido calificada y graduada en alguno de los actos referidos en el numeral 6 del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo.

La Corte en sentencia 38855 del 28 de agosto de 2012, M.P Carlos Ernesto Molina Monsalve, recoge su propia jurisprudencia de antaño sobre el tema que nos ocupa, así:

“Por lo anterior se concluye que la diferencia entre violación de las obligaciones del trabajador y la falta cometida por el mismo no es lo que determina la diferencia entre las dos partes del numeral indicado. La violación de las obligaciones y prohibiciones a que se refieren los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, constituye por sí misma una falta, pero esa violación ha de ser grave para que resulte justa causa de terminación del contrato. Por otra parte, cualquier falta que se establezca en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos, implica una violación de lo dispuesto en tales actos, que, si se califica en ellos de grave, constituye justa causa para dar por terminado el contrato.

En el primer concepto la gravedad debe ser calificada por el que aplique la norma, en el segundo la calificación de grave ha de constar en los actos que consagran la falta...”

En efecto, el artículo 62 literal a) numeral 6 del Código Sustantivo de trabajo, dispone:

ARTICULO 62. TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR JUSTA CAUSA. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo:

A). Por parte del {empleador}:

...

6. 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, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos”.

Pues bien, como del análisis en conjunto y crítico de las pruebas, se concluye que la demandante incurrió en las conductas que le endilgó SCOTIABANK COLPATRIA S.A., las cuales se enmarcan en las faltas graves que así fueron calificadas por las partes (empleador y trabajador) en el contrato de trabajo pactado el **4 de marzo de 2013**, en cuya cláusula novena [pág. 1-5, archivo 04], dispusieron que eran justa causa para dar por terminado el contrato por parte del empleador, la comisión de una de cualquiera de las siguientes faltas:

“... r) la violación a cualquier norma del reglamento interno de trabajo y del reglamento de higiene y seguridad industrial de la empresa, del código de conducta, del código del buen gobierno, de los procedimientos y demás políticas internas de la compañía.

Parágrafo 1: las partes convienen que la violación por parte del empleado de lo previsto en esta cláusula se trata de una violación grave y así se califica, todo dentro del marco de lo previsto en el numeral 6 del decreto 2351 de 1965, artículo 7 convertido en legislación permanente por la ley 48 de 1968 y no se debe confundir con un deficiente rendimiento.

Parágrafo 2: la tolerancia por parte del empleador de alguna o algunas de las anteriores causales o de cualquier otra, no significan aceptación alguna a la misma y no impiden la terminación del presente contrato en forma unilateral y con justa causa”.

Lo anterior, es concordante con el artículo 45 del Reglamento Interno de Trabajo (archivo 04 – página 75), donde se estableció como obligaciones del trabajador entre otras:

“1. Realizar personalmente las labores en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento y acatar y cumplir los órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta EL BANCO o sus representantes...”;

[...]

19 cumplir con todos los procedimientos y políticas establecidos por el banco.

[...]

21. cumplir con el reglamento interno de trabajo, código de conducta y los demás códigos, procedimientos y políticas que establezca el banco, para el adecuado desarrollo de las funciones por parte del trabajador...”.

A su turno, el artículo 50 del reglamento interno de trabajo dispone: **“Para efectos del artículo 7, literal a), numeral 6 del decreto ley 2351 de 1965 – Terminación del contrato con justa causa, se clasifican como faltas graves las siguientes:**

“... d) violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

e) violación grave por parte del trabajador a las políticas y procedimientos del banco”.

Aquí, es menester indicar que, frente al criterio de falta grave, es posible acudir a la graduación de la culpa que refiere el art. 63 del código civil, según el cual es negligencia grave la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes o de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios.

Por otra parte, la jurisprudencia ha definido que para definir si una falta es grave no se requiere la demostración de un perjuicio a la empresa ni tampoco que el ánimo del trabajador hubiera sido la de causar un daño, tal como lo ha indicado, entre otras en la SL945-2023, al reiterar lo dicho en las SL12438-2015 y SL1920-2018.

Conforme a lo dicho, comoquiera que se encuentra acreditado que la actora en el desempeño de sus funciones como Asesora Comercial, el día **28 de agosto de 2018**, no tramitó o adelantó, en la forma establecida por el Banco, la venta de la Póliza de Seguros 8215045 del cliente *Hernando Giraldo Martínez* (archivo 04, pág. 66), al no cumplir con el procedimiento Macroproceso de vinculación, Proceso de Apertura, Subproceso Pólizas de Seguros, Procedimiento Plan familia cargo a cuenta, catalogado como código **PRGROBCS-01** (archivo 12, pág. 231-242), en lo relacionado con el diligenciamiento del formulario donde se establece que debe hacerlo el cliente y no el asesor; no obstante, en este caso, sin dubitación alguna, obra que la demandante fue quien lo diligenció a pesar de conocer la restricción, pues así lo aceptó durante en sus descargos y en el interrogatorio de parte y, fue corroborado por todos los testigos traídos a juicio; además, incumplió con el cotejó de la fecha de nacimiento del cliente respecto del documento de identificación, aspecto que estaba dispuesto en el procedimiento antes denotado y en las políticas del empresario, pero la actora pese a que era su obligación verificarla, no lo hizo.

De otro lado, más grave aún resulta ser el hecho de que la trabajadora al entrevistar al cliente no se aseguró que este no se encontraba en el rango de edad permitida, esto es, máximo 65 años, para adquirir el amparo de vida, y ello también se observa en el diligenciamiento de la póliza o de la venta del seguro del 28-08-2018, pues dicha calenda contaba con 68 años,

7 mes, pero en la documental cuestionada, la asesora omitió incluir la fechas que correspondía al natalicio, veamos:

Fecha de nacimiento ingresada AS400: 1971/03/18 (archivo 04, pag. 65)

Fecha de nacimiento diligenciada en la poliza: 1971/03/18 (archivo 04, pag. 66)

Fecha de nacimiento en la cedula: 1950/01/20 (archivo 04, pag. 64)

Ahora, el limite de edad de asegurabilidad, estaba establecido como característica y requisito esencial del plan familia – vida Grupo (archivo 12, pág. 97) pero se desconoció; además se inaplicaron las políticas de visación (archivo 12, página 211 y 243); los parámetros de las actividades relacionadas con el ofrecimiento del seguro, revisión de documentos y de los datos ingresados al AS400 – actividad grabacion de póliza -; las verificaciones para la confirmación de datos y revisión de formatos, actividades todas ellas dispuestas en el procedimiento Macroproceso de vinculación, Proceso de Apertura, Subproceso Pólizas de Seguros, Procedimiento Plan familia cargo a cuenta, Código **PRGROBCS-01** (archivo 12, pag. 231 stgs).

Frente a lo anterior, se observa que en el reglamento interno de trabajo se estableció el deber de dar cumplimiento a los manuales y políticas establecidas por el Banco y demás políticas y procedimientos, según se señala en el CAPITULO IX – PRESCRIPCIONES DE ORDEN.-, donde en su art. 42, dispone que los empleados tienen los deberes siguientes: “(...) k- Cumplir con lo previsto en los manuales y políticas establecidas al interior de EL BANCO; L- Cumplir con los demás códigos, procedimientos y políticas que se establezcan internamente para el adecuado desarrollo de las funciones por parte del trabajador (...)”

Ahora, si bien afirma la demandante que era una práctica que los asesores diligenciaran los formularios y no los clientes, al respecto debe decirse que tal afirmación lo que sugiere es que la trabajadora venía incurriendo en esa práctica desde antaño, además, tampoco milita prueba que condujera a concluir que ello ocurrió y que era permitido por el empleador, pues si bien, los testigos llamados por la actora afirmaron que esa práctica era conocida, lo cierto es que no obra comunicación u otro medio de prueba que denote que el banco efectivamente permitiera tal práctica, por el contrario, lo que se probó fue que en era política interna del Banco el disponer que esa conducta no estaba permitida y que pese a ello la actora la realizaba.

En cuanto a la falta de controles duales, conviene advertir que si bien el Macroproceso PRGRO-BCS-01⁶, no se advierten controles diferentes a los que debe aplicar la misma asesora, lo cierto es que ello no exime a la demandante de las faltas en que incurrió.

En conclusión, se acreditó que la desvinculación laboral de la demandante obedeció a las conductas calificadas como faltas graves por las partes al tenor de la cláusula 9 del contrato de trabajo y el artículo 50 del reglamento interno de trabajo, literales d) y e), lo cual condujo a la terminación del contrato con justa causa.

⁶ Flujograma (archivo 12, pág. 231-242)

De la inmediatez

Sostuvo la parte recurrente que a su juicio no transcurrió un tiempo razonable entre el hecho y el despido, como quiera que la actora fue despedida un poco más de 3 meses de cometida la falta, resaltando que no se puede aducir que el conocimiento del asunto fue en **noviembre de 2018** cuando los encargados de las investigaciones internas entregaron el informe final y que correspondió a las pesquisas internas que se iniciaron en julio de ese año, en tanto que el hecho tuvo ocurrencia el **28 de agosto de 2018**.

Sobre el requisito de inmediatez entre el acaecimiento del incumplimiento o falta del trabajador y el despido, en efecto la Corte en sentencia SL3108-2019, dijo:

“La regla de la inmediatez entre la comisión de la falta y la reacción ante la misma, obliga al empleador a actuar con prontitud y celeridad, ya sea para sancionar al trabajador o despedirlo. De no hacerlo en un tiempo razonable, se entiende que dispensó o perdonó la falta cometida por el trabajador. Por consiguiente, si luego de transcurrido este tiempo considerable desde la ocurrencia del hecho, el empleador decide dar por terminado el contrato de trabajo con base en aquel, es dable entender que su determinación obedeció a otro motivo y no a la comisión de la falta propiamente dicha. Es decir, la regla de la contemporaneidad evita que, bajo el pretexto de sancionar o castigar una falta pretérita, el empleador despida al trabajador por causas distintas.”.

No obstante, la Corte Suprema de Justicia también ha decantado que aunque entre la falta y la consecuencia debe mediar un tiempo prudente que impida que el trabajador y sus compañeros de trabajo tengan alguna duda sobre los motivos que sustentaron la terminación, por lo que no puede el empleador fundamentar su decisión en incumplimientos perdonados o infracciones olvidadas, pero ello no implica que deba precipitarse la entidad para tomar decisiones sin estar segura de la ocurrencia de los hechos imputables. Asimismo, el tiempo transcurrido debe contarse a partir del conocimiento que de los hechos tenga la empleadora.

En este caso, los testigos escuchados a solicitud de la parte demandada indicaron que la entidad evidenció las conductas llevadas a cabo en el área donde trabajaba la demandante, por lo que a mediados de 2018 debieron encausar una investigación que contempló varias zonas a nivel nacional, a solicitud de la Gerencia de Ventas, al advertir un crecimiento inusual en la venta de pólizas del plan familia en la zona centro. De otro, si bien los hechos tuvieron ocurrencia en agosto de 2018, lo cierto es que el informe de noviembre de 2018 correspondió al documento que dio cuenta del caso, luego de la revisión exhaustiva realizada durante la labor de auditoría desarrollada en escala, y como lo explicó la Sra. María Carolina Moreno en su interrogatorio, al tratarse de hechos ejecutados por varias personas y que involucraron un área específica del banco, durante el desarrollo de esas investigaciones conjuntas se evitó revelar datos de una sola persona antes de que el área encargada del Banco produjera el informe de lo observado, aspecto que de igual forma lo denotó el testigo Santiago Pineda Martínez

cuando describió la labor de investigación que hicieron al interior de la entidad bancaria.

Así las cosas, para la Sala es razonable y no resulta desproporcionado ni excesivo, el tiempo que tomó la demandada para despedir a la trabajadora por las conductas atribuidas como consecuencia de la venta de la póliza realizada el 28 de agosto de 2018, pues recordemos que la oportunidad del despido se evalúa a partir del momento en que el empleador conoce de los hechos constitutivos de la justa causa y no desde su ocurrencia y, en este caso, lo que se evidencia es que el área encargada de procesos disciplinarios del Banco solo tuvo acceso al informe que daba cuenta sobre los hechos que relacionaron a la demandante, el 20 de noviembre de ese año (pág. 249, archivo 12), ello al margen de que se hubiere iniciado la investigación a escala con anterioridad, pues en todo caso, se extendieron las averiguaciones en varias zonas y contemplaron márgenes de tiempo extendidos, según dio cuenta el testigo Santiago Pineda, cuando manifestó que se hizo una investigación a nivel nacional e inclusive resaltó que acudieron a diferentes áreas para hacer las respectivas averiguaciones pero que se toman su tiempo para hacer una investigación profunda que culminó en noviembre de 2018.

De manera que, la decisión a la que arribó la juez de primera instancia no resulta contradictoria, pues el término que tardó el demandado resulta ser prudencial y razonable.

5.2. De la reliquidación de prestaciones sociales.

Comoquiera que lo cuestionado fue el carácter que, de los pagos hechos por el banco a la trabajadora, la jueza de instancia los consideró que no eran factor salarial, para resolver se tiene:

Al revisar la documental aportada, se observa el listado de los pagos realizados por el banco a la aquí demandante (archivo 04, página 6-15), siendo de interés, aquellos pagos realizados entre 2016 y 2017, en el cual se afirma, no fueron tenidos en cuenta algunos valores al momento de liquidar las prestaciones del demandante, siendo ello, lo correspondiente a los concursos tarjetas de oficina, concurso pasivo, concurso consumo, concurso banca seguros y concurso vehículos, respecto de los cuales la aquí consideró que no eran factores salariales.

Para empezar, es de memorar que el salario es entendido como la contraprestación que recibe el trabajador por sus servicios, el cual es definido por el Código Sustantivo del Trabajo en su artículo 127 así:

“...ARTICULO 127. ELEMENTOS INTEGRANTES. Constituye salario no sólo la remuneración ordinaria, fija o variable, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie como contraprestación directa del servicio, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre ventas y comisiones...”

De la norma transcrita se entiende que todo pago hecho al trabajador no importa el concepto o definición que se le dé hace parte del salario, ahora,

el pago que se haga al trabajador debe corresponder a la retribución que el empleador hace al trabajador por la prestación de sus servicios.

De otro lado, el artículo 128 de este mismo código menciona qué no constituye salario:

"...ARTICULO 128. PAGOS QUE NO CONSTITUYEN SALARIOS. No constituyen salario las sumas que ocasionalmente y por mera liberalidad recibe el trabajador del empleador, como primas, **bonificaciones o gratificaciones ocasionales**, participación de utilidades, excedentes de las empresas de economía solidaria y lo que recibe en dinero o en especie no para su beneficio, ni para enriquecer su patrimonio, sino para desempeñar a cabalidad sus funciones, como gastos de representación, medios de transporte, elementos de trabajo y otros semejantes [...]"
(Negrillas fuera de texto.)

Esto quiere decir que aquellos pagos que no corresponden a una contraprestación por la labor del trabajador no pueden considerarse salario, como bien es el caso de las indemnizaciones, viáticos (en los términos del artículo 130 del C.S.T), o pagos por mera liberalidad del empleador, etc. En una relación laboral un trabajador recibe pagos que la ley ha considerado que no constituyen salario, o que las partes han acordado que a dichos pagos no se les considere salario.

De otro, la jurisprudencia también ha enseñado que la posibilidad de suscribir pactos de exclusión no es una autorización para restarle incidencia salarial a los pagos retributivos del servicio, toda vez que si un pago se dirige a remunerar el trabajo prestado es efectivamente salario, con independencia de los acuerdos a los que pudieren haber llegado las partes de la relación laboral.

De hecho, la Corte frente a los pactos de exclusión salarial ha dicho que solo proceden cuando se trate de pagos que tengan el propósito de contribuir en algunas facetas para el mejor desempeño del trabajador y no para retribuir el servicio prestado, razón por la cual no pueden utilizarse con el fin de restarle el carácter salarial a pagos que por su esencia lo son. (SL4866-2020 y SL986-2021).

Pues bien, para establecer el carácter que tienen los pagos realizados por concepto de “concursos”, se cuenta con las siguientes pruebas:

Milita la copia del contrato de trabajo [pág. 1-5, archivo 04] del cual se extrae, en lo que interesa al recurso: **(i)** la remuneración se componía por un valor fijo ordinario y otra variable que comprendía el porcentaje de cumplimiento de la meta mensual establecida y convenida entre las partes (clausula séptima); **(ii)** los beneficios o auxilios individuales en dinero o especie, como entre otros, **bonos, premios, incentivos, concursos**, participaciones cualquiera que fuera su origen y denominación no eran constitutivos de salario, conforme al art. 15 de la Ley 50 de 1990 (clausula octava).

Para auscultar el carácter de los pagos por concurso que fueron excluidos por el empleador como factor salarial, se escucharon los siguientes testimonios e interrogatorios:

Interrogada la representante legal de la demandada, **María Carolina Moreno**, en cuanto a los valores recibidos por la demandante, diferente a las comisiones y el salario, relató *que el Banco realizaba concursos de seguros, consumos, tarjeta oficina, etc., los que respondían a actividades realizadas que involucraban toda un área, para motivar a los asesores comerciales. Dichos pagos, se daban teniendo en cuenta unas metas propuestas para productos ofertado en ciertos periodos.*

A su turno, **Dina Steffany Piñeros Moreno** al ser interrogada dijo que *los concursos realizados por el Banco los cuales eran campañas realizadas dependiendo del producto menos vendido, por ello se promovían incentivos que podían ser mensuales frente a diferentes productos que, podían o no salir; que no eran habituales y eran según la necesidad del mercado.*

Por parte, la testigo **Jennifer García Zuluaga**, dio cuenta que *los concursos era en diferentes temas, correspondía a incentivos de superación de metas, siendo posible que un empleado ganara esos concursos, siempre y cuando quisiera aplicar para ello y además ganar, por lo que si no se alcanzaba la meta que el concurso colocaba, nada se lograba ni ganaba, siendo un aspecto diferente a las comisiones, pues en los concursos se daban bonos por ganar, dependiendo de participar o no.*

En similar sentido, **Vanessa Lorena Soto Duque**, explica que *el Banco sacaba mensualmente concursos donde podían decir que las primeras cinco personas a nivel nacional se les daba dinero, bonos de Cinemark, hamburguesas, días libre, etc., por ganar el concurso, aunque otros podía ser que no lograran ganar; que también esos concursos se hacían por zonas donde la que más vendiera ganaban bonos de cierto valor o para entrar a cine, y que esos premios por concurso eran incentivos que no hacían parte de la remuneración y eran independientes a las comisiones.*

Juan David Castrillón Ruiz, relató que *en el banco había concursos para los primeros de la zona de todo el eje cafetero por cumplimientos, se ganaban concursos por ser los destacados de la ciudad o región; eran trimestrales y en ocasiones mensuales; se ganaba dinero por esos concursos en caso de quedar en el ranking de los primeros de la zona, por lo que en un mes se podía ganar y por otro tiempo no; que se hacía como motivación en las ventas para los asesores y los pagos por ese concepto se recibía solo en caso de alcanzar la meta del concurso.*

Santiago Pineda Ramírez. Dijo que *el esquema de concursos eran prácticas comerciales que eran como realty's de venta donde se llegaron a ofrecer obsequios ej. Para el asesor de la Oficina de la zona que más coloque tarjetas, se le mandan hamburguesas para él y toda la oficina. Dichas prácticas son para incentivar o apoyar algún tipo de resultado u objetivo propuesto para un cierre comercial; se premiaban las mejores zonas y promotores y por ello se hacían propuestas de premios donde se informaba el concurso del mes, para quienes quisieran participar y aquellos que lo lograran eran los acreedores. Refiere que las condiciones del concurso era que se informaba que no era constitutivo de salario, los términos para ser merecedor del concurso, se planteaban campañas comerciales.*

Antonio José Quintero Arias.- Hizo referencia que dichos emolumentos eran adicionales y eventuales, *y eran para promover productos en todo el Banco, se decía este mes queremos reconocer a los asesores que hagan*

la mejor tarea en tal producto, puede que el otro mes no hubiese concurso o lo volviesen a sacar o que cambiaran las condiciones de participación, pues era para beneficiar al colectivo de empleados use motivaran a una colocación más alta; no hacía parte del sueldo ni de la comisión; se ofrecían premios que era algo adicional o aparte; la participación en los concursos era individual o colectiva, abierto para todos y si la persona se lanzaba a participar en el concurso, había todo tipo de premios, desde dinero hasta bonos en cine, hamburguesas, etc., eran motivacionales para mover al equipo para apoyar la zona.

María clemencia Rodas Echeverri. En cuanto a los concursos eran eventuales, donde se ganaban bonos, hamburguesas o dinero, por ejemplo, cuando se dijera que quienes alcanzaran metas por encima del 150%, no todo el mundo ganaba, eran motivaciones como estrategias de promoción; se podían premiar las mejores oficinas y se daba un presupuesto para ello; o al mejor asesor.

Como puede notarse, los testigos al unisono denotaron que lo recibido, en efectivo y especie, por concepto de concursos, estaban condicionados al alcance de ciertos logros de eficiencia, incluso con indicadores globales o de carácter grupal, lo que implica que no era una retribución directa del servicio prestado y por ello mismo, no son de naturaleza salarial.

En apoyo de lo anterior, frente al pago de este tipo de “bonificaciones por desempeño”, la Corte ha señalado que los bonos por desempeño global de una empresa -es decir, por cumplimiento de metas corporativas o indicadores grupales- pueden pactarse como no salariales en tanto no buscan remunerar el servicio prestado por cada trabajador individualmente considerado.

Sobre el particular, la sentencia SL1405-2015, sostiene que el bono reconocido por la empresa no tenía naturaleza salarial «en tanto estaba condicionado a que la empresa alcanzara unos logros de eficiencia (...) mas no obedecía a la retribución directa por el servicio prestado» y, a su turno, la SL4980-2018, reitera que los pagos que corresponden a «metas globales o grupales» descartan de plano la retribución directa del servicio, lo que permite que entre las partes se pacte su naturaleza no salarial por lo que en ese caso analizado en particular, la Corte concluyó que el «beneficio por productividad» además de provenir de la mera liberalidad del empleador se fundó exclusivamente en un esfuerzo global y no individual del trabajador, razón por la cual, de suyo, no retribuía el servicio”.

Suficiente lo aquí discurrido para concluir que se deberá confirmar la decisión de primera instancia, en virtud de los puntos que fueron objeto de apelación no salieron avante.

De la imposición de costas.

Como se resolvió de forma desfavorable el recurso de apelación interpuesto por la parte demandante, en esta instancia, se le impondrán costas.

Por lo expuesto, la **Sala de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley.

RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia proferida por el juzgado cuarto laboral del circuito de Pereira, del 11 de agosto de 2021, por las razones expuestas.

SEGUNDO: Costas en esta instancia a cargo de la parte recurrente y favor de la demandada.

Notifíquese y Cúmplase

Los magistrados,

GERMÁN DARÍO GÓEZ VINASCO
Magistrado ponente

OLGA LUCIA HOYOS SEPÚLVEDA
Magistrada
Con Impedimento

JULIO CÉSAR SALAZAR MUÑOZ
Magistrado

Firmado Por:

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

Julio Cesar Salazar Muñoz
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 002 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: **8f9a3080c3a016b523a297a25d11f0f49c288f13858bdf91de2388e678d14785**

Documento generado en 21/09/2023 11:01:34 AM

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