

Procedimiento: Aplicación General
Materia: Despido injustificado y cobro de prestaciones
Demandante: Tania Romina Montenegro Bascuñan
Demandado: Banco Santander Chile
RIT: O-4785-2018

Santiago, treinta y uno de enero de dos mil diecinueve.

VISTOS, OÍDOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que comparece ante este Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Puente Alto, **TANIA ROMINA MONTENEGRO BASCUÑÁN**, R.U.T. 16.422.652-2, trabajadora, con domicilio para estos efectos en Bueras 218, oficina 403, Rancagua, quien impetra demanda en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, Rut 97.036.000-K, representada por don Jorge Arturo Peña Collao, Rut 8.190.497-9, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Bandera 172, piso 7, Santiago, fundada en lo que pasa a exponer.

Indica, que prestó servicios para la demandada desde el 1 de febrero de 2012, en calidad de cajera; luego, a contar de mayo de 2014, pasó a desarrollar servicios como Ejecutivo Personas Junior y, finalmente, a contar de agosto de 2017, su cargo fue el de Ejecutivo Select Junior. A la fecha de término de su contrato, prestaba servicios en sucursal ubicada en Calle del Arzobispo 0655 del Banco Santander, en la comuna de Providencia, Santiago. Su remuneración mensual, de acuerdo con el artículo 172 del Código del Trabajo, ascendía a la suma de \$1.394.370.- correspondiente al promedio de los últimos tres meses íntegramente trabajados: - Abril 2018: \$1.255.552; - Mayo 2018: \$1.648.269 y - Junio 2018: \$1.279.289.-

Sostiene que, con fecha 5 de julio de 2018, fue despedida por las causales del artículo 160 n° 7 del Código del Trabajo, esto es, supuesto *incumplimiento grave de las obligaciones que me imponía el contrato de trabajo* y por la del artículo 160 N°1 letra a) del mismo Código, esto es supuesta *falta de probidad del trabajador en el desempeño de sus funciones*. La carta señala que la resolución anterior se fundamenta en que: *“se ha detectado que usted en el ejercicio de su cargo como EJECUTIVO SELECT JUNIOR, ha realizado actos contrarios a la buena fe que debe imperar en toda relación laboral, incumpliendo gravemente las obligaciones que emanan de su contrato de trabajo... En efecto, en el Banco Santander existe un producto... llamado Plan Santander LANPASS Funcionario... que otorga millas para volar en la línea aérea LATAM, según las siguientes condiciones: Acumulas 20 Millas LATAM Pass por las siguientes transacciones... (nombrando giros, transferencias, pagos automáticos, pago en línea, súper giros, recarga de celulares, depósitos recibidos desde cajero) El tope de acumulación mensual es de 2.000 millas (100 transacciones)... En junio de 2018, el jefe de Red Banco de Banco Santander encargó una*



revisión aleatoria al área de inteligencia de clientes, respecto a las transacciones que dieron origen a la acumulación de Millas LAN PASS (o LATAMPASS) y se detectó la existencia de ciertos indicadores que sobrepasaban del promedio, lo que obligó a realizar una investigación sobre las transacciones de funcionarios que dieron origen al beneficio de millas en el período noviembre 2017 a abril de 2018”. Se alude luego a operaciones recíprocas de transacciones realizadas con otro funcionario del Banco, transacciones que -dice la demandada- estaban destinadas a obtener indebidamente el premio de Millas. A continuación, se cita la normativa supuestamente infringida, haciendo una alusión vaga e imprecisa a normas de conducta supuestamente infringidas, normas difusas que en ninguna parte se refieren a los hechos que en la carta se invocan

Señala que, su despido resulta absolutamente indebido. Para comenzar, la carta comienza señalando que *“usted, en el ejercicio de su cargo... ha realizado actos contrarios a la buena fe que debe imperar en toda relación laboral...”*. Esta afirmación es falsa, ya que, en el ejercicio de su cargo jamás realizó actos contrarios a la buena fe. En este sentido, es efectivo que suscribió con la demandada contrato de Cuenta Plan Santander LANPASS mediante el cual, en su calidad de CLIENTE y no de trabajadora, acordó determinadas condiciones y beneficios que no eran gratuitos, sino que significaban obligaciones como para cualquier cliente bancario, como -la principal- el pago de un cargo mensual por la cuenta. Es decir, estamos en presencia de contrato bilateral que implica obligaciones recíprocas para las partes y no de un regalo o beneficencia como pretende hacer ver la demandada. De esta manera, suscribió este plan de Cuenta Santander pasando a ser “cliente” del Banco, motivo por el cual mal se puede señalar que habría realizado actos en el ejercicio de su cargo como aquellos que se imputan.

Por otro lado, se le imputa incumplimiento grave a las obligaciones que le imponía el contrato de trabajando, sin señalarse obligación alguna relativa al hecho puntual que se le imputa. Es decir, no existe obligación alguna en su contrato o anexos que haga alusión a la obligación que se señala como supuestamente incumplida, señalándose y citándose cláusulas vagas, genéricas, que no se refieren al hecho por el cual se pone término a su contrato.

Como señaló, celebró un contrato denominado Plan Santander LANPASS que contemplaba beneficios, beneficios pactados y legítimos, que el Banco “promociona” e incentiva con todos, por lo que pretender que, realizar operaciones absolutamente legítimas y contempladas en el mismo contrato, pueda configurar una causal de despido, es absolutamente insólito y, desde el punto de vista laboral, improcedente, más aún si se considera que cualquier transacción u operación no es realizada en calidad de funcionario o trabajador, sino como cliente, aspecto en el cual no resulta admisible la aplicación de la normativa laboral. En este sentido, señala este Plan LANPASS que *“Contrato y los productos que lo componen se rigen por la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, las circulares*



e instrucciones emanadas del Banco Central de Chile y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y sus modificaciones...”(el subrayado es mío). Es decir, celebró este contrato como cliente, consumidor, acuerdo por el cual, pagaba mensualmente.

Jamás incumplió las obligaciones que le imponía el contrato de trabajo -menos con el carácter de grave que exige la ley-. Trabajó durante largos años en el Banco y todo su actuar se rigió por las instrucciones y directrices que la demandada entregaba.

Por otro lado, en cuanto a la causal de falta de probidad, tampoco se configura la misma. Nunca cometió un acto contrario a la probidad, al correcto andar y menos aún “en el desempeño de sus funciones” como lo exige el artículo 160 N° 1 letra a) del Código del Trabajo. Las imputaciones de la demandada son antojadizas, concluyéndose entonces -igualmente- que su despido es improcedente. Finalmente, cabe preguntarse legítimamente por qué y cómo la demandada revisa su cuenta corriente, ingresando a sus finanzas personales, en un espacio donde es cliente. La demandada deberá hacerse cargo de haber afectado y vulnerado su privacidad, antecedente suficiente para que se acoja esta demanda.

De esta manera, no habiendo incurrido en ninguna de las causales invocadas por la demandada, solicita se declare que fue despedida en forma indebida, injustificada o improcedente y se condene a la demandada a pagarle las siguientes prestaciones:

- 1.- Indemnización por falta de aviso previo de despido igual a: \$1.394.370.-
- 2.- Indemnización por 6 años de servicios igual a \$8.366.220.-
- 3.- Recargo del 100% de la indemnización señalada en punto anterior por la suma de \$8.366.220.- para lo cual pide que su despido sea declarado carente de motivo plausible; o, en subsidio, recargo del 80% de la indemnización señalada en punto anterior por la suma de \$6.692.976.-, todo en virtud de lo dispuesto en el artículo 168 del Código del trabajo.
- 4.- Feriado proporcional período 1 febrero 2018 a 5 de julio de 2018 por la suma de: \$418.311.- (9 días).
- 5.- Remuneración 5 días de julio de 2018: \$232.395.-
- 6.- Bonos denominado “WIN WIN”: Bono de concurso de resultados (incentivo a la producción) del segundo trimestre año 2018 (abril, mayo y junio 2018): Bono que se pagaba en forma trimestral de acuerdo a resultados alcanzados (y cuyo pago sólo era diferido para agosto de 2018): por la suma de \$1.500.000.-

Finalmente, indica que no compareció ante instancia administrativa, haciendo uso del Derecho de acudir directamente al tribunal.

Conforme a las normas de derecho que cita, solicita se tenga por interpuesta demanda en procedimiento de aplicación general en contra de BANCO SANTANDER CHILE, ya individualizado, y en definitiva se declare que fue despedida en forma indebida, injustificada o



improcedente y se le condene a pagar las prestaciones indicadas, por los montos señalados o por los que el tribunal determine, más intereses, reajustes legales y expresa condena en costas.

SEGUNDO: Que dentro de plazo legal, la demandada mediante el abogado **JOSÉ TOMÁS HONOUR MANRÍQUEZ**, en representación de la demandada **BANCO SANTANDER CHILE**, procede a contestar la acción de autos, controvirtiendo en forma expresa todas y cada una de las afirmaciones vertidas en ella, solicitando su absoluto rechazo con expresa condenación en costas, de conformidad a los antecedentes, hechos y fundamentos de derecho que a continuación expone.

Señala que el Banco Santander Chile S.A., en adelante también e indistintamente el Banco y/ o Banco Santander, es una empresa nacional de reconocida experiencia y prestigio en el mercado crediticio y financiero, prestando gran diversidad de servicios tanto a personas naturales como jurídicas, sean nacionales o extranjeras. La característica esencial del Banco es prestar un servicio que se funde en antecedentes fidedignos, pues no sólo está en juego la confianza en el mercado crediticio sino también el endeudamiento de las personas, debiendo otorgarse créditos acordes con la capacidad de pago de cada cliente, lo que debe acreditarse y verificarse adecuadamente conforme a la normativa interna del Banco. Para proporcionar un mejor servicio a los clientes y subsistir en el competitivo mercado de la banca, su representada tiene diversas sucursales en el territorio nacional, y cada sucursal ofrece una serie de servicios (servicios de tarjetas de crédito; créditos otorgados a personas naturales, pequeñas y grandes empresas; recepción de depósitos, entrega y recepción de talonarios de cheque, etc.). Asimismo, debido a la naturaleza de los servicios que presta, se caracteriza por seleccionar rigurosamente a su personal, en la que considera principalmente la honradez y rectitud en el actuar, depositando gran confianza en cada uno de los trabajadores, los que deben actuar con la debida diligencia y cuidado en el desempeño de sus funciones y en el actuar para con su empleador, debiendo observar una serie de procedimientos a fin de otorgar productos crediticios a quienes realmente podrán cumplir con sus compromisos crediticios, evitando poner en riesgo el patrimonio de su empleador, así como también sujetarse rigurosamente a los procedimientos del Banco a fin de cuidar y velar por los dineros depositados en éste por sus clientes. Por cierto, este deber de honradez y rectitud en el actuar de los dependientes del Banco es exigido por su representada en todos los aspectos laborales que une a las partes.

De esta manera, uno de los pilares fundamentales de BANCO SANTANDER CHILE es que tanto ésta como sus trabajadores cumplan con sus obligaciones y deberes con DILIGENCIA Y RECTITUD, depositando gran confianza en cada uno de ellos.

Por lo demás, los diversos trabajadores deben tener una conducta coherente con el cargo que desempeñan, cargo que además debe cumplir con cada una de las políticas y procedimientos internos de la empresa, el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, Código de Ética, y



acorde la descripción del mismo cargo levantado por la compañía, y el cual es de conocimiento de sus trabajadores.

Indica que la señora Montenegro fue contratada por el Banco Santander con fecha 1 de febrero de 2012. Al momento del término de la relación laboral de la señora Montenegro, la demandante ocupaba el cargo de EJECUTIVO SELECT JUNIOR. Dicho cargo al interior del Banco, la actora se comprometió a realizarlo con la mayor diligencia y rectitud, cumpliendo todas las normas e instrucciones que al efecto impartiera el Empleador, especialmente por medio de manuales de procedimiento, manuales de gestión de ventas u otros instrumentos de ejecución de sus funciones; la letra del Reglamento Interno de Orden, Higiene, y Seguridad de la Empresa; la letra del Código de Conducta del Santander, todos los cuales declaró la demandante conocer y aceptar plenamente.

Sin perjuicio de lo anterior, la señora Montenegro también se encontraba sujeta a ejecutar de buena fe el contrato de trabajo que mantiene con el Banco, lo que en definitiva se traduce a actuar correcta y honestamente en todo lo relacionado con ocasión a la relación laboral entre ambas partes, cuestión que la actora no efectuó.

En efecto, en virtud de la relación laboral que mantenía la señora Montenegro con el Santander, ésta tenía derecho a una serie de productos, beneficios, premios y campañas que realizaba internamente el Banco. Como primer beneficio, se le entrega a todo trabajador del Santander la posibilidad de acceder a los productos del Banco en condiciones mucho más favorable que los clientes de su representada, tales como tarjetas sin cobro de mantención, tasas crediticias privilegiadas, otorgamientos de créditos con mayor cobertura, entre otros. Asimismo, para la obtención de estos productos del Banco, los trabajadores del Santander tienen una atención también privilegiada a través de lo que se conoce como la “Banca Única”, cual es un departamento/sucursal especial para la atención de dependientes del Banco, que solamente se dedica a éstos. Tanto es así que, al momento de ingresar una persona al Banco, como trabajador, se le ofrece abrir una cuenta corriente en el Santander, lo que además permite pagarle su remuneración en dicha cuenta.

A mayor abundamiento, al interior del Banco se hacen una serie de campañas y premios que tienen como finalidad ayudar, incentivar y beneficiar a las personas que sean dependientes del Santander, cuestiones las cuales son voluntariamente entregadas por su representada en exclusivo bien de sus trabajadores.

Pues bien, los trabajadores del Banco Santander, por el solo hecho de detentar dicha calidad, pueden acceder a una serie de beneficios, premios y atenciones privilegiadas, cuestiones a las cuales no tendrían acceso en caso de no mantener una relación laboral con su representada. Esto resulta del todo crucial para entender el presente juicio porque justamente los hechos que fundamentan la falta de probidad e incumplimiento grave que acusa la parte en contra de la



demandante es debido a un abuso y manipulación que ha efectuado la actora a fin de beneficiarse indebidamente de un producto para la acumulación de millas LanPass o LatamPass, incluso en perjuicio del Banco, como se pasa a explicar.

Es del caso señalar que la actora ha incurrido en conductas que constituyen una falta de probidad en el desempeño de sus funciones, así como también un incumplimiento grave a sus obligaciones establecidas en el contrato de trabajo suscrito con el Banco Santander.

Como se explicará, en el actuar y comportamiento de la señora Montenegro se manifiesta una falta de rectitud y un incumplimiento grave directo a las normas y contenido ético jurídico de su contrato de trabajo. Además, y como ya se señaló con su comportamiento y actuar se vulneran valores superiores que exceden el ámbito meramente económico, como lo es la probidad y confianza depositada en el trabajador, al transgredir los deberes que integran el principio de buena fe de todo contrato de trabajo, así como también las normas del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad y el Código de Conducta del Santander.

Tal como se señala en la carta de despido entregada a la actora el 5 de julio de 2018 ésta, en abuso de los beneficios a que tenía derecho en virtud de su calidad de trabajador del Banco Santander, acumuló indebidamente una gran cantidad de millas LanPass a través de transacciones bancarias efectuadas a la cuenta corriente de otro trabajador del Banco, don Aliosha Pablo Condori Meléndez, las cuales tenían como único objeto generar indebida e irregularmente en su beneficio las millas en comento.

Se sostiene lo anterior, puesto que, a su vez el ex trabajador ya individualizado, efectuó también similar cantidad de transacciones bancarias en favor de la señora Montenegro, abonando montos equivalentes a los por la demandante efectuados, lo cual se encuentra respaldado por la propia información que recibía el área que administra estos beneficios, para efectos de entregar las millas LanPass.

Pues bien, su representada otorga un producto a sus dependientes el cual se denomina “Plan Santander LANPASS Funcionario” o también conocido como “LATAMPASS”, el cual cada funcionario puede libremente contratar. Como se señaló al principio de esta demanda, a este producto SOLO pueden acceder los funcionarios del Banco en su calidad de tal. Así, este producto se otorga a quien contrata este plan y otorga millas para volar en la línea aérea LATAM según las siguientes condiciones comunicadas y conocidas por los dependientes del Banco:

- “Se acumulan 20 millas LatamPass por las siguientes transacciones: 1) Giro con tarjeta de débito en cajeros automáticos Santander. 2) Transferencia por internet emitida o recibida en la cuenta corriente (de RUTs distintos al titular). 3) Pago automático con cargo a la cuenta corriente y/o tarjetas de crédito. 4) Pago en línea con cargo a la cuenta corriente. 5) Super giros. 6) Recarga de celulares en cajeros automáticos o por www.santander.cl. 7) Por cada depósito recibido desde un



cajero automático depositario. El tope de acumulación mensual es de 2.000 millas, que equivalen a 100 transacciones”. De esta manera, se acumulan estas millas en la cuenta LanPass del trabajador titular de la cuenta “Plan Santander LanPass Funcionario” y luego con las mismas el dependiente puede canjear pasajes y otros productos de catálogo. Cabe señalar que la finalidad de este programa es evidentemente premiar las operaciones reales y legítimamente celebradas por los funcionarios que suscribieron este plan, más no aquellas que se realicen con el solo objeto de acumular indebidamente millas LatamPass, pero carentes de objeto y causa. Sin embargo, en junio de 2018, el jefe de Red Banco Santander encargó un análisis aleatorio al Área de Inteligencia de clientes, respecto a las transacciones que dieron origen a la acumulación de Millas LanPass, de lo cual se pudo detectar la existencia de ciertos indicadores que sobrepasaban del promedio, lo que obligó a realizar una investigación sobre las transacciones de funcionarios que dieron origen al beneficio de millas en el periodo de noviembre de 2017 a abril de 2018. Para realizar dicho levantamiento se analizaron las planillas de los listados de las transferencias que dan origen a la acumulación de millas LanPass y se detectó que la demandante de autos realizó una cantidad de 263 transacciones en el periodo comprendido entre noviembre de 2017 y abril de 2018, a Aliosha Pablo Condori Meléndez, quien también trabajaba en el Banco Santander, específicamente en la sucursal/área “Bellavista”. A su vez, el señor Condori también realizó a la señora Montenegro en el mismo periodo un total de 260 transacciones bancarias a la cuenta que mantiene la demandante en el Banco. A juicio de la demandada, el gran número de transacciones bancarias recíprocas celebradas entre la demandante y el señor Condori, ya individualizado, que a su vez forman ambas partes del mismo plan, deja en evidencia un uso abusivo e irregular de este beneficio otorgado por el Santander a sus trabajadores, destinado a obtener indebidamente el premio de Millas, con el consecuente perjuicio de este beneficio que entrega el Banco. Esto, por supuesto, no solo implica un actuar indebido por parte de la señora Montenegro, sino también un profundo desincentivo hacia su representada en orden a otorgar este tipo de beneficios a sus trabajadores. En concreto, por las transacciones antes mencionadas, la actora obtuvo irregularmente millas LatamPass afectando la buena fe contractual en que se debe desenvolver la relación laboral y atentando contra el espíritu del otorgamiento de dicho beneficio a los funcionarios del Santander, abusando finalmente de las condiciones de otorgamiento de millas LanPass. Cabe señalar que se trata de una conducta reiterada y permanente en un determinado y extenso periodo de tiempo por parte de la demandante, lo que, a su juicio, agrava su conducta pues deja en evidencia un ánimo por parte del trabajador de defraudar a su empleador, abusando de un beneficio que de buena fe mi representada puso a su favor.

Asimismo, cabe destacar que su representada, para entregar estas millas LanPass a los trabajadores que habrían accedido a ellas (en este caso ilegítimamente) debió incurrir en un costo asociado a la compra de estas millas a la empresa Latam Airlines Group, de manera tal que dicha



BHEDXXMKXP

empresa reconozca estas millas para el canje de algún vuelo o producto. Por todo lo anterior, la conducta desplegada por la señora Montenegro importa una falta grave a la probidad que debía observar en el desempeño de sus funciones, siendo contrarias a la honradez, lealtad y confianza que debe observar al interior de la empresa, lo cual quebranta irremediablemente la confianza que su representada mantenía en la actora para efectos de mantener la relación laboral que las unía. Así también, a juicio de la demandada, implica un incumplimiento grave de las obligaciones emanadas de su contrato de trabajo, considerando que la demandante se comprometió en éste a desarrollar su trabajo y mantener su cargo para con el Banco con la mayor diligencia, conducta profesional recta, imparcial y honesta, obligándose a cumplir estrictamente con todas las normas e instrucciones que al efecto impartiera el Banco, especialmente por medio de su contrato de trabajo, manuales de procedimiento, Reglamento Interno y Código de Conducta de la empresa, así como también el principio de buena fe contractual y el contenido ético jurídico que implica cada contrato de trabajo, como se explicará más adelante. En definitiva, de los hechos expuestos en esta contestación, debe determinarse que: 1) La demandante de autos ha cometido la falta que se le reprocha en su carta de despido, al encontrarse debidamente respaldado por las transacciones bancarias realizadas tanto por ella como por el señor Condori, ya individualizado; 2) Los hechos ni siquiera son desconocidos ni desmentidos por la actora en su demanda, ni siquiera justificados o explicados por ésta. 3) Los hechos que se le reprochan a la actora son constitutivos de una falta de probidad e incumplimiento grave a sus obligaciones contractuales y deber de rectitud y honestidad en virtud de la relación laboral con el Banco, así como también una infracción a la buena fe contractual. 4) La falta que se le reprocha a la actora ha sido cometida con ocasión a la relación laboral que la unía con el Banco, puesto que se sostiene únicamente al haber abusado indebidamente de un beneficio al cual accedió en su calidad de Trabajador del Banco y con ocasión a la relación laboral que sostuvo con el Santander. 5) La gravedad de esta falta queda de manifiesto al: a. Haber abusado la demandante de un beneficio y producto que le entregaba su empleador. b. Haber abusado conscientemente de este beneficio, haciendo uso para ello de los conocimientos especiales que manejaba justamente gracias a su calidad de trabajador del Santander. c. Haber consentido y deliberado la obtención indebida e irregular del producto y beneficio LatamPass. d. Haber consentido y deliberado la obtención indebida e irregular del producto y beneficio LatamPass, para lo cual se asoció con otros dos trabajadores del Banco a fin de lograr su cometido. e. Haber consentido y deliberado la obtención indebida e irregular del producto y beneficio LatamPass, lo cual sostuvo por un extenso periodo de tiempo, de alrededor de 6 meses. Haber abusado y trasgredido la confianza que el empleador tenía hacia la actora, que nacía justamente al ser éste un trabajador dependiente del Banco. Esto, evidentemente llevaba a esperar del Santander un actuar recto de la demandante, más nunca pensar que la actora defraudaría tal confianza y abusaría abiertamente de los beneficios y productos que el



BHEDXXMKXP

Banco le otorgaba. g. Haberse aprovechado de un beneficio que le otorgaba su empleador, sin preocuparse del desmedro que esta acción podía tener hacia los otros trabajadores que cumplían correctamente con la acumulación de millas LanPass, lo cual lleva al desincentivo de este tipo de beneficios no solo hacia los trabajadores que hicieron uso indebido del producto y beneficio, sino respecto de todos. h. Haber hecho incurrir al Banco en gastos indebidos, al tener que comprar el Santander a la empresa Latam un sinnúmero de millas LanPass que realmente no correspondía, al haberse acumulado de manera irregular por ciertos trabajadores de la empresa. 6) El actuar del Banco ha sido absolutamente coherente, por cuanto despidió por incumplimiento grave a todos los trabajadores que incurrieron en esta falta, sin discriminación alguna. Esto, puesto que el hecho de abusar de los beneficios que voluntariamente otorga el Santander a sus dependientes es una conducta que no puede ser tolerada al interior de la institución de mi representada.

Circunscrito los hechos, el incumplimiento, la falta de honradez, así como también que todo esto ocurrió con ocasión de la relación laboral que mantuvo la actora con el Banco, cabe ahora analizar el incumplimiento y falta de probidad desde la perspectiva del derecho.

Cita las normas de derecho que configuran las causales en que fundó el despido, indica que la causal invocada para poner término al contrato de trabajo de la demandante se encuentra plenamente justificada y ajustada a derecho, toda vez que éste ha incumplido gravemente sus obligaciones contractuales, de acuerdo a los hechos descritos anteriormente, que se detallan en la carta de despido que le fue entregada con todas las exigencias legales. Toda vez que las conductas descritas se encuentran absolutamente prohibidas por la Empresa, toda vez que estas atentan contra disposiciones expresas de su Contrato de Trabajo, Código de Conducta, así como también en contra del Reglamento Interno de Orden, Higiene, todos de pleno conocimiento de la demandante. Además - y quizás lo más grave - la actora infringió el contenido ético-jurídico del contrato de trabajo, quebrando irreparablemente la confianza entre las partes, el que es de mayor entidad atendida la naturaleza de la función desempeñada por la contraparte al interior del Banco. Indica los requisitos para que proceda la justificación de la causal invocada y cita jurisprudencia en apoyo de su tesis, e indica que, como es posible observar de la propia demanda, estamos ante la presencia de un incumplimiento que es grave ya que la actora jamás hace una defensa contundente de su actuar, y por estar ello contenido en el contrato de trabajo que el mismo suscribió y declaró conocer íntegramente. En efecto, la señora Montenegro en su demanda jamás niega haber incurrido en los hechos que se le imputan ni tampoco explica las razones por las cuales realizó todas las transacciones que se le imputan en su carta de despido sino solo intenta señalar que dichos hechos no fueron realizados en ejercicio de sus funciones, sino como cliente del banco, cuestión que ya refutaron. Asimismo, intenta la demandante darle la impresión a este Tribunal que habría sido el Banco quien cometió un actuar indebido, al hacer referencia al secreto bancario, el cual en caso



BHEDXXMKXP

alguno ha sido infringido por el Banco. Desde ya cabe dejar claro que la señora Montenegro desplegó el actuar que se le reprocha como funcionaria del banco, respecto del producto llamado plan Santander Lanpass funcionario, en su calidad de trabajadora de su representada, puesto que accedió a este producto y millas Latampass con ocasión a su contrato de trabajo. Indica que, tal es la gravedad de los hechos desplegados por la actora, que se desvinculó no solo al demandante y al señor Condori, sino también a todos aquellos trabajadores que incurrieron en igual falta, lo que ascendió a nada menos que 43 de ellos fueron, quienes fueron desvinculados; en concreto, por haber cometido todos estos irregularidades respecto a las Millas Latam Pass. Cita e indica las normas contractuales laborales que la actora incumplió con su accionar. Sostiene que, el incumplimiento que se imputa al ex - trabajador dice relación con la prestación misma de los servicios y el contenido ético - jurídico del contrato de trabajo: infringió los deberes de prestación y de conducta que le impone su contrato de trabajo, en forma grave, quebrantando de modo irreversible la confianza depositada en su persona.

SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, Y A DIFERENCIA DE LO QUE PLANTEA LA DEMANDANTE, LO RELEVANTE DE ESTE CASO NO ES QUE LA ACTORA HAYA INCUMPLIDO ALGUNA DE SUS FUNCIONES PARTICULARES COMO ANALISTA II SINO QUE EN SU CALIDAD DE TRABAJADOR DEL SANTANDER HAYA ABIERTAMENTE ABUSADO DURANTE UN LARGO PERIODO DE TIEMPO DE UN BENEFICIO AL CUAL PODÍA ACCEDER EN SU CALIDAD DE TRABAJADOR DEL BANCO. LA ACTORA NO PUEDE PRETENDER GENERAR UNA SEGREGACIÓN ENTRE SU CALIDAD DE TRABAJADOR DEL BANCO Y CLIENTE DEL MISMO, POR CUANTO AL CASO DE MARRAS, ACCEDIÓ AL BENEFICIO EN CUESTIÓN EXCLUSIVAMENTE CON OCASIÓN DE SU RELACION LABORAL CON EL SANTANDER. Pretender lo anterior nos llevaría al absurdo de considerar a la señora Montenegro dos realidades distintas, en donde a través de una personalidad se le permitiría un actuar indebido y, a través de la otra, le estaría prohibido. Esto, evidentemente no tiene cabida en el derecho, por cuanto en tal materia no se permite nunca un actuar ilegítimo.

Añade, que con los hechos descritos en la carta de despido la actora quebranta obligaciones expresamente estipuladas en su contrato de trabajo, por cuanto a través de este contrato se obligó a observar una conducta profesional recta, imparcial, honesta y conforme con los principios y valores corporativos contenidos en sus códigos, manuales y en general, en la normativa interna, cuestión que evidentemente no hizo al abusar abiertamente de un beneficio que otorgaba el Banco, de manera consiente, pensada y reiterada.

En cuanto a la gravedad del incumplimiento, indica que la señora Montenegro infringió gravemente las obligaciones que impone el contrato, al contravenir no sólo obligaciones y



prohibiciones expresas, sino que también las obligaciones impuestas por el contenido ético-jurídico del contrato de trabajo. Explica que la actora no solo tenía un cargo de confianza al interior del Banco, en razón del giro de su representada, sino que además la relación laboral es propiamente tal una que se sustenta en la confianza entre las partes, por ello el deber de lealtad y diligencia y rectitud en el actuar es aún más estricto y no cabe ninguna duda que fue quebrantado irremediamente por la señora Montenegro, razón por la cual mi representada perdió toda la confianza que tenía depositada en él. Producto de lo anterior, no quedó más remedio que despedirlo. La infracción a las obligaciones contractuales de la señora Montenegro es, sin duda, grave. Pues, además, de incumplir en varias ocasiones sus obligaciones contractuales, vulneró los deberes de prestación que impone el contrato de trabajo. Pero también vulneró deberes éticos – jurídicos, los deberes de lealtad, diligencia y confianza. Conductas que no son aisladas, sino que reiteradas, lo que constituye una agravante del incumplimiento.

Sostiene que, no es necesario que el incumplimiento contractual produzca un perjuicio económico efectivo al empleador ni tampoco que el mismo sea reiterativo, exigencias que, por lo demás, el artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo no contempla - circunstancias que en todo caso se configuran en autos. En el caso de autos, la gravedad radica en que la actora quebrantó los deberes de prestación y conducta que le imponía su contrato de trabajo, ejecutando diversas conductas reprochables, que produjo el quebrantamiento de modo irremediable de la confianza que debe existir entre el trabajador y su empleador, toda vez, que la relación laboral debe ejecutarse en un contexto de confianza y honradez entre las partes de la misma, prohibiéndose de forma categórica que una de las partes abuse de la confianza que el otro a depositado en él en forma desinteresada. La señora Montenegro vulneró en forma abierta las normas que regían sus funciones, y que eran inherentes al mismo. De esta forma constituye una agravante el hecho de que la conducta de la señora Montenegro constituye un claro abuso de un beneficio, del cual la actora es titular única y exclusivamente por y en su calidad de trabajador de su representada. Esto, ya que sin perjuicio de que la señora Montenegro es titular de la Cuenta Plan Santander Lan Pass, teniendo la calidad de cliente, las condiciones de esta cuenta están establecidas únicamente para los funcionarios del Banco en calidad de tal, siendo mucho más beneficiosas que las normales. Además, se espera mayormente de un trabajador que es titular de productos del Banco un honesto y correcto uso de tales productos, en razón de la relación de confianza que existe entre empleador y trabajador. Cita jurisprudencia que apoya su tesis.

Señala que, constituye otra agravante de la conducta de la demandante, haber actuado con pleno conocimiento que infringía normas de conducta impuestas por su contrato y relación de trabajo con el Banco, no obstante, ello, decidió realizar una actuación indebida, no solo una vez, sino que durante un periodo de 6 meses, con el objeto de obtener millas de manera indebida. Así, se



puede apreciar claramente que la actora incurrió en su actuar de manera reiterada. A mayor abundamiento, es completamente legítima la desvinculación en este caso independientemente del comportamiento anterior de la actora respecto a los hechos que se le imputan en la carta de despido.

En cuanto a la configuración de la causal de despido por falta de probidad, indica que los hechos latamente relatados en la carta de despido configuran la causal de falta de probidad en el desempeño de sus funciones, causal contenida en el artículo 160 N° 1, letra a) del Código del Trabajo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 160 N° 1 letra a) del Código del Trabajo, el contrato puede terminar, sin derecho a indemnización, por falta de probidad del trabajador en el desempeño de sus funciones. El referido Código no define lo que debe entenderse por "falta de probidad", pero se puede decir que la probidad, tal como la ha entendido la Dirección del Trabajo, es la honradez, integridad y rectitud en el actuar, por lo que la falta de probidad sería la ausencia de honradez, integridad o rectitud en el proceder de un trabajador en el desempeño de las funciones convenidas en el contrato. Y es justamente la falta total de honradez en el actuar de la señora Montenegro lo que ha motivado su despido. Señala que existe falta de honradez en la actora cuando, de manera totalmente indebida, procede a efectuar cientos de depósitos recíprocos con otro funcionario del banco, pagos que no tenían causa u objeto, con el solo fin de obtener millas Latam Pass indebidamente. Este acto a todas luces podría calificarse como un acto en el cual se ausenta la probidad que espera un empleador de sus trabajadores. Señala que la falta de probidad no ha sido definida por el legislador, transformándose en un concepto cuyo contenido varía o evoluciona día a día, adecuándose a las diversas y nuevas situaciones que se producen en una relación laboral inmersa en un devenir económico cuyo dinamismo es fácil de comprender. Como consecuencia de lo anterior, el contenido de este concepto se amplía a diario, pero no al punto de desfigurarse en su esencia, que ha permanecido a lo largo del tiempo y que deriva de los fundamentos propios de esta causal, sino que, se hace extensivo a situaciones que emanan de las sofisticadas relaciones laborales modernas, con el afán de ser inclusivo de éstas, permitiendo a esta causal, regular situaciones tales como el acceso a información privilegiada que tienen algunos trabajadores, como así también la competencia desleal y la divulgación de información en los casos de trabajadores que en sus labores toman contacto con modernos sistemas computacionales.

Así, concluye que la idea de falta de probidad se encuentra enmarcada, y se hace aún extensible, a conceptos más macro de los cuales participa, tales como la falta de deshonestidad profesional, la falta de integridad ética de la persona, el quehacer fraudulento, y aún el aprovechamiento de los beneficios del vínculo laboral. Cuestiones que en su cabalidad se dan en el caso de autos según puede apreciar toda persona razonable bajo los criterios de la sana crítica. Ahora bien, para que se configure esta causal requiere la concurrencia copulativa de tres requisitos



fundamentales, los que analiza en forma pormenorizada. Conforme, a lo anterior, parece insostenible que la actora pretenda que no se encontraba en ejercicio de sus funciones, sino únicamente en calidad de cliente, ya que en abuso de los beneficios a que tenía derecho en virtud de su calidad de trabajador del Banco Santander, acumuló indebidamente una gran cantidad de millas LanPass a través de transacciones bancarias recíprocas efectuadas a la cuenta corriente de otra trabajadora del Banco, las cuales tenían como único objeto generar indebida e irregularmente en su beneficio las millas en comento.

De esta forma, la conducta desplegada por la actora constituye una manifiesta falta de honradez y rectitud en su actuar que no puede sino ser sancionada por el tribunal, declarando que el despido se encuentra justificado.

Al haber incurrido la demandante en incumplimiento grave de las obligaciones que le impone el contrato y una falta de probidad en el desempeño de sus funciones; no procede al pago de las prestaciones pecuniarias reclamadas.

Respecto del feriado proporcional demandado y remuneración cobrada señala que nada se adeuda. En cuanto al bono que se pretende, señala que su representada desconoce adeudar suma alguna por este concepto. Desde ya hacemos presente que la forma de solicitar este bono deja a la parte en indefensión, ya que no sabe de la demanda específicamente porque le correspondería, cuál es su fuente, etc. Así, en este punto la demanda incumple el artículo 446 N° 4 del Código del Trabajo, debiendo rechazarse.

En subsidio, impugna la base de cálculo señalada en la demanda, toda vez que esta asciende en los hechos y acorde al derecho a la suma de \$1.025.391.-, como se acreditará en la etapa procesal correspondiente.

Por los precedentes argumentos, solicita tener contestada la demanda de despido injustificado y cobro de prestaciones e indemnizaciones laborales interpuesta por la actora de autos en contra del BANCO SANTANDER CHILE, en los términos expuestos en el cuerpo de este escrito, y rechazarla en todas sus partes, con expresa condenación en costas, declarando: 1. Que el despido de la actora fue justificado; 2. Que la carta de despido cumple todas las exigencias legales; 3. Que nada se adeuda por concepto de indemnización sustitutiva de aviso previo; 4. Que nada se adeuda por concepto de indemnización por años de servicio.; 5. Que nada se adeuda por recargo del 100% o 80% de la indemnización por años de servicio; 6. En subsidio: Que se tenga por cierta la base de cálculo señalada por esta parte; 7. Que no se adeudan vacaciones; 8. Que no se adeuda remuneraciones; 9. Que no se adeuda el bono demandado; 10. Que nada se adeuda por reajustes o intereses; y 11. Que se condena en costas al demandante.

TERCERO: Que, con fecha 12 de octubre de 2018, se llevó a efecto audiencia preparatoria en la cual se llamó a las partes a conciliación, la cual no prosperó. En dicha audiencia se fijaron los



siguientes hechos pacíficos: 1) Que existió una relación laboral desde el 01 de febrero de 2012, a la fecha del despido que ocurrió el día 05 de julio de 2018. 2) El despido fue a través de carta que cumplió con las formalidades legales. Asimismo se fijaron como hechos a probar los siguientes: 1) *Remuneración, efectos indemnizatorios.* 2) *Contenido de la carta de despido y efectividad de los hechos allí invocados.* 3) *Obligaciones de la demandante en relación a las funciones desempeñadas.* 4) *Monto y días que se adeudarían por concepto de feriados proporcional.* 5) *Efectividad de encontrarse pagadas las remuneraciones por los cinco días trabajados en julio de 2018.* 6) *Efectividad de tener derechos la demandante a los bonos denominados “WIN WIN”. En la afirmativa devengamiento y monto adeudado.*

CUARTO: Que con fecha 07 de enero de 2019, se llevó a efecto audiencia de juicio en la cual las partes presentaron la prueba que consta en el audio y acta elaborada al efecto. En dicha instancia las partes efectuaron sus observaciones a la prueba y se fijó fecha de dictación de sentencia.

QUINTO: Que como primera cuestión relevante para la resolución del presente conflicto, corresponde analizar la efectividad de los hechos contenidos en la carta de desvinculación de la demandante, emitida por la demandada con fecha 05 de julio de 2018, la cual es del siguiente tenor:

“Por medio de la presente carta se comunica a Ud. Que BANCO SANTANDER CHILE, en adelante el “Banco”, ha decidido poner término a su contrato individual de trabajo con fecha de hoy, 05 de julio de 2018, por la causal establecida en el artículo 160 N° 7, del Código del Trabajo, esto es, “incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo y 160 N° 1, letra a), del Código del Trabajo, esto es, “Falta de probidad del trabajador en el desempeño de sus funciones.”

La resolución anterior se fundamenta en que se ha detectado que usted en el ejercicio de su cargo como EJECUTIVO SELECT JUNIOR, ha realizado actos contrarios a la buena fe que debe imperar en toda relación laboral, incumpliendo gravemente las obligaciones que emanan de su contrato de trabajo, las contenidas en el Código de conducta de Banco Santander y realizando actos contrarios al principio de buena fe y al Reglamento Interno de Orden, Higiene y seguridad del Banco.

En efecto, en el Banco Santander existe un producto que se encuentra a disposición de los funcionarios llamado Plan Santander LANPASS Funcionario (o LATAMPASS), que cada funcionario puede libremente contratar. A este producto solo pueden acceder los funcionarios del Banco en su calidad de tal.

Este producto se otorga a quien contrata este plan y lo más importante es que otorga millas para volar en la línea aérea LATAM, según las siguientes condiciones:

“Acumulas 20 Millas LATAM Pass por las siguientes transacciones:



BHEDXXMKXP

- Giro con tarjeta de débito en cajeros automáticos Santander.
 - Transferencia por internet emitida o recibida en la cuenta corriente (de RUTs distintos al titular)
 - Pago automático con cargo a la cuenta corriente y/o tarjetas de crédito.
 - Super giros.
 - Recargo de celulares en cajeros automáticos o por www.santander.cl
 - Por cada depósito recibido desde un cajero automático despositario.
- El tope de acumulación mensual es de 2.000 millas (100 transacciones)”

Estas Millas se acumulan en la cuenta LANPASS (o LATAMPASS) del titular de la cuenta Plan Santander LANPASS (o LATAMPASS) Funcionario, y luego con ellas es posible canjear pasajes y otros productos de catálogo. La finalidad de éste programa es premiar las operaciones reales y legítimamente celebradas por los funcionarios que suscribieron ese plan.

En junio de 2018, el jefe de Red Banco de Banco Santander encargó una revisión aleatoria al área de inteligencia de clientes, respecto a las transacciones que dieron origen a la acumulación de Millas LAN PASS (o LATAMPASS) y se detectó la existencia de ciertos indicadores que sobrepasaban del promedio, lo que obligó a realizar una investigación sobre las transacciones de funcionarios que dieron origen al beneficio de millas en el período noviembre 2017 a abril de 2018.

Para realizar dicho levantamiento se analizaron las planillas de los listados de los listados de las transferencias que dan origen a la acumulación de millas y se detectó que Usted realizó la cantidad de 263 transacciones en el periodo comprendido entre noviembre de 2017 y abril de 2018, a don Aliosha Pablo Condori Meléndez, quien también trabajaba en el Banco Santander, específicamente en la sucursal/área “Bellavista”.

A su vez, don Aliosha Pablo Condori Meléndez RUT 016385686-7 le ha realizado a usted en este mismo periodo un total de 260 transacciones.

El gran número de transacciones recíprocas celebradas entre dos funcionarios que a su vez forman parte del mismo plan, deja en evidencia un uso abusivo de este beneficio otorgado a los trabajadores por el Banco, destinado a obtener indebidamente el premio de Millas, con el consecuente perjuicio de este beneficio que entrega el Banco.

Por las transacciones antes mencionadas usted obtuvo irregularmente millas Lanpass (Latampass), afectando la buena fe en que se debe desenvolver la relación laboral y atentando contra el espíritu del otorgamiento de dicho beneficio a los funcionarios del Banco Santander, abusando finalmente de las condiciones de otorgamiento de millas Lanpass (Latampass) . Cabe señalar que se trata de una conducta reiterada y permanente, en un periodo determinado, todo lo cual agrava su conducta.



BHEDXXMKXP

Las conductas que motivan su despido importan una falta grave a la probidad que debía observar en el desempeño de sus funciones, siendo contrarias a la honradez, lealtad y confianza que debe observar al interior de la empresa, lo cual se ve agravado por la naturaleza de sus funciones, habiéndose ésta quebrantado irremediabilmente con los hechos antes descritos.

A su vez , implica un incumplimiento grave de las obligaciones emanadas de su contrato de trabajo, considerando que usted se comprometió en este a desarrollar su trabajo con la mayor diligencia, conducta profesional recta, imparcial y honesta, obligándose a cumplir estrictamente con todas las normas e instrucciones que al efecto imparta Banco Santander, especialmente por medio de su contrato de trabajo, los manuales de procedimiento, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y el Código de Conducta de la empresa.

Todo lo anterior infringe además gravemente el contenido ético jurídico de su contrato de trabajo, la buena fe que exige su cumplimiento, las buenas prácticas que ordena el Código de Conducta de Banco Santander, y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del Banco.

*En efecto, su contrato de trabajo establece expresamente que usted se obligó a desempeñar sus funciones con diligencia, buscando mantener siempre una conducta intachable. La cláusula señala: **(falta página 3)**.*

En virtud de todo lo antes expuesto, la conducta antes descrita y los hechos en los que usted se vio involucrado, da cuenta que Ud. incurrió en la causal establecida en el artículo 160 N°1 letras a) y N°7 del Código del Trabajo.”

SEXTO: Que sin perjuicio que tanto la carta de desvinculación acompañada en forma material, como aquella digitalizada en sistema por la parte demandada, carece de una página, la número 3, de todas formas, existe claridad en cuanto a su contenido y las normas (obligaciones que impone el contrato), según la teoría del caso de la demandada, las que están expresadas en forma pormenorizadas en la contestación de la demanda.

Así la cláusula octava del contrato de trabajo, indica lo siguiente; *“Las partes acuerdan que son obligaciones del trabajador dar cumplimiento a sus labores las siguientes; A) Cumplir a cabalidad las leyes, reglamentos y demás normas o regulaciones administrativas que regulan la actividad del Empleador, así como los procedimientos e instrucciones del mismo.”*

Además la demandada indica como infringido el contenido ético-jurídico del contrato laboral que debe primar en las relaciones laborales, atendido que considera que para ambas causales, la demandante hizo un uso abusivo de un beneficio otorgado por el Banco, el cual describe en su carta de desvinculación, transcrita en el considerando anterior.



BHEDXXMKXP

SÉPTIMO: Que la demandada, con el fin de acreditar sus dichos, acompaña al proceso, un informe denominado “Informe caso Millas Lanpass”, de fecha junio de 2018, emitido por el Banco demandado, (15.06.2018), el cual es del siguiente tenor;

“Banco Santander Chile, de manera regular y aleatoria, realiza monitoreos a las cuentas corrientes que administra a fin de dar cumplimiento a sus obligaciones legales contempladas en las leyes números 19.913, 20.000 y 20.393. Tales normas apuntan a detectar operaciones denominadas inusuales y/o sospechosas que son definidas por la ley como "todo acto, operación o transacción que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente o pudiera constituir alguna de las conductas contempladas en el artículo 8- de la ley N° 18.314, o sea realizada por una persona natural o jurídica que figure en los listados de alguna resolución del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, sea que se realice en forma aislada o reiterada".

Es precisamente producto del cumplimiento de este deber legal propio de las instituciones bancarias, que se detectaron una serie de operaciones sospechosas realizadas entre dependientes del Banco Santander durante el periodo 2017 y 2018 en las fechas que se indican en documento adjunto a este informe, que consistía en un número inusual de transacciones realizadas entre ellos, lo que posteriormente evidenció una manipulación abusiva de un beneficio otorgado a los trabajadores del Banco denominado "Millas Lanpass (LatamPass) El beneficio "Millas LanPass" consiste en la acumulación de millas LanPass para aquellos Funcionarios que fueran titulares del plan Latam o plan Limited Latam y que realizaran algunas operaciones determinadas para la generación de las millas en cuestión. Estas millas se acumulan en la cuenta LANPASS (o LATAMPASS) del titular de la cuenta Plan Santander LANPASS (o LATAMPASS) Funcionario y luego con ellas es posible canjear pasajes y otros productos de catálogo. La finalidad de este programa es premiar las operaciones reales y legítimamente celebradas por los funcionarios que suscribieron ese plan.

En concreto, la forma de llevar a cabo esta obtención irregular del beneficio LanPass por parte de algunos dependientes de la empresa era través de reiteradas transacciones bancarias entre trabajadores del Banco Santander de bajo monto y carentes de objeto y causa, a fin de obtener indebidamente la acumulación de millas Lanpass (Latampass). Se dice indebido, por cuanto las transacciones efectuadas entre los trabajadores, dado sus características, obedecía únicamente a generar irregularmente el beneficio de las Millas LanPass.

A raíz de estos antecedentes, el jefe de red de sucursal, don Luis Araya Martínez, con fecha 12 de junio 2018, solicitó al área de Inteligencia del Banco representada por don Arturo Leyton Araya, un análisis más exhaustivo de este tipo de transacciones realizadas; entre trabajadores del Banco.



BHEDXXMKXP

Producto de este análisis se pudo detectar la existencia de ciertos indicadores de transacciones que sobrepasaban del promedio, lo que obligó a examinar las transacciones realizadas por los trabajadores involucrados en estas operaciones sospechosas.

El contrato de trabajo establece como regla general que los trabajadores del Banco se obligan a desempeñar sus funciones con la mayor diligencia y honestidad posible, buscando mantener siempre una conducta intachable. Esto, a su vez, se relaciona con el principio de buena fe contractual, el cual implica que ambas partes contratantes deben ejecutar correcta y honestamente las obligaciones que impone el contrato, tanto las expresas como aquellas que apuntan al debido cumplimiento del contrato.

2) Reglamento Interno: Por su parte, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del Banco dispone en su artículo 49 lo siguiente: "Es obligación de los trabajadores del banco cumplir con las estipulaciones de sus respectivos contratos de trabajo y las del presente Reglamento Interno, en especial las que a continuación se señalan:r) Observar siempre en el cumplimiento de sus labores y desempeño y en toda otra actividad realizada, en su jornada de trabajo o fuera de ella, dentro de las instalaciones del Banco un comportamiento adecuado y una conducta moral y ética, siempre respetuosa de la dignidad, honra y pudor, tanto respecto de los demás trabajadores, como del Empleador, jefaturas y clientes del mismo, y cumplir en todo momento con las normas básicas de buenas costumbres, decoro y decencia en el cumplimiento de sus obligaciones laborales."

3) Código Conducta: También, el Código de Conducta del Banco, en su Título III sobre Pautas Generales de Conducta en su N° 11, Cumplimiento de la Normativa (general e interna) y Comportamiento Ético se establece lo siguiente: 3. Además, los Sujetos del Código desarrollarán una conducta profesional recta, imparcial, honesta y conforme con los principios de responsabilidad social corporativa del Grupo. Se abstendrán de participar en actividades ilegales o inmorales o de atraer negocio al Grupo realizándolas. Se estima desaconsejable la asistencia frecuente a los casinos de juego y, en general, las apuestas, que en ningún caso podrán realizarse con personas que mantengan cualquier tipo de relación profesional o de clientela con el Grupo.

Compromiso con el grupo Los sujetos del Código actuarán siempre en el mejor interés del Grupo, haciendo una utilización adecuada de los medios puestos a su disposición y evitando actuaciones que puedan reportarle perjuicios. Se abstendrán de utilizar en beneficio propio oportunidades de negocio que sean de interés del Grupo.

Este análisis debía considerar las características del plan LatamPass, las que son las siguientes:

Acumulación de Millas LanPass por la realización de alguna de las siguientes operaciones:



BHEDXXMKXP

- Giro con tarjeta de débito en cajeros automáticos Santander. Transferencia por internet emitida o recibida en la cuenta corriente (de RUTs distintos al titular).
- Pago automático con cargo a la cuenta corriente y/o tarjetas de crédito.
- Pago en línea con cargo a la cuenta corriente.
- Super giros.
- Recarga de celulares en cajeros automáticos o por www.santander.cl
- Por cada depósito; fecibido desde un cajero automático depositario.
- El tope de acumulación mensual es de 2.000 millas. (100 transacciones)".

Una vez claras las características de este plan, con fecha 13 de junio de 2018 el área de Inteligencia del Banco realizó un análisis técnico el cual consistió en:

- Realizar consulta (Query) a los de registros de las bases de datos de homebanking, donde se extrajo el número de transacciones de trabajadores del Banco. A partir de estos datos el sistema arrojó una alerta de números de transferencia entre cuentas de dependientes del Banco para el producto Plan Santander LANPASS.
- Para los casos que el sistema detectó como anomalía, se analizaron las transferencias que se realizaban entre cuentas corrientes de trabajadores del Santander, pudiéndose encontrar un alto número de transferencias efectuadas en un mismo día.
- Luego se cruzó dicha información con la base de log de suscripción transferencias automáticas, que arrojó una alerta por número de transferencia y montos.
- Posteriormente, se generó un reporte de transferencias realizadas en forma automática y manual desde una cuenta a otra y viceversa, entre trabajadores del Banco de una misma oficina y además con dependientes de áreas distintas.
- Todo lo antes señalado queda reflejado en un archivo Excel, en el cual se individualizan los trabajadores del Banco involucrados con estas operaciones inusuales, cantidad de transacciones, pqríodo, millas acumuladas, fecha, hora, así como el IP del computador mediante el cual se realizaron estas transacciones.

Los hechos antes mencionados constituyen un incumplimiento grave trabajo, reglamento interno y código de conducta de acuerdo a lo siguiente:

- 1) Contrato de Trabajo:

Dado la gravedad de los hechos se reunieron las distintas áreas involucradas, Area de intreligencia, red de sucursales, fiscalía y gerencia de relaciones laborales para poder determinar las medidas y decisiones a aplicar en este caso, normas antes señalada.



BHEDXXMKXP

Luego de las reuniones llevadas a cabo por las áreas involucradas y revisados los antecedentes con los 'duales se contaban, se pudo determinar la excesiva cantidad de transacciones entre dos funcionarios, en algunos casos incluía hasta tres funcionarios, que a su vez forman parte del mismo plan lo que deja en evidencia un uso abusivo e irregular de este beneficio otorgado a los trabajadores del Banco, destinado a obtener indebidamente el premio de millas Lanpass, con el consecuente perjuicio de este beneficio que entrega el Banco , afectando la buena fe en la que se debe desenvolver la relación laboral, y atentando contra el espíritu del otorgamiento del beneficio a los funcionarios del banco, dañando la confianza, lealtad y honradez que debe existir dentro la organización, pudiendo perjudicar la imagen del Banco, ya que finalmente simulaba transacciones para acumular millas, provocando además que el Banco incurriera en un costo por la compra de dichas millas.

CONCLUSIÓN

Dado la gravedad de los hechos, las normas infringidas y los antecedentes entregados por el área de Inteligencia jdel Santander, y analizando los antecedentes por el área de red de sucursales anexos, en loí cuales se pudo determinar la cantidad de transacciones realizadas entre dependientes del Banco,! áreas a las cuales pertenecían, millas acumuladas, cargo, oficina, hora y fecha, entre otros antecedentes, se concluye que, a juicio del Banco el hecho de haber realizado distintos trabajadores dél Banco múltiples transacción bancarias entre sí durante un prolongado período de tiempo a objeto de manipular el beneficio otorgado por el Santander a sus dependientes y, así, acupnular indebidamente Millas LanPass, implica una grave infracción al contrato de trabajo y normativa del Banco. Razón por la cual se entregan los antecedentes al área de Recursos Humanos y jefaturas de la empresa para que se tomen las medidas pertinentes.”

OCTAVO: Que asimismo la demandada acompaña un pendrive que contiene tablas con diversas transacciones bancarias, identificadas con nombre de las personas que efectuaron las transacciones, fechas, montos, y horas de dichas operaciones bancarias, en las cuales se aprecian aquella que se refieren a la demandante y al señor Aloschia Condori Meléndez, que corresponden a diversas fechas, por montos de \$2.000, además acompaña dos cartolas de cuentas corrientes del Banco Santander, correspondientes a la demandante y al señor Alioscha Condori, en las cuales se verifica la existencia de diversas transacciones identificadas como “transferencias de fondos a fecha”, todas por montos de \$2.000.

NOVENO: Que conforme a dicha probanza, y los términos en que se produjo la desinvolucion de la demandante, ha quedado acreditado en autos que la actora efectuó diversas transacciones bancarias, consistentes en transferencias electrónicas por sumas de \$2.000, tal como se indica en la carta de despido de la demandante, de fecha 05 de julio de 2018, con un total de 263 en el periodo que media entre noviembre de 2017 y abril de 2018.



DÉCIMO: Que la demandada indica que conforme a esos hechos se han visto vulnerados diversos principios y normativa que regula el comportamiento ético que deben respetar quienes prestan servicios en el Banco demandante, el cual se haría aún más exigente en el caso de una persona que se desempeñaba en un cargo de confianza, como es el de ejecutivo de cuentas, por cuanto a través de dicha figura hizo uso abusivo de un beneficio otorgado por el Banco a sus dependientes, a través del programa denominado “Latampass”, que permite conforme a ciertas actuaciones y transacciones bancarias acumular “millas”, que luego permiten la obtención de canjes por pasajes aéreos o productos de catálogo.

UNDÉCIMO: Que conforme a las declaraciones de los testigos de la demandada, y documental en que se fundan las causales esgrimidas en la carta de desvinculación, informe de auditoría denominado “Caso Millas Lanpass”, y documentos, protocolos, manuales y directrices en que constan las obligaciones que el demandado verifica como infringidas por la parte demandante, ninguna de ellas se refiere a la circunstancia fáctica en que se sustentó el despido, no resulta factible verificar que esos hechos, constituyan un incumplimiento de las obligaciones que imponía el contrato a la trabajadora demandante, las normas citadas dicen relación con el desempeño de las funciones en su cargo de ejecutiva, la lealtad y fidelidad en su trabajo, el desempeño conforme con normas de conducta sobre justamente dicha función. Así tanto, el contrato de trabajo, como el Reglamento Interno citados, se relacionan con el desempeño como empleado en el ámbito de las funciones que le son propias, sin perjuicio de indicar consideraciones “genéricas”, como honestidad, comportamiento adecuado, conducta moral, buenas costumbres, decoro y decencia.

A su vez, el código de conducta del Grupo, y norma citada al efecto, se refiere a actuaciones que importen actividades ilícitas que vayan en desmedro del negocio desarrollado por el Banco o incentivar su realización.

Así en ninguna de dichas normas resulta factible incorporar los hechos en que se sustenta el despido de la actora de autos.

DUODÉCIMO: Que por lo demás, la distinción en cuanto a la calidad de trabajador y cliente del Banco, no resulta baladí, el beneficio al cual acceden los empleados del Banco Santander, en lo que se refiere a la acumulación de millas lanpass, no dista de aquel entregado al resto de clientes, no trabajadores de la empresa, así todos aquellos documentos, referidos a contrato de plan de servicios financieros y en especial, carta de agosto de 2018, que da cuenta que la empresa ha decidido poner término al contrato de productos bancarios suscritos por la demandante y el Banco demandado, por mal uso del producto, por cuanto se detectó un mal uso de los productos contenidos en el plan u otros productos financieros contratados con el Banco, unido a la declaración de la testigo de la propia demandada, doña Claudia Riveros Navarro, quien señaló que los conflictos, diferencias y cuestiones relativas a los productos bancarios de los clientes eran



sometidos a conocimiento de la Superintendencia respectiva, documento denominado Anexo Hoja de resumen Plan Santander Lanpass Funcionario, Informativo al cliente sobre servicio de reclamos y sobre honorarios por cobranza extrajudicial, dan cuenta que la utilización de dichos productos, eran efectuados en su calidad de cliente del Banco demandado, referido a un plan especial de acumulación de millas, a través de la realización de diversas operaciones.

Que a dicho respecto, no resulta factible comunicar el pretendido “incumplimiento”, en el ámbito contractual civil, en su calidad de cliente al ámbito de la relación laboral que unía a las partes. En dicha política de acumulación de millas, no existe limitación, tipo, características o condiciones de las transferencias que podía o debía efectuar el “cliente”, para entender que se trataba de una acumulación “debida” o “correcta”, más solo se establece un tope de acumulación, el que no fue repasado por la demandante, al efectuar las transferencias bancarias que se le imputan.

DÉCIMO TERCERO: Que en cuanto al contenido ético-jurídico del contrato laboral, cabe tener presente que, como se indicó en los acápites anteriores, las actuaciones indicadas en la carta de despido (transferencias electrónicas efectuadas), la hizo la actora en su calidad de cuenta correntista del Banco, es decir, en su calidad de cliente, y en el peor de los casos, fue ese contrato (suscripción de productos financieros), el que pudo ser vulnerado, más no el contrato laboral que unía a las partes del proceso. A mayor abundamiento, todos los documentos referidos a la contratación de productos bancarios, entre ellos, el Plan Santander Lanpass, se encuentran elaborados, suscritos y desarrollados, en forma anexa a los referidos a la relación laboral, para dichos efectos debió suscribir la demandante a una Política de productos financieros para funcionarios, que establece mejores condiciones en la obtención de dichos productos, que el resto de los clientes, pero no efectúa una diferenciación o estándares de comportamiento diversos a los de un cliente no funcionario, se sometió además al Programa de Banca única de dicho banco, que contempla, ciertas condiciones de atención al cliente más ventajosas y eficientes, contrato único de productos bancarios banco Santander (Información al cliente), todos acompañados por el propio demandando a este proceso.

DÉCIMO CUARTO: Que conforme a los fundamentes transcritos en los acápites anteriores, no resulta factible tener por configurada la causal de despido esgrimida por la demandada en carta de desvinculación de fecha 05 de julio de 2018, pues no se trata de hechos que puedan encuadrarse dentro de las funciones propias del cargo que ejercía la demandante, como tampoco se refieren a uno más obligaciones del contrato laboral, que hayan sido incumplidas por la actora de autos, en su desempeño. En ese entendido a lo más, aquello pudo autorizar el cierre de los productos bancarios que mantenía la demandante con la entidad demandada, más no imponer la más grave de las sanciones contempladas en el código del Trabajo, esto es, la desvinculación de la



actora, por lo cual, no existen elementos de juicio, que permitan tener por justificado el despido en que incurrió la demandante, y ventilado en este proceso.

DÉCIMO QUINTO: Que cabe sumar a lo dicho anteriormente, que la gravedad del incumplimiento, si aquel fuere tal, tampoco se verifica en este proceso, por cuanto conforme a la política de acumulación de millas del programa Santander Latampass que mantenía la demandante en el banco demandado, no establecen características o condiciones especiales de la forma en que debe procederse a efectuar dichas operaciones bancarias, para lo cual además, la propia institución bancaria ha establecido un límite mensual de acumulación de millas, obteniendo entonces la demandante o cualquier cliente los beneficios respectivos, al hacer uso y operar los productos entregados por el mismo Banco, y promocionados a través de dicho Programa Santander Latampass.

Por las anteriores consideraciones, el despido del cual fue objeto la demandante con fecha 05.07.2018, resulta del todo injustificado, debiendo accederse a las indemnizaciones demandadas y derivadas del despido, conforme lo establecen los artículos 162, 163 y 164 del Código Laboral, con el respectivo recargo de un 50% de la indemnización por años de servicio, conforme lo prescribe el artículo 168 letra b) del Código del ramo.

DÉCIMO SEXTO: Que la el resto de prueba rendida por la demandante, en este caso, testimonial y documental consistente en los contratos de trabajo de la actora de autos, en nada altera lo razonado, a su vez, la testigo vino en ratificar, lo que aquella conocía sobre los hechos referidos a la relación laboral de la demandante, más no se pronunció sobre la cuestión fundamental debatida en este juicio, referida a los motivos del despido de la actora de autos, más que explicaciones genéricas sobre los productos bancarios de los funcionarios del Banco, y la acumulación de millas, promociones y beneficios que otorgaba la empresa en su oportunidad cuando ella prestaba servicio para aquella.

A su vez, la documental presentada por la demandada referida al señor Alioscha Condori Meléndez, y causa tenida a la vista RIT O-4786-2016, tramitada ante el 1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, en nada aportan a lo razonado, por cuanto, se presentó prueba suficiente para acreditar los hechos en que se funda el despido, siendo, como se dijo, descarta la justificación del mismo, por otros motivos, ya analizados en este fallo.

En cuanto al documento denominado “El Secreto Bancario en el ámbito laboral”, emitido por don Emilio Pfeiffer Urquiaga, Profesor de Derecho Constitucional, cabe tener presente que aquel se incorpora para justificar el acceso a la información contenida en las cuentas corrientes de los dependientes del Banco, cuestión que si bien, es objeto de crítica en la demanda en términos negativos, no constituye un elemento relevante para la resolución de este proceso, por lo demás, claro está que dicha circunstancia no fue objeto de una acción particular, más solo sirvió para



ilustrar la falta de justificación del despido, cuestión que con la prueba rendida, ya fue ponderada, por lo demás, se aceptó por el juez de la instancia la prueba consistente en las cartolas de movimientos bancarios de la demandante, lo que fue debidamente ponderado.

Por lo demás, otros documentos adjuntados por la demandada dicen relación con cuestiones referidas a la evaluación de créditos a funcionarios, resumen de Plan Santander Latam Pass y sus condiciones generales, e información referente a la empresa demandada, información entregada a los trabajadores, beneficios del plan Santander Latampass, cuestiones que ya fueron ponderadas por medio de otras evidencias ya indicadas en este fallo.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que en cuanto al monto de la remuneración percibida por la demandante, para los efectos del artículo 172 del Código del Trabajo, la demandante en ese aspecto sostiene que su remuneración ascendía a la suma de \$ \$1.394.370.- correspondiente al promedio de los últimos tres meses íntegramente trabajados: - Abril 2018: \$1.255.552; - Mayo 2018: \$1.648.269 y - Junio 2018: \$1.279.289. Por su parte la demandada indica que la base de cálculo asciende a la suma de \$1.025.391.

Que analizadas las liquidaciones de remuneración de los 3 meses anteriores a la fecha del despido de la demandante, el que se produjo el 05.07.2018, conforme a la documental acompañada por ambas partes, en el mes de abril de 2018, percibió la suma bruta de \$1.255.552; en el mes de mayo del mismo año la suma de \$1.279.290; y en el mes de junio la suma bruta de \$1.279.289, así el promedio de las mismas arroja un total de \$1.271.377.

A ese respecto cabe tener presente que conforme a las liquidaciones antes descritas y aquellas que median entre el mes de enero de 2018 y junio del mismo año, se contempló en forma permanente y constante un bono de colación, por sumas similares, por lo cual dichos conceptos, atendida su periodicidad y constancia deben ser considerados para los efectos de la determinación de la remuneración para fines indemnizatorios.

Ahora bien, en cuanto al “premio” recibido por la demandante en el mes de mayo de 2018, por la suma de \$368.979, aquel no puede ser considerado, pues no cumple con los requisitos antes descritos, y más bien constituye un pago aislado y excepcional, que incrementó la remuneración de la demandante en dicho mes.

Conforme a lo anterior la suma que se considerará para efectos indemnizatorios será la de \$1.271.377.

DÉCIMO OCTAVO: Que en lo que se refiere al cobro de bono denominado “Win Win”, cabe tener presente que la demanda solo se refiere a él en el petitorio de la misma, lo que hace en términos genéricos, sin entregar mayor información para su determinación, y devengamiento, lo mismo ocurre con la prueba rendida en este juicio, nada al respecto de probó en la etapa procesal



respectiva, por lo cual, no podrá accederse al bono indicado, concepto que será rechazado en la parte resolutive de la sentencia.

DÉCIMO NOVENO: Que en cuanto al cobro de la remuneración de los 5 días trabajados en el mes de julio de 2018, la demandante no acreditó debidamente su pago, más solo acompañó una copia de vale vista emitido por el mismo banco demandado, con orden de pago por la suma de \$318.608, el cual, conforme al proyecto de finiquito adjunto corresponde a feriado legal adeudado, según se indica en su cláusula segunda, por la cantidad de 8 días.

Que conforme al periodo que no alcanzó la última anualidad en la relación laboral habida entre las partes y demandada como feriado proporcional por la actora, corresponde al periodo que media entre el 1 febrero 2018 y hasta 5 de julio de 2018, lo que equivale a 8.92 días corridos de feriado proporcional devengado, lo que equivale a la suma de \$378.022, por lo cual existe una diferencia en el pago de dicho monto que asciende a \$59.414, que deberá pagar la demandada, conjuntamente con la acreditación del pago de la remuneración por 5 días trabajados en el mes de julio de 2018, por una suma bruta de \$211.896, a la cual deben efectuarse los descuentos legales.

VIGÉSIMO: Que el resto de la prueba rendida, en especial testimonial de la demandada, en la parte no analizada en forma pormenorizada, solo vino en ratificar el accionar de la empresa, al proceder al despido de la demandante y entregar mayores detalles sobre las actuaciones, diligencias e informes que se efectuaron previo al despido de la demandante de autos.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que en cuanto a la petición efectuada por la demandante en orden a declarar el despido de la demandante carente de motivo plausible, nada explicó en su demanda al respecto, y menos aún rindió prueba para efectos de ponderar de dicha manera el despido del cual fue objeto la demandante, por lo cual dicha petición será rechazada.

Visto las anteriores consideraciones; y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1, 5, 7, 41 63, 160 Nro. 1 letra a); 160 Nro. 7; 161, 162, 163, 164, 168, 173; 420, 429 y siguientes, 456 y demás normas pertinentes del Código del Trabajo; **SE RESUELVE:**

- I. Que se **ACOGE** la demanda y se declara que el despido del cual fue objeto la demandante con fecha 05 de julio de 2018, por las causales de los artículos 160 Nro. 1 letra A) y 160 Nro. 7, del Código del Trabajo, resulta injustificado, por cuanto no se configura ninguna de las causales indicadas en la carta de desvinculación de la actora de autos;
- II. Que en consecuencia, se condena a la demandada al pago de las siguientes prestaciones de indemnizaciones;
 - a) Indemnización sustitutiva por falta de aviso previo, equivalente a la suma de **\$1.271.377;**



- b) Indemnización por años de servicios, por 6 años, equivalente a **\$7.628.262;**
 - c) Recargo Legal del 80% de la indemnización por años de servicios, equivalente a la suma de **\$6.102.609.**
 - d) Diferencia por concepto de feriado proporcional adeudado, por el periodo que media entre el 01.02.2018 y el 05.07.2018, por 8.92 días corridos, equivalente a **\$59.414;**
 - e) Remuneración por los 5 días trabajados en el mes de julio de 2018, por la suma bruta de **\$211.896.**
- III. Que en lo demás se rechaza la demanda.
 - IV. Que las sumas anteriormente señaladas serán pagadas con reajustes e intereses, conforme lo establece el artículo 63 y 173 del Código Laboral.
 - V. Que cada parte pagará sus costas.

Anótese y notifíquese a las partes del juicio. Vuelvan los documentos a la custodia del Tribunal.

RIT O-4785-2018

Dictó este fallo don Cristian Seura Gutiérrez, Juez Suplente del Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.

