

TEMA: DESPIDO CON JUSTA CAUSA - es una forma de terminación unilateral del contrato de trabajo por parte del empleador, debido a una conducta grave o al incumplimiento de las obligaciones especiales del trabajador. /

HECHOS: La señora Jacquelyne Morales Restrepo demandó a Bancolombia S.A. pretendiendo se declare: que el proceso disciplinario que derivó en su despido fue ilegal por causas imputables a la empleadora, en tanto no cumplió con los protocolos establecidos en el acuerdo convencional. Y como consecuencia, se condene a Bancolombia S.A. al reconocimiento y pago de la indemnización por despido injusto previsto en el artículo 38, vigente, de la convención colectiva de trabajo 1999-2001, indexación y costas del proceso. El problema jurídico de esta segunda instancia, consiste en determinar si la demandante fue capacitada en “who is who”, y si le asiste derecho a la indemnización prevista en el artículo 38, vigente, de la convención colectiva de trabajo 1999-2001, debidamente indexada

TESIS: (...) El artículo 61 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social le confiere al Juzgador la potestad de apreciar libremente las pruebas aducidas en el juicio para formar su convencimiento acerca de los hechos debatidos, con base en aquellas que lo persuadan mejor sobre cuál es la verdad real y no simplemente formal. Con fundamento en tal precepto, se itera que esta Sala de decisión considera que la accionante para los días 20 y 21 de septiembre de 2016, datas para las cuales se dio la ocurrencia del fraude por entrega irregular de tarjetas pre expedidas – sucursal Camino Real y cuando desempeñaba el cargo de Asesora Integral II, se encontraba debidamente capacitada, entrenada, instruida y/o formada en who is who, procedimiento de verificación del documento de identidad y huella que se debe ejecutar por parte de los asesores en el evento que el cliente solicite una tarjeta pre expedida por reposición de plástico, robo o pérdida, cuando el saldo de la cuenta de ahorros sea mayor o igual a \$16.000.000, mismo que fue establecido en el PROCEDIMIENTO 290102 - GRABACIÓN DE NOVEDADES TARJETA DEBIDO, publicado el 19 de enero de 2016.(...) Por ello, la posición de la jurisprudencia nacional ha venido sosteniendo, que no existen en el ordenamiento jurídico, requisitos que impongan fórmulas sacramentales para la terminación del contrato de trabajo invocando una justa causa, pues basta en que se le explique al trabajador con absoluta claridad y certeza las razones en las que se funda la decisión, sin que sea necesaria la explicación normativa que respalda la misma. Ahora, en relación a la justa causa que adujo la demandada Bancolombia S.A., es decir, la señalada en el numeral 6° del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo literal a) que refiere: “...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...”. El Alto Tribunal ha esbozado además en múltiples decisiones “...que la calificación de la gravedad de la falta corresponde a los pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos en los que se estipulan esas infracciones con dicho calificativo. Por ello, cualquier incumplimiento que se establezca en aquéllos, implica una violación de lo dispuesto en esos actos, que, si se califican de grave, constituye causa justa para fenecer el contrato; no puede, el juez unipersonal o colegiado, entrar de nuevo a declarar la gravedad o no de la falta. Lo debe hacer, necesariamente, cuando la omisión imputada sea la violación de las obligaciones especiales y

prohibiciones a que se refieren los artículos 58 y 60 del C.S. del T. Lo importante es que el asalariado incurra en una de las faltas calificadas de graves por el reglamento interno de trabajo, sin importar si ella, produjo daño o beneficio para la entidad patronal...”. (Sentencias de 14 de agosto de 2012, Radicado 39.518; y SL12.438 de 15 de septiembre de 2015, Radicado 45.700).

MP. JAIME ALBERTO ARISTIZÁBAL GÓMEZ

FECHA: 22/11/2023

PROVIDENCIA: SENTENCIA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN



Medellín, noviembre veintidós (22) de dos mil veintitrés (2023)

SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA

La **SALA PRIMERA DE DECISIÓN LABORAL** del **TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN**, conformada por los Magistrados Jaime Alberto Aristizábal Gómez quien actúa como ponente, John Jairo Acosta Pérez y Francisco Arango Torres, procede a dictar sentencia de segundo grado, dentro del proceso ordinario identificado con el radicado número 05001 31 05 003 2017 00455 01, promovido por la señora **JACQUELYNE MORALES RESTREPO**, en contra de **BANCOLOMBIA S.A.**, con la finalidad de resolver el recurso de apelación interpuesto por el apoderado de la demandante frente a la sentencia emitida el 4 de marzo de 2019 por el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Medellín.

De conformidad con el numeral 1° del artículo 13 de la Ley 2213 de 13 de junio de 2022 “...Por medio de la cual se establece la vigencia permanente del Decreto Legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y

se dictan otras disposiciones...”, se toma la decisión correspondiente mediante providencia escrita número **362**, previamente discutida y aprobada por los integrantes de la Sala.

ANTECEDENTES

La señora Jacquelyne Morales Restrepo demandó a Bancolombia S.A. pretendiendo se declare: i) que es beneficiaria de la convención colectiva de trabajo suscrita el 4 de noviembre de 2014 entre la sociedad demandada y los sindicatos SINTRABANCOL y UNEB cuya vigencia se extendiera hasta el 31 de octubre de 2017, y ii) que el proceso disciplinario que derivó en su despido fue ilegal por causas imputables a la empleadora, en tanto no cumplió con los protocolos establecidos en el acuerdo convencional. Y como consecuencia, se condene a Bancolombia S.A. al reconocimiento y pago de los siguientes conceptos: indemnización por despido injusto previsto en el artículo 38, vigente, de la convención colectiva de trabajo 1999-2001, indexación y costas del proceso.

Como fundamento de sus pretensiones expuso que laboró al servicio de Bancolombia S.A. mediante un contrato de trabajo a término indefinido desde el 6 de febrero de 2004 hasta el 9 de octubre de 2016. El último cargo que desempeñó fue el de Asesora Integral II, devengando un salario de \$2.093.998. Aduce que en septiembre de 2016 “...se cometió un fraude al cliente del banco identificado con la cedula de ciudadanía número 19.398.902, en razón de ello se adelantó por parte del banco la investigación de rigor concluyéndose que ella presuntamente pretermitió unos protocolos bancarios para la expedición de una tarjeta débito y asignación de clave...”. El 23 de septiembre de 2016, fue citada supuestamente a una reunión para descargos. El 7 de octubre de 2016, fue despedida de forma unilateral aduciendo la empleadora una justa causa. Agrega que durante el vínculo laboral se benefició de la convención colectiva de trabajo suscrita el 4 de noviembre de 2014 entre la sociedad demandada y los sindicatos

SINTRABANCOL y UNEB cuya vigencia se extendiera hasta el 31 de octubre de 2017, por lo que le eran descontadas las respectivas cuotas sindicales. Señala que el acuerdo convencional en el artículo 26 establece las formalidades requeridas para que el proceso disciplinario sea válido. Y que el artículo 38, vigente, de la convención colectiva de trabajo 1999-2001 consagra una tabla de indemnizaciones para cuando ocurriese un despido sin justa causa.

Bancolombia S.A. dio respuesta a la demanda aceptando la existencia de la relación laboral, el cargo desempeñado, el salario, la deducción de la cuota sindical dado que la actora se beneficia de la convención colectiva de trabajo existente en la empresa, la citación a descargos y la terminación unilateral del contrato con justa causa. Se precisa que el vínculo laboral se dio del 6 de febrero de 2004 al 7 de octubre de 2016. Que el 20 de septiembre de 2016 se cometió fraude con el cliente identificado con la cédula 19.398.9025, toda vez que le hicieron un retiro de su cuenta de ahorros por valor de \$25.545.000 que no fue por él autorizado, sin embargo, en la investigación realizada por el banco se determinó que quien autorizó el retiro fue la demandante. Que el 21 de septiembre de 2016, se cometió otro fraude con la clienta identificada con la cédula 51.700.852 a quien le retiraron de su cuenta la suma de \$22.000.000, retiro que también fue autorizado por la accionante. Que en la carta de despido se hizo referencia a dichos fraudes indicando que luego de hacerse la respectiva investigación interna por parte del área de seguridad del banco se estableció que fue la actora quien en ambas ocasiones procesó y grabó la transacción tarjeta pre expedida sin realizar el debido proceso previsto en el PROCEDIMIENTO 29010 “GRABACIÓN DE NOVEDADES TARJETAS DÉBITO”, concretamente se omitió el proceso “who is who”, el cual se realiza a los clientes que solicitan una tarjeta pre expedida por reposición de plástico por robo o pérdida, cuando el saldo disponible de la cuenta de ahorros y/o corriente sea mayor o igual a \$16.000.000. Que en la reunión

a la que fue citada la demandante el 23 de septiembre de 2016 por parte de la Directora de Servicio, María Patricia Gallego Restrepo con presencia del Coordinador de Horario Extendido, Héctor de Jesús Granada Vajeg, fue evasiva y contradictoria en sus explicaciones. Se señala que lo que sucedió en tales fechas fue lo siguiente:

“...A la demandante se presentaron ante su puesto de trabajo los días 20 y 21 de septiembre de 2016, personas que se identificaron como titulares de cuentas de Bancolombia. Esas personas le dijeron a la demandante que habían “perdido” su tarjeta débito. Esas personas le dijeron también que les entregarán unas nuevas tarjetas débito (tarjetas de reposición), para ellos poder retirar en ese mismo instante, la primera \$22.000.000 y la segunda \$25.545.000 de las respectivas cuentas de ahorro.

Pues bien, cuando en Bancolombia una persona se presenta ante un cajero diciéndole que es el titular de una cuenta, y que ha perdido su tarjeta débito, obviamente debe seguir un protocolo de seguridad para evitar que el cliente sea suplantado por un delincuente.

En este caso, el protocolo de seguridad, o lo que es lo mismo, las instrucciones y órdenes dadas por el banco, que debió seguir la cajera, y no hizo, determinan que debe llenar un formato denominado “who is who” (quien es quien); esto no es más que un procedimiento de identificación de la persona, al que se le hacen unas preguntas mínimas de seguridad. Si la persona pasa la prueba de seguridad, solo en ese evento, se le puede entregar la tarjeta débito de reposición para que pueda hacer retiros en efectivo.

Ahora señor juez, si el delincuente pasa las pruebas de seguridad que previamente le hizo la cajera, y el banco es defraudado, o lo que es lo mismo, el cliente es defraudado, la trabajadora del

banco no asume ninguna responsabilidad en el fraude cometido. ¿La razón es muy sencilla, por qué? Porque realizó todo el protocolo que se le había ordenado.

Eso fue lo que la demandante no hizo. Y de haberlo hecho, los delincuentes no hubieran pasado el filtro de seguridad, y ni el cliente, ni el banco hubieran sido defraudados. Pero como los clientes fueron robados, el banco tiene que asumir de su patrimonio el dinero que les sustrajeron de sus cuentas. O por lo menos tienen que afectar las pólizas que se toman para esos efectos. Repetimos, lo que no hubiera ocurrido, si la demandante realiza bien su labor.

Y tal como dice la carta de despido, la demandante tampoco elaboró el PROCEDIMIENTO 29010 “GRABACIÓN DE NOVEDADES TARJETA DÉBITO”. Procedimiento que insistimos, hace parte del protocolo de seguridad que tiene que seguir cuando se trata de reclamación de tarjetas de reposición cuando el saldo de la cuenta del cliente tiene un saldo igual o superior a 16 millones de pesos. Y obviamente en ambos casos excedía ese tope.

Es que señor juez, en el informe de seguridad de la investigación que hizo el banco, se aprecia como una de las delincuentes que robó el día 21 de septiembre de 2016 intentó acceder a una tarjeta pre expedida, en la sucursal Coltabaco de Bancolombia, pero cuando le iban a validar la cédula de ciudadanía salió inmediatamente, claro porque ella sabía que con el who is who quedaba en evidencia. De ahí se fue a la sucursal de Camino Real que fue donde cometió el ilícito...”

Se agrega que en Bancolombia no se debe seguir procedimiento alguno para despedir un trabajador. Que el artículo 26 de la convención colectiva de trabajo regula todo lo relacionado con el procedimiento disciplinario que debe observarse previo a la aplicación de cualquier sanción disciplinaria, no para los eventos de terminación con justa causa como ocurrió con la accionante, ello, por cuanto el despido no es una sanción disciplinaria. Se opuso a las pretensiones de la demanda,

y formuló las excepciones de *Eficacia y validez del despido de la demandante, Inexistencia de procedimiento administrativo previo para un despido en la convención colectiva de trabajo y en el reglamento interno de Bancolombia, Incumplimiento de las directrices de seguridad por la demandante. Existencia de justa causa para despedir a la demandante, Pago y Prescripción.*

En sentencia proferida el 4 de marzo de 2019, el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Medellín absolvió a Bancolombia S.A. de las pretensiones de la demanda y condenó en costas a la actora.

RECURSO DE APELACIÓN

El apoderado de la demandante inconforme con la decisión de primera instancia precisó. Primero, que, de conformidad con los supuestos fácticos, su representada no recibió capacitación en who is who, dado que la prueba documental ni testimonial allegada permite demostrar y concluir tal hecho. Segundo, que no se discute la existencia de un reglamento interno de trabajo, de un protocolo procedimiento en materia de seguridad bancaria y del informe seguridad bancaria que evidencia el acto ilícito, tampoco que se haya cometido un delito que afectó a la entidad bancaria, a dos de sus clientes y a la accionante. Por ende, lo que se discute es si efectivamente la actora fue capacitada en who is who, pues no existe evidencia de quien le dictó la capacitación, durante cuánto tiempo, quien la evaluó tanto en la parte teórica como práctica, quien le dio el aval y constató que efectivamente tenía el conocimiento pleno del procedimiento y cuáles serían las implicaciones de no efectuarse u omitirse por cualquier circunstancia. Y tercero, que el PROCEDIMIENTO 290102 – GRABACIÓN DE NOVEDADES TARJETA DÉBITO no se puede comparar o equiparar con un proceso de formación. Siendo entonces procedente la indemnización por despido injusto prevista en la convención colectiva de trabajo.

Frente al recurso promovido por el apoderado de la demandante, la competencia de esta Corporación está dada por los puntos que son objeto de apelación, de conformidad con los Artículos 15 y 66A del C.P.L y de la S.S., respectivamente.

ALEGATOS DE CONCLUSIÓN

El apoderado de Bancolombia S.A. solicita se confirme la sentencia absolutoria de primera instancia.

PROBLEMA JURÍDICO

Conforme a lo expuesto en el recurso de apelación el problema jurídico de esta segunda instancia, consiste en determinar a la demandante fue capacitada en who is who, y si le asiste derecho a la indemnización prevista en el artículo 38, vigente, de la convención colectiva de trabajo 1999-2001, debidamente indexada.

CONSIDERACIONES

En virtud del principio de la carga de la prueba o auto responsabilidad, consagrado en el artículo 164 y 167 del Código General del Proceso, aplicable por remisión normativa del artículo 145 del Código Procesal del Trabajo y Seguridad Social, las partes están obligadas a probar el supuesto de hecho de las normas jurídicas que consagran el derecho que reclaman, manteniendo la obligación de aportar los soportes en que se basan sus afirmaciones, con las cuales pretenden se les reconozca un derecho, la aplicación de una norma, o un efecto jurídico particular, el no hacerlo conlleva inexorablemente a la negativa de éstos.

En desarrollo de tales preceptos normativos, la jurisprudencia de la Honorable Corte Suprema de Justicia en sentencia del 25 de octubre de 2011, radicado 37547 sostuvo:

“...La Sala considera que el Tribunal no distorsionó el verdadero sentido de la regla de juicio de la carga de la prueba, contenida en el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil –aplicable al procedimiento del trabajo y de la seguridad social, merced a lo dispuesto en el artículo 145 del estatuto de la materia-, porque la carga de la prueba del tiempo servido por el trabajador al empleador la soporta el primero, de modo que la falta de demostración del tiempo de servicios comporta que no hay posibilidad para condenar al pago de prestaciones, salarios e indemnizaciones...”

En este juicio no se encuentran en discusión los siguientes hechos:

1. La existencia del vínculo laboral entre las partes desde el 6 de febrero de 2004 hasta el 7 de octubre de 2016.
2. El último cargo desempeñado por la actora como Asesora Integral II.
3. El salario devengado por valor de \$2.093.998.
4. La ocurrencia del fraude por suplantación de cliente acaecido el día 20 de septiembre de 2016.
5. La citación a la diligencia llevada a cabo el 23 de octubre de 2016.
6. La terminación del vínculo laboral mediante carta que data del 7 de octubre de 2016, donde Bancolombia S.A. le notificó a la señora Jacquelyne Morales Restrepo su decisión de dar por terminado en forma unilateral y con justa causa el contrato de trabajo con fundamento en el artículo 62 del Código Sustantivo de Trabajo, subrogado por el artículo 7 del Decreto Ley 2351 de 1965, literal a), numeral 6, en concordancia con el artículo 67, literales c) y

d) del reglamento interno de trabajo. Decisión que se fundamentó en los siguientes hechos:

7.

- El día 22 de septiembre del año en curso, se recibió reclamo por parte del cliente identificado con cédula de ciudadanía N° 19.398.902 de Bogotá donde informa que entre los días 20 y 21 de septiembre de 2016 se efectuaron retiros de su cuenta de ahorros por un total de \$25'545.000 los cuales desconoce.

- Al hacerse la respectiva investigación interna por parte del área de Seguridad del Banco, se estableció que usted fue quien procesó y grabó la transacción Tarjeta Pre- expedida sin realizar el debido proceso.

Nombre Empleado(a)	Documento de Identificación	Fecha de la transacción	Usuario Golf
JACQUELYNE MORALES RESTREPO	C.C 43109906	20/sept./2016	558 (ASEOF31607)

- Adicionalmente, el día 21 de septiembre del año en curso, se efectuó un retiro no autorizado por la titular de la cuenta de ahorros de la clienta identificada con cédula de ciudadanía N° 51.700.852 de Bogotá, por un valor de \$22'000.000. De esta transacción se tuvo conocimiento a través de la verificación telefónica que se hizo con la titular de la cuenta en la Sucursal Coltabaco quien informó que se encontraba en la ciudad de Bogotá y que no había hecho ningún retiro.

- Al hacerse la respectiva investigación interna, se estableció que usted fue quien procesó y grabó la transacción Tarjeta Pre- expedida sin realizar el debido proceso.

Nombre Empleado(a)	Documento de Identificación	Fecha de la transacción	Usuario Golf
JACQUELYNE MORALES RESTREPO	CC 43109906	21/sept./2016	558 (ASEOF31607)

- El día 23 de septiembre del presente año, con fin de darle la oportunidad de ser oída sobre los hechos arriba relacionados, y así garantizarle el derecho de defensa, usted fue citada a una reunión por parte de MARÍA PATRICIA GALLEGO RESTREPO (Directora de Servicio) en la que también participó HÉCTOR DE JESÚS GRANADA VANEGAS (Coordinador de Horario Extendido), pero sus explicaciones no fueron aceptadas toda vez que fueron evasivas y contradictorias.

- Para estas transacciones usted no cumplió con los pasos establecidos y descritos en el procedimiento 29010 Grabación de Novedades Tarjetas Débito, entregando dos tarjetas a quienes no eran los titulares de las cuentas. Concretamente usted omitió el proceso de who is who, que se realiza a los clientes que solicitan una tarjeta pre expedida por reposición de plástico por robo o pérdida, cuando el saldo disponible de la cuenta de ahorros y/o corriente sea mayor o igual a \$16'000.000.

Los hechos anteriormente descritos constituyen una clara y ostensible violación de las normas y procedimientos establecidos por el Banco, en consecuencia dan lugar a la terminación unilateral y con justa causa del contrato de trabajo, razón por la cual se procede en este sentido.

Le agradecemos hacer entrega de los elementos de trabajo a usted asignados, y del carné que la identificaba como empleada del Banco. Oportunamente estarán a su disposición las prestaciones sociales que le corresponden y demás acreencias laborales.

8. La investigación llevada a cabo por la Dirección de Seguridad Corporativa de Bancolombia S.A. con relación al asunto: Fraude por Entrega Irregular de Tarjetas Pre Expedidas – Sucursal Camino Real – Modalidad: Fraude a

Cientes Bancolombia por Entrega Irregular de Tarjetas de Cuentas de Ahorro Pre Expedidas – Fecha hechos: 20 y 21 de 2016 – Valor hurto: \$47.545.000, donde se hizo referencia a los siguientes hechos:

CASO 1

El día 20 de septiembre de 2016, se presentó un sujeto a la sucursal Bancolombia Camino Real a eso de las 05:15 pm y se identificó con cedula de ciudadanía No. 19.398.902 a nombre de PEDRO ENRIQUE CASTANEDA ALVAREZ, vestía jean, camiseta manga corta azul, de textura gruesa y motilado tuso, tez trigueño oscuro. Solicito el ficho y fue atendido por la funcionaria JACQUELYNE MORALES RESTREPO quien le hizo entrega de una tarjeta pre expedida con la que por caja hizo los retiros fraudulentos.

El sujeto una vez fue atendido por la funcionaria JACQUELINE MORALES RESTREPO, espero en la sala del hall bancario; en seguimiento que se hace por video a este sujeto, se observa que no estaba solo dentro de la sucursal, lo acompañaban aunque no visiblemente tres sujetos más, desconocidos hasta el momento. Uno de ellos vestía Jean azul, zapatos tenis al parecer azules con borde blanco, camiseta blanca manga corta y chaqueta manga sisa de color azul impermeable. Este sujeto ingreso a la sucursal a las 05:19 pm, solicito el ficho, se sentó en el hall bancario, se retiró a las 06:02 pm sin hacer ninguna transacción.

De igual manera se observaron dos sujetos más que ingresaron a las 05:37 y 05:48, observaban el interior de la sucursal y se retiraban inmediatamente. Uno de ellos vestía jean, camiseta tipo polo roja y rapado, el otro vestía jean, camiseta manga corta azul con rayas al costado derecho y gorra. Este último sujeto le veremos el día 21 de septiembre de 2016 en los cajeros electrónicos de EDS la Milagrosa, hall cajeros de la sucursal Camino Real y Autoservicios Villa Hermosa, por donde hacen otros retiros de dinero de esta cuenta, en compañía del sujeto de chaqueta azul, manga sisa impermeable.

El sujeto que suplanto al sr. PEDRO ENRIQUE CASTAÑEDA ALVAREZ, fue atendido en caja No. 2 a las 06:04 y se retira de la sucursal a eso de las 06:08 pm con los \$9.000.000.00 que retiro en esta sucursal.

Seguidamente se desplaza hacia la sucursal San Diego ubicada en el Centro Comercial San Diego que atiende público hasta las 07 pm; allí ingresa a eso de las 06:23 pm y en compañía del sujeto que vestía la chaqueta azul, manga sisa impermeable, este ingresa a la sucursal San Diego a las 06:26 pm y de igual manera se ubica en el hall bancario; estos sujetos se retiran a eso de las 06:37 una vez el sujeto que suplantó al sr. PEDRO ENRIQUE retira los \$13.500.000.00.

De igual manera el día 21 de septiembre de 2016, hicieron dos retiros uno por \$300.000.00 y el segundo por \$200.000.00 respectivamente, por el cajero electrónico cód. 2131 EDS la Milagrosa a las 11:05 y 11.06 am. Las imágenes de los sujetos que hicieron estos retiros corresponden a los que ingresaron a la sucursal Camino Real el día anterior acompañando al sujeto que suplanto al cliente PEDRO ENRIQUE y que vestían Jean azul, zapatos tenis al parecer azules con borde blanco, camiseta blanca manga corta y chaqueta manga sisa de color azul impermeable y el que vestía jean, camiseta manga corta azul con rayas al costado derecho y gorra.

Se anexan soportes de identificación del cliente, información de la cta., movimientos (ITC), e imágenes de los sujetos que realizaron este fraude.

Al cierre de esta investigación, el día de hoy 29 de septiembre de 2016 siendo aproximadamente las 4:44 pm en la sucursal Calasanz se dio captura a un sujeto que pretendía suplantar al cliente JUAN PABLO VASTIDAS BRAVO y que resultó ser el sujeto que suplantó al cliente PEDRO ENRIQUE CASTAÑEDA ALVAREZ en la sucursal Camino Real el día 20 de septiembre de 2016 y de quien se le hurto la suma de \$22.500.000.00, este sujeto fue identificado como FABIO ALBERTO CAÑAVERAL LOPERA CC. No. 71.313.626 de Medellin, y titular de la cta. de ahorro No. 88183072166 (Se bloqueó tarjeta y clave)

CASO 2

El día 21 de septiembre de 2016, se presentó una mujer a la sucursal Bancolombia Camino Real a eso de las 02:08 pm y se identificó con cedula de ciudadanía No. 51.700.852 a nombre de ADRIANA ROA CUESTAS, vestía lejean´s color negro, camisa negra y chaqueta manga larga blanca, de tez morena, contextura normal y cabello negro, portaba un bolso grande con retazos de colores varios. Solicito el ficho y fue atendida a las 2:24 pm por la funcionaria JACQUELYNE MORALES RESTREPO quien le hizo entrega de una tarjeta pre expedida y además fue quien atendió el día 20 de septiembre del 2016 a la persona que suplanto al señor PEDRO ENRIQUE.

Esta mujer una vez fue atendida por la funcionaria JACQUELINE MORALES RESTREPO, espero en la sala del hall bancario; en seguimiento que se hace por video a esta mujer al interior de la sucursal, se observa que no estaba sola dentro de la sucursal, la acompañaba aunque no visiblemente el mismo sujeto que el día anterior había estado acompañando al sujeto que suplanto al cliente PEDRO ENRIQUE, este día vestía camisa manga corta, pantalón oscuro y mismos zapatos azules con bordes blancos. Este sujeto ingreso a la sucursal a las 02:15 pm, solicito el ficho y se sentó en el hall bancario, se retiró a las 02:44 pm sin hacer ninguna transacción y algunos segundos después de que haya salido la mujer antes descrita.

La mujer que suplanto a la Sra. DIANA ROA CUESTAS, fue atendida en caja No. 2 a las 02:35 y se retira de la sucursal a eso de las 02:44 pm con los \$22.000.000.oo que retiro en esta sucursal.

Se anexan soportes de identificación del cliente, información de la cta., movimientos (ITC), e imágenes de los sujetos que realizaron este fraude.

Según averiguaciones, la funcionaria que atendió inicialmente a esta delincuente en la suc. Coltabaco, ante la sospecha le informo al DS quien gestionó la confirmación telefónica con la cliente y ésta contesto que se encontraba en Bogotá, procedió al bloqueo de la cta. pero lastimosamente dos minutos antes según datos del ITC ya la delincuente había sido atendida por el cajero en la suc. Camino Real.

En entrevista con la funcionaria JACQUELYNE MORALES RESTREPO en la oficina de la Directora de servicio sucursal Camino Real el día 23 de septiembre de 2016 en horas de la tarde con asistencia de la Directora, Gerente y Coordinador de HE, a la pregunta que si sabía cuál era el procedimiento operativo para entrega de tarjetas pre expedidas, la funcionaria JACQUELYNE manifestó que no sabía, pese que desde el día 7 de septiembre de 2016 como quedó demostrado se la había hecho un recordis de dicho procedimiento y que esta establecido en el manual de fecha 08 de enero de 2015 vigente a la fecha.

Se le pregunto si había hecho el Who is Who a las cédulas que presentaron para la solicitud de las tarjetas pre expedidas del sujeto que se identificó como PEDRO ENRIQUE CASTAÑEDA ALVAREZ y la mujer que presentó la cedula a nombre de ADRIANA ROA CUESTAS y manifestó que no lo había hecho. Se le recordó que para ese tipo de operaciones debió hacer el Who is Who por cuanto que los saldos de las ctas. de ahorro afectadas superaban el saldo de los \$16.000.000.oo como lo demanda el procedimiento antes descrito.

Y se concluyó:

CONCLUSIONES

El fraude más común en estos momentos que ponen en riesgo físico los dineros depositados por nuestros clientes en las ctas de ahorro y que son susceptibles de hurto por operaciones en caja por las sucursales, es el de la expedición de tarjetas pre expedidas a delincuentes con cedula falsas; por ello, desde el mes de mayo del 2015 a la fecha se han remitido varios comunicados a los Lideres de Servicio de esta regional y a nivel nacional para que bajen dichas alertas a sus funcionarios de las sucursales a cargo sobre el procedimiento para este tipo de operaciones y nos han dado buenos resultados arrojando capturas de los delincuentes.

Con base en el resultado de la presente investigación, se establece entonces una responsabilidad directa por negligencia, cuidado debido y falta de controles en la operación de entrega de tarjetas pre expedidas por parte de la funcionaria JACQUELYNE MORALES RESTREPO Asesora Comercial de la suc. Camino Real los días 20 y 21 de septiembre de 2016 a las personas que se identificaron como PEDRO ENRIQUE CASTAÑEDA ALVAREZ y ADRIANA ROA CUESTAS al no hacer el Who is Who entre otros procesos a las cedula que presentaron estos dos delincuentes para acceder a las tarjetas, permitiendo y facilitando la comisión del delito de hurto, exponiendo al riesgo el dinero depositado por los dos clientes en sus cuentas de ahorro que por demás estaban bajo nuestro cuidado y protección, y que suman en total \$47.545.000.oo

RECOMENDACIONES

Tomar las medias administrativas y/o disciplinarias del caso de acuerdo a lo expuesto en este informe donde se detalla la falta gravísima en la que incurrió la funcionaria JACQUELYNE MORALES RESTREPO Asesora Comercial de la suc. Camino Real y por la que se expusieron la riesgo la suma de \$47.545.000.oo en tan solo dos operaciones y consumidos en dos días.

9. La existencia de la Convención Colectiva de Trabajo suscrita el 4 de noviembre de 2014 entre Bancolombia S.A. y los sindicatos SINTRABANCOL y UNEB de la cual se benefició la ex trabajadora, que consagra en el artículo 26 lo referente al proceso disciplinario el cual se adelantará permitiendo el derecho de defensa del trabajador, cumpliendo el siguiente trámite: 1) llamada a descargos, 2) Respuesta a descargos, 3) Análisis de descargos. Ello con el fin de que el banco decida si amerita o no la aplicación de sanción alguna.
10. La vigencia del artículo 38 de la convención colectiva de trabajo 1999-2001, norma proveniente de las convenciones anteriores suscritas por Bancolombia S.A., que dispone la indemnización por despido sin justa causa en los casos de terminación unilateral de los contratos de trabajo a término indefinido.
11. La existencia del reglamento interno de trabajo que rige en Bancolombia S.A. el cual establece en el capítulo XV LAS JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO CALIFICADAS EN EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, así:

“...Artículo 67: Se califican como graves y dan, por tanto, lugar a la terminación del contrato por decisión unilateral del Banco, por justa causa, además de las establecidas en el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo o en el contrato de trabajo, las siguientes faltas:

c) Poner en peligro, por actos u omisiones, la seguridad de las personas o de los bienes del banco o de los bienes de terceros confiados al mismo.

d) No cumplir oportunamente las prescripciones que, para la seguridad de los locales, los equipos, las operaciones o los dineros y/o valores de la empresa o que en ella se manejan, impartan las autoridades del banco...”

El juzgador de primera instancia para motivar su decisión precisó que, de la prueba documental, específicamente la contentiva del PROCEDIMIENTO 290102 - GRABACIÓN DE NOVEDADES TARJETA DEBIDO con fecha de publicación de 19 de enero de 2016 y de los testimonios de las señoras Viviana Marcela Álvarez Carvajal y María Patricia Gallego Restrepo, se puede concluir que la accionante sí conocía el proceso who is who, sabía que en casos de reposición de tarjetas débito se hacía exigible su aplicación y que su actividad como asesora requería la utilización de dicho proceso, máxime que se desempeñó como cajera durante 12 años y en tal cargo afirmó que conoció el proceso who is who. Que la demandante omitió tal proceso, y por ello, conforme lo previsto en el reglamento interno de trabajo era procedente el despido con justa causa, teniendo en cuenta, además, que la jurisprudencia ha sostenido que el despido no constituye una sanción, por ende, no requiere el agotamiento del proceso disciplinario.

La Sala comparte la decisión de primera instancia, pues contrario a lo afirmado por el apelante, se considera que la señora Jacquelyne Morales Restrepo si recibió por parte de Bancolombia S.A. capacitación sobre who is who, por las siguientes razones.

En el interrogatorio de parte absuelto la accionante afirmó que laboró en Bancolombia durante 12 años, que hasta diciembre de 2015 fue cajera y desde enero de 2016 estuvo en el cargo de Asesora Integral II. Que cuando fue ascendida para dicho cargo le fue informado por el director de zona que pasaría por un proceso de capacitación, inducción y pasantía. Que varias personas le dieron capacitación dado que se repartían los temas, pero la mayoría del tiempo recibió capacitación de Natalia Castrillón. Que frente a tarjetas débito la capacitaron en todo lo relacionado con conocimiento del cliente y validación, más no en who is

who. Que el día de la ocurrencia del fraude, el cliente se le presentó aduciendo que había perdido su tarjeta débito, presentó la cédula, se llenó el formulario para expedición de tarjeta pre expedida, explicando que es aquella que ya se encuentra impresa sin la marcación con el nombre del cliente, por lo que se puede activar por sistema y entregar, previo bloqueo de la tarjeta pérdida, que se confirmó la clave personal y los datos personales del cliente, mismos que fueron coincidentes. Señala que hubo una omisión, y acepta que no realizó el proceso de who is who, que quiere decir *“quien es quien”*, el cual consiste en *“llenar un formato y colocarle firma, dirección, teléfono y la huella, eso se debe enviar a un área y ellos cotejan que, si sea y ya lo mandan confirmado de que, si es el cliente”*, pues no fue capacitada. Aduce que mientras fue cajera recibió capacitación en who is who, y conocía que cuando el cliente iba a retirar una suma de \$50.000.000 o más, era necesario realizar el proceso de who is who, pero como asesora lo desconocía, no recibió inducción al respecto, ni en la pasantía, tampoco estaba en reglamento por escrito, ni en documentación alguna, y por ello considera, que con los procesos que ella hacía de validación con el cliente, era suficiente. Que el proceso de who is who, en ese trámite de entrega de tarjeta pre expedida como tal *“no se hacía”*. Indica que, si el proceso de who is who se hubiere efectuado en dicha ocasión, no habría ocurrido el fraude, ya que al cotejar la huella con la cual el cliente se afilió al banco con la huella impresa en el formato se validaban las mismas. Que recibió capacitación frente a falsificación de cédulas. Y que la expedición de una tarjeta débito pre expedida constituye una novedad como tal, pero desconoce el PROCEDIMIENTO 290102 – GRABACION DE NOVEDADES TARJETA DEBITO.

El A quo decretó oficiosamente los testimonios de las señoras Viviana Marcela Álvarez Carvajal y Natalia Eugenia Castrillón Restrepo.

La deponente Viviana Marcela Álvarez Carvajal, manifestó que laboró en Bancolombia del 16 noviembre de 2004 al 25 de octubre de 2016. Que su último cargo fue el de Asesora Integral II durante 6 años. Aduce que fue despedida por el mismo motivo que la demandante, por suplantación de clientes, pero en otra sucursal y por no realizar el proceso who is who, que, según ella, era discrecional. Que era un proceso a consideración y era la última herramienta cuando tenían duda de un cliente después de hacer todas las validaciones del caso, pero advierte que, si conocía de la existencia del proceso de who is who, pues era un proceso que se tenía establecido en la entidad y se lo enseñó a manejar otra compañera. Que no era una capacitación precisa sino un aplicativo que llegaba a la entidad, una herramienta para hacer validación. Que el who is who consistía en validar la huella ante la Registraduría *“era llenar un formatico, se llenaban los datos básicos del cliente, se ponían las dos huellas y se escaneaban, y eso se enviaba junto con la imagen de la cédula a la Registraduría”*. Que era un proceso que en la oficina donde ella laboraba casi no se hacía, porque solo había un escáner para cinco equipos, era un proceso tedioso, se demoraba entre 45 minutos y una hora, y a veces bloqueaba el equipo, era un proceso que *“a la gente le daba pereza hacerlo”*, muchas veces se obviaba y se optaba por tomar otras medidas de seguridad, como confrontar información con el cliente o visar la firma. Que los asesores eran muy tranquilos con el proceso de who is who. Que del proceso who is who se hablaba a veces en reuniones, y cuando ella lo conoció se hacía cuando se tenían dudas del cliente, respecto a las preguntas y por seguridad, y cuando el saldo superaba los \$50.000.000. Que no sabe si la demandante conocía tal proceso. Que supo que la accionante tuvo al igual que ella, un caso de suplantación de cédula y no realizó el proceso de who is who, porque aquella se lo contó y por comentarios que se dieron posteriores a su despido. Señala que en el banco no se evaluaba de manera teórico-práctico el proceso de who is who, pues *“todas sabíamos manejarlo”*, pero que ella como tal no recibió capacitación.

Que cada cargo recibía capacitación. Señala que una operación de alto riesgo son todas, dado que cualquier firma de cualquier documento, cualquier retiro, tarjeta débito, tarjeta crédito, claves, por lo que la entrega de una tarjeta débito pre expedida para ella, era considerada una operación de alto riesgo y no básica como estaba categorizada. Y que en las operaciones de alto riesgo era obligatorio implementar el proceso de who is who.

La declarante Natalia Eugenia Castrillón Restrepo, indica que labora para Bancolombia desde hace 13 años, que desempeñó el cargo de cajera, asesora comercial, entrenadora de formación desde 2009 y actualmente es analista desde hace 1 año y medio. Que como entrenadora de formación dictaba capacitaciones al personal nuevo o ascendido, en temas técnicos, procesos, inducción, de asesoría comercial y atención al cliente. Que todos recibían capacitación en aula o pasantía. Que para octubre de 2016 existía en el banco el proceso de who is who que *“es un aplicativo en computador y el asesor debe digitalizar la cédula por ambos lados y debe tomar firmas y algunos datos básicos del cliente en un formatico en una hojita pequeña y colocar huellas dos veces, eso se digitaliza y eso trae una respuesta”*. Que el who is who para tal época se aplicaba para la expedición de tarjetas débito cuando los montos en las cuentas eran superiores a \$16.000.000, y ello, estaba estipulado en el PROCEDIMIENTO 290102 – GRABACION DE NOVEDADES TARJETA DEBITO, que era de obligatoria aplicación dado que consagraba las actividades para reposición de tarjeta. Que el asesor integral II tenía que conocer como tal el proceso who is who habiendo pasado por formación o pasantía, dado que el who is who no solo se realizaba para tarjetas débito sin para otras cosas. Señala que la demandante tuvo que conocer de dicho proceso en aula o formación y si no en la pasantía, máxime que en esta última tenía que verlo, era obligatorio. Que son varios capacitadores en who is who. Y que en la lista de chequeo se corrobora que el asesor hubiese

sido capacitado al respecto en aula y pasantía, y que no se realizaba evaluación teórico-práctica del tema. Que, además, la actora debió recibir capacitación en dactiloscopia. Y que en el caso de la actora en el trámite de reposición de tarjeta débito, al tener el cliente un saldo superior a los \$16.000.000 debió realizar el proceso de who is who, era obligatorio. Que este es discrecional para proceso que no lo tengan incluido, pero si en el proceso dice que hay que hacerlo se debe realizar.

Y la señora María Patricia Gallego Restrepo, testigo de la parte demandada afirma que se desempeña como Subgerente- Directora de Servicios de la Sucursal los Molinos de Bancolombia, antes lo fue de la sucursal Camino Real del 2014 a 2018. Que la demandante para ocupar el cargo de ASESORA INTEGRAL II recibió capacitación al ser ascendida. Que la capacitación por norma del banco tiene una duración de 4 semanas en todo el tema comercial y luego una semana en pasantía que es en una oficina con otro compañero asesor asignada por el banco. que la capacitación tenía un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. todos los días. Que el proceso denominado who is who *“es un documento que llenan los asesores o los cajeros donde colocan la huella del cliente que tengo al frente y le pido la cédula para escanearla y mandarla al departamento del banco que está conectado con la Registraduría y donde identifican que el cliente si se el que está al frente o que la cédula si sea correcta”* y demora 10 minutos. Que, para octubre de 2016, el proceso se debía aplicar para identificar a los clientes, una validación de seguridad en trámites de saldos superiores a \$16.000.000. Que en el trámite de reposición de tarjeta débito era obligatorio el proceso de who is who si el saldo del cliente superaba los \$16.000.000. Ello, estaba estipulado en el proceso existente dentro de la entidad bancaria. Aduce que ella estuvo presente en la diligencia de descargos y que la demandante manifestó que en los casos en los que hubo suplantación del cliente no realizó el proceso who is who por

desconocimiento, ante lo cual ella como Directora de Servicios de la Sucursal Camino Real le mostró en tal ocasión un correo electrónico que le había enviado a todos los asesores incluyéndola donde se les explicaba lo que tenían que hacer para poder realizar la entrega de tarjetas en cuentas con saldos superiores a \$16.000.000, por lo que era obligatorio realizar el proceso.

Conforme a lo narrado por la demandante y las testigos allegadas al juicio, el who is who consiste en un documento o formato que diligencian los cajeros y/o asesores donde se colocan los datos básicos del cliente, entre ellos, dirección y teléfono, además, se escanea el documento de identidad (cédula) por ambos lados y se imponen las huellas dactilares, a fin de que sea enviado al departamento del banco que está conectado con la Registraduría y allí se valida o verifica que el cliente si sea el que está al frente del asesor y que la cédula si sea la correcta.

En la investigación llevada a cabo el 29 de septiembre de 2016 por la Dirección de Seguridad Corporativa de Bancolombia S.A. se hace referencia al Manual de Procedimiento de 8 de enero de 2015 de Bancolombia S.A. que normativizó el PROCEDIMIENTO 290102 - GRABACIÓN DE NOVEDADES TARJETA DEBIDO, en el cual se instó a los asesores de las sucursales VALIDAR LA AUTENTICIDAD DEL CLIENTE – C1, para lo cual se debía realizar el procedimiento de verificación del documento de identidad y huella denominado: “who is who” cuando se entregaran tarjetas débito pre expedidas en casos de hurto, pérdida, deterioro, duplicado, cambio de clase, entre otros, y el saldo disponible en la cuenta del cliente fuera mayor o igual a \$16.000.000, como se aprecia.

Adicionalmente, existe el Manual de Procedimiento de enero 08 de 2015 que normatiza el procedimiento que deben hacer los asesores en las sucursales cuando van a entregar una tarjeta pre expedida.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 290102 - GRABACIÓN DE NOVEDADES TARJETA DEBITO

Macroproceso	Cumplimiento de los servicios
Banca	Personas y pymes
Categoría	Medios de pago
Servicio	Tarjeta débito
Proceso Trasversal	Mantenimiento
Subproceso	Realizar novedades administrativas tarjeta débito
Fecha de Publicación	08/01/2015
Responsable	Gerencia Servicios en Medios de Pagos.



OBJETIVO DEL SUBPROCESO

Atender las novedades generadas por los clientes de forma correcta y ágil, asegurando un trámite y una respuesta oportuna.

02. Validar la autenticidad del cliente. C1

Quien lo hace: Asesor

Cómo hacerlo: Realizar la autenticación del cliente mediante alguno de los siguientes procedimientos:

1. Visar firma por pantalla, sí dispone de esta herramienta
2. Visar la firma en tarjeta de firma, sí dispone de esta herramienta (solo en la oficina origen)
3. En caso de no poder visar la firma se debe realizar lo indicado en el componente "Visar"
4. Verificación del documento de identidad y la huella (WHO IS WHO)

¿Cuándo se realiza el proceso de Who is Who?

Se deben realizar Who is Who cuando la sucursal entregue Tarjetas Débito Preexpedidas en los siguientes casos:

- o A clientes que presenten novedades que impliquen el cambio de la tarjeta débito (hurto, pérdida, deterioro, duplicado, cambio de clase, entre otros.) y el saldo disponible en sus productos de ahorro (cuentas de ahorros y corrientes) y/o inversión sea mayor o igual a \$16 millones.

A clientes vinculados con anterioridad y que tienen productos de ahorro y/o inversión y el saldo disponible en sus productos sea mayor o igual a \$16 millones, y solicitan apertura de una cuenta de ahorros o corriente y requieran la entrega de una nueva tarjeta débito para el manejo de dicha cuenta.

El PROCEDIMIENTO 290102 - GRABACIÓN DE NOVEDADES TARJETA DEBITO, citado fue actualizado con fecha de publicación de 19 de enero de 2016, dicho subproceso se implementó dentro de Bancolombia S.A. para la administración de las novedades que conciernen las tarjetas débito, solicitudes de las mismas y mantenimiento de sus cuentas, y en la ACTIVIDAD NO 02. referente a la VALIDACIÓN DE LA AUTENTICIDAD DEL CLIENTE C1, se explica que el procedimiento de verificación del documento de identidad y huella (who is who) se debe ejecutar en el evento que el cliente solicite una tarjeta pre expedida por reposición de plástico, robo o pérdida, cuando el saldo de la cuenta de ahorros sea mayor o igual a \$16.000.000, así:



Descripción de actividades

Descripción del Procedimiento 290102 - Grabación De Novedades Tarjeta Debito

Macroproceso	Cumplimiento de los servicios
Banca	Personas y pymes
Categoría	Medios de pago
Servicio	Tarjeta débito
Proceso Transversal	Mantenimiento
Subproceso	Realizar novedades administrativas tarjeta débito
Fecha de Publicación	19/01/2016
Responsable	Gerencia Servicios en Medios de Pagos.

02. Validar la autenticidad del cliente. C1

Quien lo hace: Asesor

Cómo hacerlo: Realizar la autenticación del cliente mediante alguno de los siguientes procedimientos:

1. Visar firma por pantalla, si dispone de esta herramienta
2. Visar la firma en tarjeta de firma, si dispone de esta herramienta (solo en la oficina origen)
3. En caso de no poder visar la firma se debe realizar lo indicado en el componente "Visar"
4. Verificación del documento de identidad y la huella (WHO IS WHO)

¿Cuándo se realiza el proceso de who is who?

Se realiza el proceso de who is who a los clientes que solicitan una tarjeta preexpedida por reposición de plástico, robo o pérdida, cuando el saldo disponible de la cuenta de ahorros y/o corriente sea **mayor o igual a \$16 millones**.

Si es una solicitud de la tarjeta preexpedida que no cumpla con las condiciones mencionadas en el punto anterior, se debe autenticar el cliente con visación de firma.

Se realiza el proceso de who is who a los clientes que solicitan una tarjeta preexpedida por reposición de plástico, robo o pérdida y en los casos en que al asignar la clave a la tarjeta no recuerde su clave actual y solicitan regeneración de la misma.

¿Autenticidad del cliente conforme?

NO: FIN

SI: Continuar con la actividad 3

Ver en anexos métodos de Autenticación

Query bloqueo de tarjetas

<http://cubo.bancolombia.corp/procesos/pro/Documentos%20Procesos/Query%20bloqueo%20de%20tarjetas.docx>

Query bloqueo de tarjetas huérfanas

<http://cubo.bancolombia.corp/procesos/pro/Documentos%20Procesos/Query%20bloqueo%20de%20tarjetas%20hu%C3%A9rfanas.docx>

verificación de información

<http://cubo.bancolombia.corp/procesos/pro/Documentos%20Procesos/Verificaci%C3%B3n%20de%20informacion.docx>

visar firma en tarjeta de firma

<http://cubo.bancolombia.corp/procesos/pro/Documentos%20Procesos/Visar%20firma%20en%20tarjeta%20de%20firma.docx>

Adicionalmente, Bancolombia S.A. dando respuesta al requerimiento efectuado por el juzgado de primera instancia informó el 15 de junio de 2018 que la señora

05001 31 05 003 2017 00455 01

Jacquelyne Morales Restrepo durante la vinculación laboral realizó en la entidad bancaria los siguientes cursos:

Método de formación	Nombre de Curso	Estado	Fecha Fin
CURSO	VIAMERICAS	Aprobado	18/10/2004
CURSO	SIPLA 1	Aprobado	31/12/2004
CAPACIT	Actualización de Mecanismos e Instrumentos de Control y Prevención al Lavado de Activos	Asistió	09/07/2005
CURSO	Grabación de Planillas AFC	Aprobado	17/08/2005
CURSO	Código de Barras	Aprobado	17/08/2005
CURSO	Circulares SIPLA	Aprobado	21/08/2005
CURSO	El Ciclo PHVA – La Organización Orientada por Procesos	Aprobado	31/12/2005
CURSO	PSE Personas	Aprobado	31/12/2005
CAPACIT	Excelencia en el servicio	Asistió	01/04/2006
CAPACIT	Transformación de la Cultura Organizacional	Asistió	09/05/2006
CAPACIT	Cajeros Conavi fusión 2006	Asistió	16/10/2006
CURSO	Portafolio de Productos y Servicios-Nivel Básico	Aprobado	31/12/2006
CURSO	Seguridad de la Información.	Aprobado	31/12/2006
CURSO	SARLAFT	Aprobado	02/04/2008
CURSO	SARLAFT	Aprobado	29/04/2008
CURSO	Orientación a los Resultados	Aprobado	03/05/2008
CURSO	Orientación al Cliente	Aprobado	03/05/2008
CURSO	Innovación	Aprobado	03/05/2008
CURSO	Gestión Integral Grupo Bancolombia	Aprobado	03/05/2008
CURSO	Recaudo de Impuestos Nacionales y Aduana	Aprobado	03/05/2008
CURSO	Orientación a los Resultados	Aprobado	30/05/2008
CURSO	Orientación al Cliente	Aprobado	30/05/2008
CURSO	Innovación	Aprobado	30/05/2008
CURSO	Gestión Integral Grupo Bancolombia	Aprobado	30/05/2008
CURSO	Recaudo de Impuestos Nacionales y Aduana	Aprobado	30/05/2008
CURSO	Portafolio de Productos y Servicios-Nivel Básico	Aprobado	30/05/2008
CURSO	Tecnología de Sucursales	Aprobado	30/05/2008

CURSO	Seguridad de la Información.	Aprobado	30/05/2008
CURSO	Cultura en Prevención del Fraude	Aprobado	30/05/2008
CURSO	Riesgo Operacional	Aprobado	30/07/2008
CURSO	Construyendo Futuro y Continuidad	Aprobado	03/08/2008
CURSO	Construyendo Futuro y Continuidad	Aprobado	30/08/2008
CURSO	Manejo del Tiempo	Aprobado	03/10/2008
CURSO	Video Carga Progresiva	Aprobado	03/10/2008
CURSO	Manejo del Tiempo	Aprobado	30/10/2008
CURSO	Video Carga Progresiva	Aprobado	30/10/2008
CURSO	Recaudo Integrado del Negocio	Aprobado	04/03/2009
CURSO	Recaudo Integrado del Negocio	Aprobado	30/03/2009
CURSO	Video Carga Progresiva	Aprobado	31/05/2009
CURSO	Video Carga Progresiva	Aprobado	29/06/2009
CURSO	Las Apariencias Engañan	Aprobado	02/09/2009
CURSO	Las Apariencias Engañan	Aprobado	29/09/2009
CURSO	Proyecto INNOVA	Aprobado	03/10/2009
CURSO	Proyecto INNOVA	Aprobado	30/10/2009
CURSO	Olimpiadas del Conocimiento 2009	Aprobado	31/01/2010
CURSO	Negociación de Órdenes de Pago	Aprobado	03/05/2010
CURSO	Negociación de Órdenes de Pago	Aprobado	30/05/2010
CURSO	Evaluación Código de Ética y Buen Gobierno y RIT 2010	Aprobado	30/08/2010
CURSO	Riesgo Operacional	Aprobado	02/09/2010
CURSO	Riesgo Operacional	Aprobado	29/09/2010
CURSO	Una Elección Súper Inteligente Comercial	Aprobado	03/10/2010
CURSO	Una Elección Súper Inteligente Comercial	Aprobado	30/10/2010
CURSO	Portal Autoservicio del Empleado	Aprobado	04/03/2011
CURSO	Gestión Documental	Aprobado	04/03/2011
CURSO	Portal Autoservicio del Empleado	Aprobado	30/03/2011
CURSO	Gestión Documental	Aprobado	30/03/2011
CURSO	Emisión y Colocación Acciones Ecopetrol	Aprobado	03/07/2011
CURSO	Emisión y Colocación Acciones Ecopetrol	Aprobado	30/07/2011
CURSO	Evaluación Código de Ética y Buen Gobierno y RIT 2010	Aprobado	29/09/2011
CURSO	La Historia de un Dinero Fácil	Aprobado	02/11/2011
CURSO	La Historia de un Dinero Fácil	Aprobado	30/11/2011
CURSO	Ley Anticorrupción FCPA	Aprobado	01/03/2012
CURSO	Ley Anticorrupción FCPA	Aprobado	30/03/2012
CURSO	Y tú ¿tienes el control	Aprobado	31/03/2012
CURSO	Extracto Unificado	Aprobado	02/04/2012
CURSO	Tú Eres Parte de la Solución. Sucursales	Aprobado	02/04/2012
CURSO	Seguridad	Aprobado	02/04/2012
CURSO	Más Que Una Tarjeta	Aprobado	02/04/2012

CURSO	Informe Integral de Relación	Aprobado	29/04/2012
CURSO	Tú Eres Parte de la Solución. Sucursales	Aprobado	29/04/2012
CURSO	Más Que Una Tarjeta	Aprobado	29/04/2012
CURSO	Y tú ¿tienes el control	Aprobado	29/04/2012
CURSO	Seguridades	Aprobado	29/04/2012
CURSO	Evaluación Código de Ética y Buen Gobierno y RIT 2012	Aprobado	30/10/2012
CURSO	Tras la Pista del Señor Crim	Aprobado	31/10/2012
CURSO	¿Y Qué Pasó Aquí?	Aprobado	30/01/2013
CURSO	Ahorro a la Mano	Aprobado	26/05/2013
CURSO	Actuar en Presente para Permanecer en Futuro	Aprobado	28/05/2013
CURSO	Características Restricción y Negociación de Cheques	Aprobado	19/06/2013
CURSO	Viaje al Centro de los Riesgos	Aprobado	31/07/2013
CURSO	Vives para Crecer	Aprobado	25/09/2013
CURSO	Evaluación Código de Ética 2013 Act	Aprobado	11/12/2013
CURSO	Reuniones Efectivas, Un espacio para Conversar	Aprobado	17/01/2014
CURSO	Mod 1: Acciones Bancolombia a tu Nombre	Aprobado	07/02/2014
CURSO	Mod 2: Acciones Bancolombia a tu Nombre	Aprobado	21/02/2014
CURSO	Proceso de Autenticación de Clientes	Aprobado	24/02/2014
CURSO	Ley Fatca CRM	Aprobado	23/04/2014
CURSO	Evaluación SARLAFT - Viaje al Centro de los Riesgos	Aprobado	08/05/2014
CURSO	Evaluación Manual SAC - Viaje al Centro de los Riesgos	Aprobado	08/05/2014
CURSO	Evaluación SARO - Viaje al Centro de los Riesgos	Aprobado	08/05/2014
CURSO	Evaluación FCPA - Viaje al Centro de los Riesgos	Aprobado	08/05/2014
CURSO	Evaluación Ley SOX - Viaje al Centro de los Riesgos	Aprobado	12/05/2014
CURSO	Modelo Asesor para el Grupo Bancolombia	Aprobado	01/07/2014
CURSO	Un Experto En Cheques	Aprobado	03/07/2014
CURSO	Finanzas Básicas	Aprobado	06/07/2014
CURSO	Evaluación Código de Ética 2014	Aprobado	22/09/2014
CURSO	A Viva Voz	Aprobado	22/10/2014
CURSO	Viviendo el Servicio	Aprobado	03/12/2014
CURSO	Seguro que sí! Módulo Fraude Interno	Aprobado	19/02/2015
CURSO	Pago Remesas Familiares	Aprobado	11/05/2015
CURSO	Evaluación Código de Ética 2015	Aprobado	07/07/2015
CURSO	Autorización Protección de Datos Personales	Aprobado	07/07/2015
CURSO	Seguro que sí! Módulo Manejo y Protección de la Información	Aprobado	15/07/2015
CAPACIT	Primeros Auxilios 1 " Transporte de Lesionados "	Asistió	23/07/2015
CURSO	Ronda clasificatoria 1 Sucursal servicio	Aprobado	26/08/2015
CURSO	¡Previene el Riesgo con Conocimiento! - Fuerza Comercial	Aprobado	17/09/2015
CURSO	Ronda clasificatoria 2 Sucursal servicio	Aprobado	18/09/2015

CURSO	Seguro que sí! Módulo Controles de Acceso Físico y Lógico	Aprobado	18/09/2015
CURSO	Ronda clasificatoria 3 Sucursal servicio	Aprobado	07/10/2015
CURSO	¿Cómo Hacer Rendir tu Dinero?	Aprobado	07/01/2016
CURSO	#¿NOMBRE?	Aprobado	15/01/2016
CURSO	Finanzas Intermedias	Aprobado	16/01/2016
CURSO	Instructivo Circulares de Riesgo	Aprobado	16/01/2016
CURSO	Gestión del Riesgo Crediticio	Aprobado	17/01/2016
CAPACIT	GCI Módulo Cultura	Asistió	18/01/2016
EVAL	Evaluación GCI Cultura	Aprobada	18/01/2016
CAPACIT	GCI Módulo Segmentos, Canales y productos	Asistió	19/01/2016
CAPACIT	GCI Módulo CRM 1	Asistió	20/01/2016
CAPACIT	GCI Módulo Conocimiento del Cliente	Asistió	20/01/2016
EVAL	Evaluación GCI Segmentos Canales Productos	Aprobada	20/01/2016
CAPACIT	GCI Módulo Introducción Crédito Hipotecario	Asistió	21/01/2016
CAPACIT	GCI Módulo Conversando y negociando	Asistió	22/01/2016
EVAL	Evaluación Conversando y Negociando	Aprobada	22/01/2016
CAPACIT	GCI Módulo Finanzas intermedias	Asistió	25/01/2016
CURSO	El Aliado CRM	Aprobado	26/01/2016
EVAL	Evaluación GCI Crédito Hipotecario	Aprobada	26/01/2016
CAPACIT	GCI Módulo Entrenamiento Equipos de Ventas	Asistió	27/01/2016
CAPACIT	GCI Módulo Procesos Crédito Hipotecario	Asistió	27/01/2016
EVAL	Evaluación Módulo Finanzas Intermedias	Aprobada	27/01/2016
EVAL	Evaluación Módulo Entrenamiento en Ventas	Aprobada	28/01/2016
CAPACIT	GCI Módulo Riesgo de Crédito	Asistió	29/01/2016
CAPACIT	GCI Módulo Garantías y Desembolsos	Asistió	01/02/2016
CAPACIT	GCI Módulo CRM 2	Asistió	01/02/2016
EVAL	Evaluación GCI Caso Integrador	Aprobada	02/02/2016
EVAL	Evaluación Módulo CRM	Aprobada	02/02/2016
EVAL	Evaluación GCI Riesgo de Crédito	Aprobada	02/02/2016
CAPACIT	Especialidad Auxiliares	Asistió	04/02/2016
EVAL	Evaluación GCI Temas Especiales Auxiliares	Aprobada	04/02/2016
CAPACIT	Capacitación en Sucursal Plan ES	Asistió	21/04/2016
CURSO	¡El nuevo mundo de las Tarjetas! (Cajeros, Educadores y Secretarías)	Aprobado	11/05/2016
CURSO	Módulo 1: Introducción a Solución Inmobiliaria	Aprobado	11/07/2016
CURSO	Módulo 2: Crédito Hipotecario de Vivienda Bancolombia	Aprobado	15/07/2016
CURSO	Evaluación Código de Ética 2016	Aprobado	01/08/2016

Precisando Bancolombia S.A. que dentro de dicha relación se enlista la capacitación denominada GCI Módulo CMR, a la cual asistió la actora el 20 de enero de 2016, en cuyo contenido se encuentra lo concerniente al who is who.

Y se detalla el contenido del módulo CRM, así:

14 de junio de 2018

A QUIÉN PUEDA INTERESAR:

A continuación, se detalla de contenido del módulo CRM:

Objetivos:

- ✓ Explicar al comercial como a través de la herramienta SAP CRM, podrá realizar las validaciones necesarias para vincular una persona, para adquirir un producto o servicio del banco, cumpliendo con la normatividad expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ✓ Orientar al comercial, en las políticas de vinculación, actualización y novedades de clientes.
- ✓ Garantizar que los clientes queden segmentados de manera adecuada a través del correcto manejo de la herramienta SAP CRM.

Generalidades CRM:

Definición, Ingreso a la herramienta, botones principales, navegación en pantalla de inicio, bloques de información, mensajes comunes, salida del sistema.

Condiciones generales para la vinculación:

Clientes de muy alto y alto riesgo, clientes PEP, documentación obligatoria para la vinculación PN, PJ y menores de edad, circular 3042.

Crear y vincular personas:

Validar la existencia de la persona, crear persona natural y usuarios, vincular persona natural y jurídica, diligenciamiento de bloques obligatorios para vinculación, estados de la vinculación.

Inicio del proceso de vinculación:

listas de control y mensajes de respuesta, el sistema realiza WHO IS WHO de primer momento, es un paso automático del sistema donde valida identificación del cliente contra las bases de datos del área de calidad de datos, es una

respuesta automática. Dependiendo de la primera respuesta se explica que se debe hacer WHO IS WHO de segundo momento a criterio del comercial

segmentar/calificación de riesgo. Actividad a realizar con clientes de riesgo muy alto y alto.

Vincular:

Actividad final de vinculación donde el sistema confirma que el cliente ha sido vinculado al banco.

Imprimir FUV: imprimir formato de vinculación y formalizar la vinculación con la firma y huella clara y legible del cliente. Fin de la vinculación.

Requerimientos de clientes:

Grabación y consulta de los reclamos de los clientes y usuarios, consulta de respuestas de los requerimientos, solicitud de documentos necesarios para grabar la reclamación con el botón ayuda para radicar de CRM, envío de documentos al área de requerimientos de clientes.

Requerimientos legales:

Definición de requerimiento legal, envió por la herramienta y consulta de requerimientos legales.

Nota: Este documento no es una certificación, los cursos realizados por los colaboradores son diseñados para aplicarse en procesos del Grupo Bancolombia y por lo tanto no tienen validez ante el ministerio de Educación.

Se expide a solicitud del interesado el 12 de junio de 2018.

Aunado a lo anterior, en la investigación ya citada llevada a cabo el 29 de septiembre de 2016 por la Dirección de Seguridad Corporativa de Bancolombia S.A. se trajo a colación el correo electrónico de fecha 7 de septiembre de 2016 transmitido por la Directora de Servicios de la sucursal Camino Real y que les fue notificado a todos los funcionarios respecto al tema del control que se debía hacer en cuanto a la entrega de tarjetas pre expedidas, para evitar fraudes, correo en el cual fue relacionado el de la señora Jacquelyne Morales Restrepo. Advirtiéndole que el día 5 de septiembre de 2016 en dos sucursales se había cometido fraude con tarjetas pre expedidas, requiriendo a los asesores realizar el who is who en los casos en los que los supuestos clientes solicitan tarjetas pre expedidas, no sólo limitándose al monto definido por proceso, sino ante cualquier sospecha, como se observa.

Algunas de las recomendaciones que desde la Dirección de Seguridad se les remitía a los Líderes de Servicio para que los socializaran con los funcionarios de las sucursales a cargo respecto al tema del control que se debía hacer en cuanto a la entrega de tarjetas pre expedidas, les fue notificado a todos los funcionarios de la suc. Camino Real el día 07 de septiembre mediante correo transmitido

por la Directora de Servicios MARIA PATRICIA GALLEGO RESTREPO y en ese correo está relacionado el de la funcionaria Jacquelyne Morales Restrepo <JMRESTRE@bancolombia.com.co>.

De: Maria Patricia Gallego Restrepo
Enviado el: miércoles, 07 de septiembre de 2016 08:29 AM
Para: Angela Estella Ortega Henao <anortega@bancolombia.com.co>; Carlos Andres Medina Lopez <CARMEDIN@bancolombia.com.co>; Gloria Patricia Lopez Castano <glorilop@bancolombia.com.co>; Hector de Jesus Granada Vanegas <hgranada@bancolombia.com.co>; Jacquelyne Morales Restrepo <JMRESTRE@bancolombia.com.co>; Juan David Vivero Jaramillo <jvivero@bancolombia.com.co>; Marcela Ortiz Garcia <marortiz@bancolombia.com.co>; Maria Angela Gonzalez Rojas <angonzal@bancolombia.com.co>; Nancy Stella Garces Cano <NGARCES@bancolombia.com.co>; Yudy Rocio Orozco Aguilar <YUDOROZC@bancolombia.com.co>
Asunto: RV: Evitemos el fraude con Tarjetas Débito Pre expedidas

Niños tema importante al momento de entregar una tarjeta reexpedida.

Cordialmente.

Maria Patricia Gallego R
Directora de servicio
Sucursal Camino Real 316
Teléfono 511 66 11 ext 151
BANCOLOMBIA

De: Jose Nevardo Calle Guerra
Enviado el: lunes, 05 de septiembre de 2016 06:28 PM
Para: Adrian Mauricio Patino Henao <ADRPATIN@bancolombia.com.co>; Alejandra Maria Uran Giraldo <auran@bancolombia.com.co>;
Asunto: Evitemos el fraude con Tarjetas Débito Pre expedidas

Cordial saludo,

Evitemos el fraude con Tarjetas Débito Pre expedidas

Gracias a la implementación del sistema de lector de chip's en los PAC de las cajas en las sucursales, redujimos el fraude con Tarjetas Pre expedidas al 0%. No obstante, los delincuentes van cambiando sus estrategias para cometer el fraude; hoy se presentan en las sucursales con cédulas y tarjetas falsas y solicitan tarjetas pre expedidas; los plásticos que presentan tienen adulterado el No. de la tarjeta original realizada. Finalmente, con la nueva tarjeta pre expedida es que hacen los retiros por PIN PAD en las sucursales.

Algunas recomendaciones para tener en cuenta:

1. Haz el WHO IS WHO en los casos en los que los supuestos clientes solicitan tarjetas pre expedidas, no sólo limitándonos al monto definido por proceso, sino ante cualquier sospecha.
2. Valida la información del cliente; datos biográficos contra SAP CRM.

3. En caso que soliciten tarjeta pre expedida por deterioro, verifica si el N°. del plástico que presentan es igual al N°. de la tarjeta asociada a la cuenta.
4. Verifica si en SAP – Gestión Documental, está digitalizada la cédula y compárala con la que presentan cuando hacen la solicitud de la nueva tarjeta.
5. Valida movimientos y hazle preguntas reto al supuesto cliente sobre dichos movimientos. No debemos confiarnos de las preguntas que se hacen comúnmente ya que los delincuentes llevan esa información, ya sea memorizada o escrita en hojas de papel y/o celulares.
6. De ser necesario, trata de comunicarte con el cliente al N°. de teléfono que tenga registrado en la cuenta.
7. En las sucursales que ya tienen implementado el proyecto + Fácil para Todos, podrás hacer uso del lector del código de barras de la cédula que posee este sistema.
8. En caso de sospecha, ya sea porque el cliente no responde las preguntas; no permite hacer el Who is Who o se retira de la oficina al momento de aplicar cualquiera de los controles anteriores, comunícate inmediatamente con los Analistas de Seguridad, para que te den las recomendaciones del caso:

Aurelio Rojas Prieto (3183125575) o Gleiber Andrey Loaiza Correa (3175130121).

Recomendación final: En caso de resultar falsa la cédula, debemos proceder a bloquear preventivamente la cuenta y las tarjetas asociadas, ya que pueden haber más cedulas y tarjetas a nombre de ese cliente esperando en otra oficina a que le hagan entrega de una tarjeta pre-expedida. Conserva los documentos, ya que ellos son prueba del delito. Oprime el botón de pánico para enviar a tu oficina reacción de GAM y/o Policía si se trata de una localidad donde no haya apoyo de GAM.

A juicio de la Sala, de lo dicho por la demandante queda demostrado que como cajera si recibió capacitación en who is who, proceso que según ella aplicaba cuando el cliente iba a retirar una suma equivalente a \$50.000.000 o más. Y si bien aduce que en enero de 2016 cuando fue ascendida como asesora integral recibió capacitación de varias personas en todo lo relacionado con conocimiento del cliente y validación, pero no en who is who; lo cierto es que la demás prueba documental y testimonial desvirtúan tal aseveración.

Lo anterior, por cuanto la declarante Natalia Eugenia Castrillón Restrepo, habiendo desempeñado el cargo de entrenadora de formación indicó que todo asesor integral II recibe capacitación en who is who en formación y sino en la pasantía, pues es obligatorio, por lo que la demandante tuvo que ser capacitada, y en la lista de chequeo se puede corroborar que el asesor, si haya sido capacitado al respecto, más no se realizaba evaluación teórico-práctica del tema. Aseveración que puede corroborarse en el listado de cursos que realizó la mencionada y que fue allegado por Bancolombia S.A. donde se constata que recibió el 20 de enero de 2016 la capacitación denominada GCI Módulo CMR, en cuyo contenido se

encuentra lo concerniente al who is who. Y que para octubre de 2016 existía en el banco el proceso de who is who y se aplicaba para la expedición de tarjetas débito cuando el monto de la cuenta del cliente era superior a \$16.000.000, y ello, estaba estipulado en el PROCEDIMIENTO 290102 – GRABACION DE NOVEDADES TARJETA DEBITO, que era de obligatoria aplicación dado que consagraba las actividades para reposición de tarjeta débito. Procedimiento que como ya se indicó tiene fecha de publicación del 19 de enero de 2016, calenda para la cual la señora Jacquelyne Morales Restrepo ya ocupaba el cargo de Asesora Integral II, en el cual se explica que el procedimiento de verificación del documento de identidad y huella (who is who) se debe ejecutar por parte de los asesores en el evento que el cliente solicite una tarjeta pre expedida por reposición de plástico, robo o pérdida, cuando el saldo de la cuenta de ahorros sea mayor o igual a \$16.000.000. Y que, en criterio de la Sala, contrario a lo aseverado por el apoderado de la actora, si constituye un instructivo de obligatorio cumplimiento y aplicabilidad por el personal asesor de Bancolombia S.A, dado que enmarca el subproceso implementado dentro de la entidad bancaria para la administración de las novedades que conciernen las tarjetas débito, solicitudes de las mismas y mantenimiento de sus cuentas.

Por su parte la testimoniante María Patricia Gallego Restrepo, quien fue Directora de Servicios en la sucursal Camino Real en la cual la demandante prestó sus servicios, adujo que aquella para ocupar el cargo de Asesora Integral II recibió capacitación por lo menos durante cuatro semanas en todo el tema comercial y luego una semana en pasantía, en un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. todos los días. Que, para octubre de 2016, se aplicaba de forma obligatoria el proceso de who is who para identificar a los clientes en el trámite de reposición de tarjeta débito cuando el saldo del cliente superaba los \$16.000.000, dado que dicho procedimiento estaba estipulado dentro de la entidad bancaria. Además, hizo

referencia a un correo electrónico que ella envió a todos los asesores incluyendo a la actora donde se les explicaba respecto de la obligatoriedad de realizar el who is who. Correo electrónico que como se indicó fue dirigido en forma masiva el 7 de septiembre de 2016, esto es, 13 y 14 días antes de cometerse el fraude por suplantación de clientes, donde se advirtió del control que se debía hacer en cuanto a la entrega de tarjetas pre expedidas, para evitar fraudes, requiriendo a los asesores, entre ellos, a la actora, realizar el who is who en los casos en los que los supuestos clientes solicitan tarjetas pre expedidas, no sólo limitándose al monto definido por el proceso, sino ante cualquier sospecha. De lo que se puede colegir que la señora Jacquelyne Morales Restrepo para tal calenda se encontraba capacitada, entrenada, formada y/o instruida en who is who en los eventos de entrega de tarjetas débito pre expedidas con saldos en las cuentas de los clientes superiores a \$16.000.000.

En tanto la deponente Viviana Marcela Álvarez Carvajal, quien ocupó el mismo cargo de la actora como asesora integral II durante 6 años, dijo que ella si conocía de la existencia del proceso de who is who, pues era un proceso que se tenía establecido en el banco, entendiéndose esta Superioridad que alude al PROCEDIMIENTO 290102 - GRABACIÓN DE NOVEDADES TARJETA DEBITO, y que a ella se lo enseñó a manejar otra compañera, lo que guarda correspondencia con lo dicho por la deponente Natalia Eugenia Castrillón Restrepo cuando dijo que el proceso who is who se aborda de forma obligatoria en la pasantía, que en palabras de la testigo María Patricia Gallego Restrepo se realiza en una oficina con otro compañero asesor asignada por el banco. Que ella personalmente no recibió capacitación, ya que el proceso who is who no era una capacitación precisa, sino un aplicativo que llegaba a la entidad bancaria, una herramienta para hacer validación, y no era evaluado de manera teórico-práctica, tal como lo precisó la declarante Natalia Eugenia Castrillón Restrepo, y precisó que

todas sabían manejarlo, donde se puede incluir a la accionante dada la similitud de cargos. Que del mismo se hablaba a veces en reuniones. Y que cuando ella supo del proceso se aplicaba en caso de dudas respecto del cliente a las preguntas y por asuntos de seguridad, y en caso de que el saldo superaba los \$50.000.000.

Ahora. El artículo 61 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social le confiere al Juzgador la potestad de apreciar libremente las pruebas aducidas en el juicio para formar su convencimiento acerca de los hechos debatidos, con base en aquellas que lo persuadan mejor sobre cuál es la verdad real y no simplemente formal. Con fundamento en tal precepto, se itera que esta Sala de decisión considera que la señora Jacquelyne Morales Restrepo para los días 20 y 21 de septiembre de 2016, datas para las cuales se dio la ocurrencia del fraude por entrega irregular de tarjetas pre expedidas – sucursal Camino Real y cuando desempeñaba el cargo de Asesora Integral II, se encontraba debidamente capacitada, entrenada, instruida y/o formada en who is who, procedimiento de verificación del documento de identidad y huella que se debe ejecutar por parte de los asesores en el evento que el cliente solicite una tarjeta pre expedida por reposición de plástico, robo o pérdida, cuando el saldo de la cuenta de ahorros sea mayor o igual a \$16.000.000, mismo que fue establecido en el PROCEDIMIENTO 290102 - GRABACIÓN DE NOVEDADES TARJETA DEBIDO, publicado el 19 de enero de 2016.

Luego. El Código Sustantivo del Trabajo respecto a la terminación del vínculo contractual, exige a la parte que finaliza la relación laboral, en este caso, el empleador, que discrimine e identifique claramente la justa causa a invocar, la cual, puede contenerse en el Código Sustantivo del Trabajo, en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa, en la Convención Colectiva o Pacto Colectivo si los

hubiere, o en el contrato, siempre que estas últimas no vulneren la ley laboral, ni la Constitución Política como máximo compilado normativo.

Por ello, la posición de la jurisprudencia nacional ha venido sosteniendo, que no existen en el ordenamiento jurídico, requisitos que impongan fórmulas sacramentales para la terminación del contrato de trabajo invocando una justa causa, pues basta en que se le explique al trabajador con absoluta claridad y certeza las razones en las que se funda la decisión, sin que sea necesaria la explicación normativa que respalda la misma.

Ahora, en relación a la justa causa que adujo la demandada Bancolombia S.A., es decir, la señalada en el numeral 6° del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo literal a) que refiere:

“...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...”

En concordancia, el reglamento interno de trabajo que rige en Bancolombia S.A. en el artículo 67 literales c) y d) prevé:

“...Artículo 67: Se califican como graves y dan, por tanto, lugar a la terminación del contrato por decisión unilateral del Banco, por justa causa, además de las establecidas en el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo o en el contrato de trabajo, las siguientes faltas:

c) Poner en peligro, por actos u omisiones, la seguridad de las personas o de los bienes del banco o de los bienes de terceros confiados al mismo.

d) No cumplir oportunamente las prescripciones que, para la seguridad de los locales, los equipos, las operaciones o los dineros y/o valores de la empresa o que en ella se manejan, impartan las autoridades del banco...”.

Sobre esta causal, la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia, se pronunció sobre cuál es la hermenéutica que debe impartirse a la disposición. En sentencia de radicación 4005 de 31 de enero de 1991, la Sección Primera de la Corporación reflexionó que este numeral, contempla dos circunstancias fácticas a saber: La primera, es cualquier violación grave de las obligaciones y prohibiciones especiales del trabajador, de conformidad con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo de Trabajo, y la segunda es la comisión de cualquier falta grave, calificada como tal por el empleador, en las fuentes de derecho laboral determinadas por el legislador, es decir, pactos, convenciones colectivas, laudos arbitrales, contratos, reglamentos, aclarando que la calificación de la gravedad de la falta, corresponde al empleador.

El Alto Tribunal ha esbozado además en múltiples decisiones *“...que la calificación de la gravedad de la falta corresponde a los pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos en los que se estipulan esas infracciones con dicho calificativo.*

Por ello, cualquier incumplimiento que se establezca en aquéllos, implica una violación de lo dispuesto en esos actos, que, si se califican de grave, constituye causa justa para fenecer el contrato; no puede, el juez unipersonal o colegiado, entrar de nuevo a declarar la gravedad o no de la falta. Lo debe hacer, necesariamente, cuando la omisión imputada sea la violación de las obligaciones especiales y prohibiciones a que se refieren los artículos 58 y 60 del C.S. del T. Lo importante es que el asalariado incurra en una de las faltas calificadas de graves por el reglamento interno de trabajo, sin importar si ella, produjo daño o beneficio para la entidad patronal...”. (Sentencias de 14 de agosto de 2012, Radicado 39.518; y SL12.438 de 15 de septiembre de 2015, Radicado 45.700)

Según lo narrado dentro de la investigación llevada a cabo el 29 de septiembre de 2016, por la Dirección de Seguridad Corporativa de Bancolombia S.A. con relación al asunto: Fraude por Entrega Irregular de Tarjetas Pre Expedidas – Sucursal Camino Real – Modalidad: Fraude a Clientes Bancolombia por Entrega Irregular de Tarjetas de Cuentas de Ahorro Pre Expedidas – Fecha hechos: 20 y 21 de 2016 – Valor hurto: \$47.545.000, donde se concluyó que hubo por parte de la señora Jacquelyne Morales Restrepo una responsabilidad directa por negligencia, cuidado debido y falta de control en la operación de entrega de tarjetas pre expedidas por parte de la citada como asesora comercial, respecto de lo clientes que se identificaron como Pedro Enrique Castañeda Álvarez y Adriana Roa Cuestas al no realizar el who is who entre otros procesos a las cédulas que presentaron estos dos delincuentes para acceder a las tarjetas, permitiendo y facilitando la comisión del delito de hurto , exponiendo al riesgo el dinero depositado por los dos clientes en sus cuentas de ahorro que por demás estaban bajo el cuidado y protección de la entidad bancaria, hechos que por demás, se probaron en este proceso. La demandante incumplió las prescripciones que, para la seguridad de las operaciones o los dineros y/o valores de la empresa o que en ella se manejan, fueron impartidas

por Bancolombia S.A.; y con su omisión de realizar el who is who puso en peligro la seguridad de las personas o de los bienes del banco o de los bienes de terceros confiados al mismo; y estas conductas se calificaron como faltas graves y podrían ser invocadas por Bancolombia S.A. para finiquitar el contrato de trabajo de actora.

Es claro entonces, que el despido de ésta obedeció a una causa justa. En consecuencia, no procede la indemnización por despido injusto consagrada en la convención colectiva de trabajo.

Así las cosas, en el presente evento la demandante no cumplió con la carga probatoria antes referida, razón por la cual se debe confirmar la decisión absolutoria que se revisa en apelación.

DE LAS COSTAS

Ante la desventura del recurso de apelación, las costas en ambas instancias corren en favor de Bancolombia S.A. y a cargo de la señora Jacquelyne Morales Restrepo.

Se fijan las agencias en derecho, en la suma total de \$1.160.000, para esta instancia.

En mérito de lo expuesto, la **SALA PRIMERA DE DECISIÓN LABORAL** del **TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley, resuelve:

PRIMERO: Confirmar la sentencia de primera instancia proferida el 4 de marzo de 2019 por el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Medellín, que se revisa en apelación, por las razones expuestas.

05001 31 05 003 2017 00455 01

SEGUNDO: Ante la desventura del recurso de apelación, las costas en ambas instancias corren en favor de Bancolombia S.A. y a cargo de la señora Jacquelyne Morales Restrepo.

Se fijan las agencias en derecho, en la suma total de \$1.160.000, para esta instancia.

Lo resuelto se notifica en **EDICTO**. Se ordena regresar el proceso al Juzgado de origen.

Los Magistrados,

Jaime Alberto Aristizábal Gómez

John Jairo Acosta Pérez

Francisco Arango Torres

Firmado Por:

**Jaime Alberto Aristizabal Gomez
Magistrado
Sala Laboral
Tribunal Superior De Medellin - Antioquia**

**John Jairo Acosta Perez
Magistrado
Sala Laboral
Tribunal Superior De Medellin - Antioquia**

Francisco Arango Torres

Magistrado
Sala Laboral
Tribunal Superior De Medellin - Antioquia

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: **d976222b36591f4139d6f90c580cf10c4e886381b423ea23f92a0dc8dfaa86e9**

Documento generado en 22/11/2023 01:13:11 PM

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