

?

Santiago, dieciséis de abril de dos mil veinticuatro.

**¶Visto y considerando:**

**Primero:** comparece doña Nicole Andrea Garrido Castro, chilena, cesante, casada, cédula nacional de identidad N° 13.376.893 - 3, domiciliado calle Ester Hunneus N° 2087, comuna de Puente Alto, ciudad de Santiago, región metropolitana, quien viene en interponer demanda en procedimiento ordinario por despido injustificado, cobro de indemnizaciones y prestaciones laborales, en contra de mi ex empleadora, Banco Crédito E Inversiones, persona jurídica de derecho privado, rol único tributario número 97.006.000 - 6, representada legalmente por don Guillermo Lionel Olavarría Leyton, ignoro profesión u oficio, cédula de identidad número 5.089.714 - 1, o todos aquellos que hagan las veces de representante legal, conforme lo dispone el artículo cuarto del Código de Trabajo, ambos domiciliados en calle el golf N° 125, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, región metropolitana, indica que las partes celebraron contrato de trabajo con la demandada de autos el día 8 de octubre del año 2012, siendo de carácter indefinido la naturaleza de mi contrato a la fecha del injustificado despido del que fui víctima. La última función que desempeñe a la fecha de mi despido injustificado eran la de anfitriona en dependencias de la demandada de autos, esto en la comuna de La Florida, a la fecha de mi despido. Su remuneración mensual para efectos del artículo 172 del Código del Trabajo, en base a mi finiquito firmado con la debida reserva de derechos, asciende a la suma de \$1.334.955 (un millón trescientos treinta y cuatro mil novecientos cincuenta y cinco mil), suma que solicito sea considerada para el cálculo de las indemnizaciones que en la presente acción La fecha de término de la relación laboral que le unía a la demandada de autos fue el día 1° de marzo del año 2023, mediante carta de despido injustificado, invocando la causal del artículo 161 del Código del Trabajo, esto es: Necesidades de la empresa, en los términos que el mismo artículo señala.



?

Cabe mencionar, que en atención al cargo que ostentaba, pero en específico las funciones del mismo, deben ser desempeñadas por alguien en una sucursal bancaria con atención a público, por ende, por más que existan cambios en la nomenclatura del cargo, el mismo en sus labores efectivamente se debe seguir realizando en la medida que el banco mantenga su funcionamiento. Cabe destacar que, siempre fue una buena trabajadora para mi ex empleadora, en términos que siempre contribuí en la productividad de mi sector y mis labores en específico, siempre en aras de actuar de acuerdo a los principios éticos y valóricos que dieron cuenta mi conducta intachable, y que guiaron mi accionar dentro de la empresa, de manera profesional, dedicada y leal, logrando así cumplir con mis objetivos, tareas, como metas asignadas por más de 10 años, con estricto apego a las normas con el debido profesionalismo en nuestro actuar en todo momento. Además, la muestra de compromiso con mi ex empleadora se refleja en la creciente entrega de responsabilidades que tuve durante mi carrera para con ellos.

**Que, se me le comunica con fecha** 1° de marzo del presente año, sería desvinculada por la causal de necesidades de la empresa, fundado según la carta de despido, en que el Banco de Crédito e Inversiones (en adelante también e indistintamente la "Empresa o el "Banco") es una empresa que opera en el sistema financiero y, como tal, debe analizar y ajustar constantemente sus procesos con el propósito de mantenerse competitiva en el mercado y sostenible en el tiempo. Más aún, cuando el sector bancario es una actividad que está en constante cambio y que obliga a las empresas a adecuarse en forma permanente a nuevas realidades a fin de satisfacer de la mejor forma posible las necesidades de sus clientes. Para hacer frente a la realidad expuesta en el párrafo anterior, el Banco cada cierto tiempo debe realizar una evaluación crítica de sus definiciones organizacionales y de sus procesos internos, dada la necesidad de estar constantemente adecuado su estructura a los requerimientos de atención comprometidos a los clientes y también para lograr que el desempeño del Banco sea competitivo para captar nuevos clientes y mantener una sostenibilidad en el largo plazo. La evidencia de los análisis de mercado efectuados por el banco evidencian que existen cambios relevantes en distintos aspectos relevantes para



?

el negocio, a saber: Nuevos hábitos de las personas. Caracterizados por un aumento exponencial de la adopción de canales digitales; por la opción por las alternativas de interacción remota como parte de una nueva normalidad y; por las crecientes expectativas por mayores niveles de personalización al comparar con fintechs. Mayor intensidad competitiva Caracterizados por la creación y escalamiento de ecosistemas (MeLi. Falabella); por el escalamiento de atacantes en nichos (Fintual); por Bancos Líderes respondiendo a fintechs (FAN) y; por la aparición de nuevos players en la adquirencia y agregadores. Evolución regulatoria. Caracterizada por la reducción de requisitos para los operadores de pago; por la Ley Fintech; por la interoperabilidad entre redes de pago y por la portabilidad financiera.

Debido a lo anterior, nuestra aspiración de ser líderes en el mercado bancario, nos impone una serie de desafíos que debemos abordar de manera prioritaria distintas acciones en lo referido a: experiencia. productividad y eficiencia, agentes de cambio positivo en nuestras comunidades y potenciar las iniciativas estratégicas del banco.

En lo específico del trabajo de las sucursales, estos desafíos nos imponen brindar la mejor experiencia a nuestros clientes a través de un modelo atencional centrado en el cliente (customer centric), preferentemente digital (digital first) y omnicanal con resolución en punta de sus requerimientos. En el caso del cargo Anfitrión nos hemos visto en la necesidad de implementar cambios con miras a incrementar los índices de autoatención de los clientes, lo anterior se ha visto reflejado en la evolución de la planta de sucursales, que demuestra la disminución progresiva de la dotación en el cargo Anfitriones.

**Que, la misiva comienza, indicando el rubro de la demandada, y su propósito de llevar adelante formas competitivas para las supuestas satisfacciones de clientes.** Ya desde este momento, se asoma los verdaderos motivos del despido de la trabajadora, tomándose decisiones discrecionales por la demandada de autos, alejadas de una verdadera necesidad, para supuestamente optimizar sus procesos, optando por la salida de la trabajadora con este fin, antes de reubicarla efectivamente, ofrecer bajar su remuneración o despidiendo a otro



?

cargo. Lo cierto, es que si la determinación se hace para procesos internos, que vienen de conclusiones del mercado en general, malamente puede existir una razón objetiva que lleve al despido.

Es aquí, en el segundo de los argumentos que esgrime la empresa, donde no se condice con la realidad lo que se indica en la carta. Lo cierto, es que la atención a público en una institución financiera como lo es un banco es de vital importancia, tanto así, que constantemente se les estaba evaluando de acuerdo a la satisfacción de clientes, siendo este aspecto de vital importancia para un banco como BCI. Las labores, en efecto de atención a público se siguen manteniendo, solo que las realizan otros funcionarios de la sucursal, sucursales que por lo demás mantienen su atención a público, no siendo solo los canales digitales lo que funcionan para la contratación de productos, no debe perderse de vista que si bien un cliente deba efectivamente utilizar una plataforma general para realizar su trámite, muchos de ellos no tienen la experiencia o no saben cómo hacerlo, y es ahí, donde una trabajadora o trabajador de sus competencias es necesario. Muy competitivo podrá querer parecer el banco, pero lo cierto es que no se va a optar por perder clientes por no prestar atención a público, lo contrario resulta francamente contradictorio al rubro del mismo.

Así a enero de 2020, presentábamos una planta con 87 colaboradores en el cargo de Anfitrión y a febrero de 2023 solo contamos con 35 colaboradores en este cargo.

Las funciones asociadas al cargo de Anfitrión no están alineadas con el cumplimiento de los nuevos desafíos del Modelo Atencional en sucursales. Como bien sabe, hoy el cargo de Anfitrión tiene un rol de atención, derivación y educación de los clientes, a modo de ejemplo las principales funciones del cargo están en: focalizarse en brindar y fomentar una experiencia memorable del cliente que ingresa a la sucursal, acercándose y dándole la bienvenida, mantener el control de la fila de clientes a través de la derivación a canales de autoatención y remotos, de modo que impacte positivamente en la calidad de servicio.

Es el mismo banco, en la misma misiva el que indica que las labores efectivamente se mantienen, para incluso después señalar una de las tantas



?

funciones que realizaba la trabajadora y mantiene el banco en la actualidad.

Para lograr el alineamiento necesario a la nueva realidad y necesidad de nuestros clientes testeamos cambios en las funciones de los ejecutivos en sucursal y en la gestión descarterizada de campañas y los resultados objetivos de esta experiencia refuerzan la necesidad del banco de migrar a un nuevo rol ejecutivo que estará encargado de: Habilitar y educar digitalmente a los clientes en su gestión en nuestros canales digitales: Atender de manera flexible a todo diente que asista a una sucursal Bci; Manejar desde ventas hasta servicios, aprovechando canales físicos y digitales, con capacidad para gestionar los requerimientos más frecuentes de clientes de todos los segmentos, y derivar a los especialistas cuando se requiera. Lo anterior nos impone la necesidad de migrar a un modelo atencional integral que tenga la aptitud de resolver las necesidades financieras y transaccionales a través de los distintos canales primarios y digitales con que cuenta en banco evitando la duplicidad de contacto de atención para satisfacer las necesidades de nuestros dientes, fortaleciendo la atención integral que desarrolla el ejecutivo comercial de la sucursal. A causa de los fundamentos señalados, el banco se ve en la necesidad de efectuar un proceso de reestructuración que impactará el organigrama de cargos de las oficinas, para adecuarlo a los requerimientos organizadores y de gestión que permitan enfrentar los desafíos ya descritos. Lo anterior, entre otras medidas, nos impone la necesidad de suprimir definitivamente el cargo de Anfitrión. El banco, en su despido, no hace más que una presentación de estrategia de negocios que se adopta, sin efectivamente indicar de donde viene esta medida, si se realizó un estudio, porque la trabajadora debía despedirse versus otro trabajador o cual sería el impacto que su despido y no el de otro trabajador traería a la empresa, o si la misma evitaría efectivamente que dejara de funcionar la sucursal donde se desempeñaba, que no es el caso. Es tanto así, que la carta indica, no que las funciones fueran efectivamente eliminadas de las sucursales, sino que a que trabajador del mismo se les entrega, esto es, a los ejecutivos comerciales, manteniendo todo aquello que hacia efectivamente como anfitriona.



?

De manera adicional, la Empresa, en forma voluntaria y excepcional, le pagará una suma equivalente a tres (3) remuneraciones mensuales, topadas en 90 Unidades de Fomento cada una. Este pago voluntario es incompatible y se imputará a toda suma que le pudiera corresponder pagar al Banco por causa del contrato de trabajo terminado, los servicios prestados y/o la terminación de los mismos, sea legal, contractual o extracontractual, incluyendo las acciones civiles, penales y administrativas derivadas de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales o comunes, incluyendo expresamente todo tipo de indemnización por daños morales. De forma tal que este pago voluntario sólo es compatible con las indemnizaciones y haberes a que se refiere el párrafo anterior.

Le informamos que, conforme a la normativa vigente, se procederá a deducir de los haberes antes señalados los conceptos y sumas que legal y contractualmente correspondan, cuyo detalle se expresará en el finiquito. Por lo pronto y conforme a lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N°19.728 sobre Seguro de Cesantía, se procederá a descontar el monto de aporte realizado por el Empleador en la AFC.

**Finalmente y en lo que solo puede ser visto como un chantaje monetario en contra del trabajador, el banco, indica casi como indicando que se hace una donación voluntaria, que se hará un pago de manera excepcional** por concepto de tres remuneraciones, imputándolo en caso de interponer la presente acción, dejando en evidencia, que ni siquiera el banco verdaderamente cree que el presente sea un despido efectivamente cursado por la causal que determina la norma. Cabe mencionar que dicho monto no fue efectivamente pagado en el finiquito, puesto que el mismo señala que será por el pago de 3 remuneraciones, y no se ve reflejado en el finiquito con reserva firmado por esta parte.

De lo que dice relación con sus labores de carácter esencial, se puede dar cuenta que no existe una razón objetiva para su despido, y que su ex empleadora solo se limitó a entregar de manera discrecional, la causal legal y un argumento amplio, fuera de aquello que normativa y la jurisprudencia señala como necesario para el despido por necesidades de la empresa.



?

Cabe señalar que malamente sus labores que realizaba no se desempeñarán por parte de algún trabajador de la empresa demandada, puesto que son de carácter esencial para el mantenimiento del rubro de la misma y a pesar de un cambio en su denominación, las mismas se mantienen efectivamente, tanto así, que previo a su despido y de nuevo como una señal de que efectivamente mi despido no responde a una necesidad empresarial, es que se me ofrece otro puesto donde trabajar, esto si debiendo pasar por un proceso de entrevista, donde finalmente no se concreta mi re ubicación, pero esta si se me ofreció.

Como se podrá apreciar, los mismos fundamentos en los cuales la demandada de autos funda el despido del cual fue víctima no son reales, **en** efecto, la supuesta "necesidad de la empresa" que se demanda de la causal del artículo 161 del Código del Trabajo, que se señala como causal de ni despido, esto por las razones que expuse anteriormente, por lo que es a mi criterio que el despido se debe a otras razones, haciendo que el mismo sea **"improcedente, indebido o injustificado"**. De todo lo señalado, cuento con antecedentes que serán acompañados en la etapa procesal pertinente.

Que la fundamentación de la causal del despido realizada por mi ex empleadora no satisface de ninguna manera las exigencias del legislador, por lo que corresponde declarar injustificado el despido del cual fui víctima, el cual se debe a la simple voluntad discrecional de la

En virtud de artículo 13 de la ley 19.728, el empleador se encuentra facultado para descontar de la indemnización por años de servicio la parte correspondiente al % que se ha aportado a la cuenta individual del trabajador, el que en mi caso concreto asciende a la suma de \$2.367.434 (dos millones trescientos sesenta y siete mil cuatrocientos treinta y cuatro pesos). Ahora bien, en el caso de autos, el despido del cual fue víctima debe ser declarado como injustificado, lo que viene en significar que mi ex empleadora no puede descontar de la indemnización por años de servicio el aporte al seguro de cesantía, puesto que dicha posibilidad para el empleador es un efecto de la causal invocada, y al declararse injustificado el despido, no se satisface la condición que ha impuesto el



?

legislador para el referido descuento.

Como consecuencia de lo expuesto, solicita que se declare:

☐ Que, existió una relación laboral entre las partes del presente procedimiento, que inició con fecha 8 de octubre del año 2012 y finalizó con fecha 1° de marzo del presente año, o lo que se estime en derecho pertinente.

☐ Que, dicha relación laboral tenía, a la fecha de mi despido injustificado, la naturaleza de indefinida, o lo que se estime en derecho pertinente.

☐ Que su remuneración para efectos del artículo 172 del Código del Trabajo corresponde a la suma de \$1.334.955 (un millón trescientos treinta y cuatro mil novecientos cincuenta y cinco pesos) o lo que se estime en derecho pertinente.

☐ Que, el despido del cual fue víctima el día 1° de marzo del presente año, es injustificado, indebido e improcedente, en atención a que no son efectivos los hechos en los cuales se funda, o lo que se estime en derecho pertinente.

☐ Que, su ex empleadora, por todo lo dicho, me adeuda las siguientes cantidades, a saber;

Por concepto de recargo legal del 30% a la indemnización por mis 12 años de servicio, la suma de \$3.793.038 (tres millones setecientos noventa y tres mil treinta y ocho pesos) o lo que se estime en derecho pertinente.

Que, en atención a la declaración de injustificado del despido del cual fui víctima, las demandadas están obligadas a pagarme la suma de dinero que descontó de mi indemnización por años de servicio por concepto del descuento improcedente del aporte del empleador a la AFC, el cual solicito no se descuenta de lo que la empresa pague en prestaciones laborales, que asciende a la suma de \$2.367.434 (dos millones trescientos sesenta y siete mil cuatrocientos treinta y cuatro pesos), o lo que se estime en derecho pertinente.

Que, las demandadas de autos deben pagarle las costas de la causa, o lo que se estime en derecho pertinente.

El pago de intereses y reajustes en relación a los montos demandados, o lo que se estime en derecho pertinente.

Que, el total de todos los montos anteriores, sin comprender los montos por concepto de costas e intereses y reajustes, a los cuales también se solicita se





?

condene a las demandadas, es de un total de \$6.160.472 (seis millones ciento sesenta mil cuatrocientos setenta y dos pesos) o lo que se estime en derecho pertinente.

**Segundo:** Comparece don Felipe Vargas Balcells, abogado, en representación de la demandada "Banco De Crédito E Inversiones"\_(en adelante también "BCI"), indicando que en su demanda, la señora Garrido impugna la causal de despido invocada por el Banco, a saber, la de necesidades de la empresa. Asimismo, demanda el cobro de una serie de prestaciones.

En esta contestación, se niega y controvierte en forma expresa todas y cada una de las afirmaciones vertidas en ella, solicitando su absoluto rechazo con expresa condenación en costas, conforme con los antecedentes de hecho y de derecho que a continuación paso a exponer, todo ello con expresa condenación en costas. Señala que BCI efectivamente sufrió una necesidad de la empresa y se suprimió definitivamente el cargo que desempeñaba la actora de Anfitrión BCI 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. 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, etc.) Asimismo, se caracteriza por respetar los derechos de los trabajadores, poniendo término a los contratos de trabajo cuando efectivamente se configura alguna de las causales de extinción establecidas en el Código del Trabajo.

En este contexto, la evidencia de los análisis de mercado efectuados por el banco reflejó que existen cambios relevantes para el negocio bancario a saber: Nuevos hábitos de las personas. Mayor intensidad competitiva. Evolución regulatoria

Debido a lo anterior, y en específico en el caso del cargo de anfitrión es que el Banco se ha visto en la necesidad de implementar cambios para brindar la mejor experiencia a los clientes con miras a incrementar los índices de



?

autoatención y el desarrollo de los medios digitales, lo que ha traído como consecuencia la disminución progresiva del cargo de anfitrión.

A inicios del año 2020, el Banco presentaba una planta con 87 colaboradores en el cargo de anfitrión y a febrero de 2023 se mantenían solo 35 de ellos en el cargo.

Al día de hoy el cargo de anfitrión consistía en un rol de atención, derivación y educación de los clientes. Sus principales funciones consistían en la de focalizarse en brindar y fomentar una experiencia agradable al cliente que ingresa a una sucursal, acercándose y dándole la bienvenida, mantener el control de la fila de clientes, de modo a impactar positivamente en la calidad del servicio. Dentro de las principales funciones del anfitrión podemos mencionar:

- ☐Capacitar en el uso apropiado de los canales remotos como de las máquinas de autoservicio a los clientes y público general.

- ☐Facilitar a través de la comprensión de la necesidad del cliente o público que asiste a la sucursal, la posibilidad de generar nuevos negocios sea la incorporación de nuevos clientes o el cruce de productos con los clientes actuales, generando los lead correspondientes.

- ☐Ser un solucionador de problemas presentados por los clientes, resolviendo en punto de acuerdo a sus atribuciones o derivando a las unidades que correspondan.

- ☐Ser responsable de hacer feedback y hacer seguimiento al cliente por los temas atendidos y que han requerido la participación de otras unidades o de análisis propio.

De la eliminación del cargo de Anfitrión y de la consecuente migración a una atención más integral Para lograr el alineamiento necesario a la nueva realidad y necesidad de los clientes es que se probaron cambios en las funciones de los ejecutivos en sucursal y en la gestión descarterizada de campañas.

Los resultados objetivos de esta experiencia reforzaron la necesidad del banco de migrar a un nuevo rol del ejecutivo que estará a cargo de una atención integral que tenga la aptitud de resolver las necesidades financieras y transaccionales a través de los distintos canales primarios y digitales con que



?

cuenta el banco evitando la duplicidad de contacto de atención para satisfacer las necesidades de nuestros clientes fortaleciendo la atención integral que desarrolla el ejecutivo comercial de la sucursal. A causa de los argumentos señalados, es que el banco se vio en la necesidad de efectuar un proceso de reestructuración que impactó el organigrama de cargos de las oficinas para adecuarlo a los requerimientos organizacionales y de gestión que permitan enfrentar los desafíos ya descritos. De esta forma se determinó, que las funciones asociadas al cargo de anfitrión no están alineadas con los nuevos desafíos del modelo de atención en sucursales.

Lo anterior, impuso la necesidad de suprimir definitivamente el cargo de anfitrión del Banco.

De las políticas de BCI para mantener a sus trabajadores e intento de reubicación de estos. Que su representada antes de proceder inmediatamente a las desvinculaciones de los trabajadores que se desempeñaban como anfitriones en el banco, debido a la supresión de dicho cargo por las razones ya expuestas, intentó reubicarlos internamente. De los beneficios que se otorgó a los trabajadores que se vieron afectados con la supresión del cargo de anfitrión, también debe saber que a aquellos trabajadores que desempeñándose en el cargo de anfitrión y que fueron desvinculados se les otorgó de manera voluntaria y excepcional, una suma equivalente a tres remuneraciones mensuales.

En este contexto, la señora Garrido, ingresó a prestar servicios para su representada el 8 de octubre de 2012, y dejó de prestar servicios para su representada el 14 de marzo de 2023, desempeñando el cargo de anfitrión al momento de su desvinculación. La base de cálculo para efectos indemnizatorios de la demandante ascendió a la suma de \$1.334.955.-

Tal como fue señalado, su representada legítimamente y conforme a derecho, puso término al contrato de trabajo existente entre ambas partes fundado en la causal del inciso 1° del artículo 161 del Código del Trabajo, esto es, las necesidades de la empresa, \_debido a un proceso de racionalización a nivel nacional, que supuso una reorganización administrativa y progresiva de la



?

dotación del cargo de anfitrión, lo que tuvo como consecuencia definitiva la eliminación de dicho cargo.

En efecto, la entidad bancaria tuvo que ponerle término a la relación laboral que mantenía tanto con la demandante, como con otros colaboradores del Banco que poseían el mismo cargo, debido a que los permanentes cambios en el mercado bancario hicieron obligatorio una modernización en los servicios de la empresa a tal punto de hacerse menester también una reorganización y eliminación del cargo de anfitrión.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 452 del Código del Trabajo se tienen como aceptados los siguientes hechos señalados en la demanda de despido injustificado: La señora Garrido prestó servicios para Banco de Crédito e Inversiones en calidad de trabajador dependiente desde el 08 de octubre de 2012 hasta el día 1 de marzo de 2023. La demandante ocupaba al momento del despido el cargo de Anfitrión. La señora Garrido fue despedida por su empleador por la causal del artículo 161 inciso 1° del Código del Trabajo, esto es, *"necesidades de la empresa, establecimiento o servicio"*. BCI dio cumplimiento a todas las formalidades legales en cuando a la comunicación del despido de la actora, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 162 del Código del Trabajo.

También, de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 452 inciso 2° del Código del Trabajo, se niegan en forma expresa y concreta los siguientes hechos afirmados por el demandante en su escrito pretensor, debiéndose tener por controvertidos: Negamos que el despido por necesidades de la empresa haya sido injustificado. La causal de despido se encuentra bien aplicada, ya que mi representada se vio en la necesidad de efectuar proceso reorganización, lo que significó la eliminación del cargo de anfitrión, cuestión que llevó necesariamente al despido de la actora, como se acreditará en estos autos. Que, de acuerdo con lo anterior, nada se adeuda por concepto de recargo legal. Que, nada se adeuda por concepto de devolución de lo descontado y aportado al AFC. Se controvierten todos los demás hechos y antecedentes señalados en la demanda. Que, no resulta procedente ninguna de las prestaciones que reclama la contraparte.



?

Contestando la demanda se indica que la actora prestaba servicios para BCI desempeñándose como anfitrión para su representada. Se le comunicó a la demandante la carta de despido, la que cumplió con todos y cada uno de los requisitos exigidos por el artículo 162 del Código del Trabajo, precepto legal que señala las formalidades que debe cumplir el empleador para comunicar a un trabajador su despido por la causal del artículo 161 inciso 1° del Código del Trabajo. En efecto, en la carta expresa la causal legal que motivó el despido de la actora y detalladamente los hechos que la configuran, la que fue del siguiente tenor:

De mi consideración:

Informamos a Ud. que con fecha de hoy ponemos término a su contrato de trabajo por la causal establecida en el Art. 161 inciso primero, del Código del Trabajo, esto es, *'necesidades de la empresa, establecimiento o servicio, tales como las derivadas de la racionalización de los mismos, cambios en las condiciones del mercado o de la economía, que hagan necesaria la separación de uno o más trabajadores'*. Los fundamentos de la aplicación de esta causal se basan en los hechos que se indican a continuación.

El Banco de Crédito e Inversiones (en adelante también e indistintamente la "Empresa o el "Banco") es una empresa que opera en el sistema financiero y, como tal, debe analizar y ajustar constantemente sus procesos con el propósito de mantenerse competitiva en el mercado y sostenible en el tiempo. Más aún, cuando el sector bancario es una actividad que está en constante cambio y que obliga a las empresas a adecuarse en forma permanente a nuevas realidades a fin de satisfacer de la mejor forma posible las necesidades de sus clientes.

Para hacer frente a la realidad expuesta en el párrafo anterior, el Banco cada cierto tiempo debe realizar una evaluación crítica de sus definiciones organizacionales y de sus procesos internos, dada la necesidad de estar constantemente adecuado su estructura a los requerimientos de atención comprometidos a los clientes y también para lograr que el desempeño del Banco sea competitivo para captar nuevos clientes y mantener una sostenibilidad en el largo plazo.



?

La evidencia de los análisis de mercado efectuados por el banco evidencian que existen cambios relevantes en distintos aspectos relevantes para el negocio, a saber:

i) Nuevos hábitos de las personas. Caracterizados por un aumento exponencial de la adopción de canales digitales; por la opción por las alternativas de interacción remota como parte de una nueva normalidad y; por las crecientes expectativas por mayores niveles de personalización al comparar fintechs.

ii) Mayor intensidad competitiva. Caracterizados por la creación y escalamiento de ecosistemas (Me , Falabella); por el escalamiento de atacantes en nichos (Fintual); por Bancos Líderes respondiendo a fintechs (FAN) y; por la aparición de nuevos players en la adquirencia y agregadores.

iii) Evolución regulatoria. Caracterizada por la reducción de requisitos para los operadores de pago; por la Ley Fintech; por la interoperabilidad entre redes de pago y por la portabilidad financiera.

Debido a lo anterior, nuestra aspiración de ser líderes en el mercado bancario, nos impone una serie de desafíos que debemos abordar de manera prioritaria distintas acciones en lo referido a: experiencia, productividad y eficiencia, agentes de cambio positivo en nuestras comunidades y potenciar las iniciativas estratégicas del banco.

En lo específico del trabajo de las sucursales, estos desafíos les imponen brindar la mejor experiencia a nuestros clientes a través de un modelo atencional centrado en el cliente (customer centric), preferentemente digital (digital first) y omnicanal con resolución en punta de sus requerimientos. En el caso del cargo Anfitrión nos hemos visto en la necesidad de implementar cambios con miras a incrementar los índices de autoatención de los clientes, lo anterior se ha visto reflejado en la evolución de la planta de sucursales, que demuestra la disminución progresiva de la dotación en el cargo Anfitriones. Así a enero de 2020, presentaban una planta con 87 colaboradores en el cargo de Anfitrión y a febrero de 2023 solo cuentan con 35 colaboradores en este cargo.

Las funciones asociadas al cargo de Anfitrión no están alineadas con el cumplimiento de los nuevos desafíos del Modelo Atencional en sucursales Como



?

bien sabe, hoy el cargo de Anfitrión tiene un rol de atención, derivación y educación de los clientes, a modo de ejemplo las principales funciones del cargo están en focalizarse en brindar y fomentar una experiencia memorable del cliente que ingresa a la sucursal, acercándose y dándole la bienvenida, mantener el control de la fila de clientes a través de la derivación a canales de autoatención y remotos, de modo que impacte positivamente en la calidad de servicio. Capacitar en el uso apropiado de los canales remotos como de las máquinas de autoservicio a los clientes y público en general. Facilitar a través de la comprensión de la necesidad del cliente o público que asiste a la sucursal, la posibilidad de generar nuevos negocios. sea la incorporación de nuevos clientes o el cruce de productos con los clientes actuales, generando los lead correspondientes Ser un solucionador de problemas presentados por los clientes, resolviendo en punta de acuerdo a sus atribuciones o derivando a las unidades que correspondan Es responsable de entregar feedback y hacer seguimiento al cliente por los temas atendidos y que han requerido la participación de otras unidades o de análisis propio Para lograr el alineamiento necesario a la nueva realidad y necesidad de nuestros clientes testeamos cambios en las funciones de los ejecutivos en sucursal y en la gestión descentralizada de campañas y los resultados objetivos de esta experiencia refuerzan la necesidad del banco de migrar a un nuevo rol ejecutivo que estará encargado de: Habilitar y educar digitalmente a los clientes en su gestión en nuestros canales digitales; Atender de manera flexible a todo cliente que asista a una sucursal Bel. Manejar desde ventas hasta servicios, aprovechando canales físicos y digitales, con capacidad para gestionar los requerimientos más frecuentes de clientes de todos los segmentos, y derivar a los especialistas cuando se requiera. Lo anterior nos impone la necesidad de migrar a un modelo atencional integral que tenga la aptitud de resolver las necesidades financieras y transaccionales a través de los distintos canales primarios y digitales con que cuenta el banco evitando la duplicidad de contacto de atención para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, fortaleciendo la atención integral que desarrolla el ejecutivo comercial de la sucursal. A causa de los fundamentos señalados. el banco se ve en la necesidad de efectuar un proceso de reestructuración que



?

Impactará el organigrama de cargos de las oficinas, para adecuarlo a los requerimientos organizacionales y de gestión que permitan enfrentar los desafíos ya descritos. Lo anterior, entre otras medidas, nos impone la necesidad de suprimir definitivamente el cargo de Anfitrión.

Le hacemos presente que esta definición sólo implica profundizar el proceso de adecuación que se venía efectuando y que ha tenido como consecuencia una racionalización progresiva de la dotación del cargo de Anfitrión.

Como se puede ver, la carta de despido cumple con Informar las razones de hecho que fundamentan el despido de la demandante. De esta forma el Banco, luego de un exhaustivo análisis, decidió llevar a cabo un proceso de reorganización administrativa, lo que significó la necesidad de suprimir definitivamente el cargo de anfitrión. Esta situación se enmarcó en un contexto general de reestructuraciones de distintas áreas y sucursales, que ha llevado a cabo el Banco estos últimos años a reorganizar su estructura interna. En particular, no sólo se vio afectada la sucursal donde trabajaba la demandante con las desvinculaciones de trabajadores en el área de ésta y otros, sino que también en las distintas sucursales del país. Lo que acredita que el despido de la actora no es de carácter subjetivo, sino que, al contrario, afectó a varias ciudades del país donde funciona mi representada, no siendo la actora la única trabajadora desvinculada.

La racionalización progresiva de la dotación del cargo de anfitrión, no solo afectó a la actora. La necesidad de desvincular a la demandante no se funda en razones de carácter subjetivo, sino única y exclusivamente en la reorganización que llevó a cabo el empleador en virtud de su poder de dirección, organización y mando, que tiene sustento en la libertad de emprendimiento consagrada en el artículo 19 N°21 de la Constitución Política de la República. De esta forma, el despido de la demandante se encuentra plenamente justificado en los hechos y en el derecho, al ser las razones de su desvinculación de carácter objetivo, grave y permanente, esto es, eliminación de las funciones de la actora y absorción de estas por otros trabajadores ya existentes de mi representada, cumpliéndose de





?

esta forma los requisitos exigidos por el artículo 161 inciso 1° del Código del Trabajo, siendo por tanto el despido justificado.

El despido de la demandante no obedece a un hecho arbitrario, ilegal o discriminatorio de esta parte, sino que, a circunstancias netamente objetivas, esto es, razones económicas, precisamente la reorganización de la oficina en la que se desempeñaba la actora, que es una de las tantas formas de racionalización.

Que la causal de necesidades de la empresa, establecimiento o servicio guarda perfecta armonía con el ordenamiento jurídico en su conjunto, pues dice relación con el desarrollo mismo de la labor empresarial, permitiéndole al empleador la conservación y desarrollo de su actividad económica en la forma que considere más adecuada, optimizando sus gastos, en consideración al desarrollo eficiente de la actividad productiva, derecho que se encuentra amparado constitucionalmente en el artículo 19 N°21 de la Constitución Política de la República, que asegura a todas las personas el derecho a desarrollar cualquier actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulan.

Derecho que, por lo demás, ha sido reconocido por el Código del Trabajo en diversas normas, tales como el artículo 306 inciso 4°, que determina que no pueden ser objeto de negociación colectiva aquellas materias que restrinjan o limiten la facultad del empleador de organizar, dirigir y administrar la empresa; y el artículo 161 inciso 1°, que reconociendo el derecho del empleador de organizar la empresa, le permite poner término al contrato de trabajo de uno o más de sus trabajadores, cuando ello obedezca a necesidades de la empresa misma, como ocurre en la especie, previo pago de una indemnización al trabajador despedido regulada por la ley, conciliando de esta forma los intereses del empleador y el trabajador. Por ello, si para asegurar el éxito de su actividad económica o social o su optimización se hace necesaria la separación de un trabajador, el empleador se encuentra facultado para hacerlo, aun cuando debe indemnizarlo en conformidad a la ley, consagrando así nuestro sistema jurídico solamente una estabilidad relativa del empleo, armonizándola con el derecho del empleador de organizar y administrar la empresa. Habiéndose configurado efectivamente la causal de



?

necesidades de la empresa, establecimiento o servicio en autos, la cual hizo indispensable la separación de la actora, al reorganizarse la oficina en que este se desempeñaba, BCI no ha infringido norma legal alguna, toda vez que es el empleador quien tiene tal prerrogativa, conforme a la potestad de mando, dirección, organización y administración de la empresa.

Tal como se adelantó anteriormente, se debe recordar que es el propio artículo 161 del Código del Trabajo el que establece expresamente, en su inciso 1°, la procedencia del despido de un trabajador por racionalización, dentro de la cual se enmarca la reorganización, al disponer: "El empleador podrá poner término al contrato de trabajo invocando como causal las necesidades de la empresa, establecimiento o servicio, tales como las derivadas de la racionalización o modernización de los mismos, bajas en la productividad, cambios en las condiciones del mercado o de la economía, que hagan necesaria la separación de uno o más trabajadores".

En este sentido, debemos señalar que la decisión de poner término al contrato de trabajo de la actora se fundó en razones objetivas, esto es, la racionalización fundada en la supresión del cargo de anfitrión que desempeñaba la actora.

La decisión adoptada por la empresa es a todas luces de carácter objetivo pues en ésta y otras ocasiones se debió desvincular a trabajadores con vasta experiencia en el cargo para ajustarse a los nuevos desafíos presupuestarios y las condiciones de un mercado siempre cambiante.

La decisión de despedir a un trabajador por la causal en referencia no es arbitraria ni caprichosa en ningún caso, sino que se funda en hechos constatables económicamente.

Pide Tener por contestada la demanda deducida en contra de Banco De Crédito e Inversiones por parte de Nicole Garrido Castro ya individualizada en autos, y, en definitiva, rechazarla en todas y cada una de sus partes con expresa condena en costas, declarando:

1. Que se rechaza la demanda de despido injustificado en todas sus partes.



?

2. Que el despido de la demandante fue ajustado a derecho y por ende justificado.

3. Que, en consecuencia, no procede condenar a Banco de Crédito e Inversiones al pago del incremento del 30% sobre la indemnización por años de servicio. En subsidio, que se acoja la excepción de compensación.

4. Que nada se adeuda por devolución del aporte del empleador al seguro de cesantía.

5. Que nada se adeuda por concepto de reajustes ni intereses.

6. Que nada se adeuda por ningún concepto a la actora.

7. Que se condena en costas a la actora, y en subsidio, que se exima a esta parte de estas por existir motivo plausible para litigar.

**Tercero:** que la parte demandada, en su contestación de la demanda, opuso excepción de compensación. Habiendo el Tribunal conferido traslado a la parte demandante para contestarla, dejó su resolución para definitiva.

**Cuarto:** Que en la oportunidad legal procedente, El Tribunal propuso como bases \$1.657.000.- que corresponde al 70% de la AFC. Por su parte, la demandada manifestó no tener instrucciones para conciliar.

**Quinto:** que fueron hechos no controvertidos los siguientes:

1. Fecha de inicio y de término de la relación laboral, siendo la primera el día 08 de octubre de 2012 y, la segunda, el 01 de marzo de 2023, y que el cargo de la demandante era el de anfitriona.

2. La remuneración de la demandante ascendía a \$1.334.955.□

3. Que se dio cumplimiento a las formalidades del despido, siendo la causal invocada por la demandada la de necesidades de la empresa.

4. Que se suscribió finiquito entre las partes, descontando la demandada, por concepto de seguro de cesantía, la suma de \$2.367.434.□

5. Que en el finiquito se pagó la indemnización afecta a impuesto, ascendente a \$5.214.626.-

**Sexto:** Que se estableció como hechos controvertidos en autos los siguientes:

1. Efectividad de concurrir, en la especie, la causal invocada para el



?

despido. Hechos en que se funda y aptitud de éstos para configurarla.

2. Efectividad de adeudarse las prestaciones que se demandan. En la afirmativa, montos y en base a qué conceptos.

3. Procedencia de la devolución del descuento efectuado por el empleador al seguro de cesantía.

4. Efectividad de concurrir, en la especie, compensación por la suma de \$5.214.626.- por indemnización voluntaria pagada por la demandada. Hechos que lo configuran.

**Séptimo:** la parte demandada incorporó los siguientes medios de prueba:

Documental:

1) 3 pantallazos del portal web del Banco Bci, en donde se comunica a sus clientes acerca de los nuevos canales de atención online.

2) Registro de trabajadores del Banco Bci que se acogieron al plan de retiro voluntario.

3) Estadísticas sobre transacciones sucursales frente de cajas del Bci, por los periodos 2019 a 2022.

4) Set de cartas de despido de Anfitriones.

5) Correo electrónico de fecha 8 de marzo de 2023.

6) Antecedentes de planes de retiros voluntarios a que se han acogido trabajadores del área de operaciones del Banco.

7) Set de comunicaciones sobre cierre de sucursales del Bci con la Comisión para el Mercado Financiero, de los años 2019-2020.

8) Set de comunicaciones sobre cierre y fusiones de sucursales del Bci con la Comisión para el Mercado Financiero, de los años 2020-2021.

9) Set de comunicaciones sobre cierre y fusiones de sucursales del Bci con la Comisión para el Mercado Financiero, de los años 2021-2022.

10) Descriptor del cargo de anfitriones.

11) Descriptor del cargo de Ejecutivo Integral.

12) Contrato de trabajo y anexos de la actora.

13) Carta de Despido de la demandante.

14) Comprobante de carta de aviso a Inspección del Trabajo para



?

terminación del contrato de trabajo de la actora.

15) Finiquito de laboral de la demandante.

16) Liquidaciones de remuneraciones de la actora de los periodos de enero de 2021 a marzo de 2023.

17) Certificado de Saldo Aporte del Empleador al Seguro de Cesantía para Imputar a Indemnización.

18) Perfil laboral de la demandante.

19) Descriptor del cargo de Ejecutivo Servicio Clientes.

Confesional:

Absolvió posiciones el demandante, don Nicole Andrea Garrido Castro, según los antecedentes que constan en el registro de audio.

Testimonial:

Declararon los siguientes testigos, quienes legalmente juramentados exponen sobre los hechos que constan en registro de audio:

1) Dina Marlene Veloso Pezo, cédula de identidad N° 10.898.277-2.

2) Leonardo Andrés Dinamarca Tapia, cédula de identidad N° 11.751.701□2.

**Octavo:** La parte demandante incorporó los siguientes medios de prueba:

Documental:

1) Finiquito de trabajo entre las partes, de fecha 14 de marzo de 2023, con expresa reserva de derechos.

2) Carta de aviso de término de contrato entre las partes, de fecha 1° de marzo de 2023.

3) Liquidaciones de remuneración de los meses de diciembre, enero y febrero de los años 2022 y 2023.

Confesional:

Absolvió posiciones doña Grislena Yovely Castro Espinoza, cédula de identidad N° 13.580.447-9, en calidad de Jefa de oficina de la demandada,

**Noveno:** Que en relación a la excepción de compensación, se debe tener presente que la misma opera en caso de que demandante y demandado sean deudores recíprocamente, en cuyo caso se extinguen las obligaciones hasta la



?

conurrencia de sus valores, desde el momento que una y otra son de dinero o de cosas fungibles o indeterminadas de igual género y calidad; líquidas; y actualmente exigibles; sin embargo en el caso de la demandante, esta ha recibido una indemnización convencional, sin que exista una deuda en su contra o un crédito a su favor que pueda ser compensada en esta instancia procesal por lo que resulta procedente rechazar la excepción opuesta.

□ **Decimo:** En cuanto al fondo del asunto controvertido queda claro de la lectura de la carta de despido, el que la parte demandada invoco como causal del despido las necesidades de la empresa fundadas según la carta en que “testearon cambios en las funciones en los ejecutivos de sucursal y en la gestión des carterizada de campañas y los resultados objetivos de esta experiencia refuerzan la necesidad del banco de migrar a un nuevo rol ejecutivo que estará encargado de habilitar y educar digitalmente a los clientes en su gestión en nuestros canales digitales; atender de manera flexible a todo cliente que asista a una sucursal BCI; manejar desde ventas hasta servicios aprovechando canales físicos y digitales, con capacidad para gestionar los requerimientos mas frecuentes de clientes de todos los segmentos y derivar a los especialistas cuando se requiera”.

□ Que se encuentra acreditado con la copia del descriptor de cargo de anfitrión el que la misión del cargo de anfitrión es capacitar a los clientes en el uso de los canales remotos, detectar necesidades y productos requeridos por clientes contribuyendo a la detección de oportunidades de negocios, en idénticos términos que en la misión del cargo de ejecutivo integral donde se expresa que la misión del cargo es guiar a los usuarios en las alternativas de atención remoto y auto atención existente.

□ **Décimo Primero:** Que como se ha indicado la carta de despido indica los antecedentes que en su concepto debería cumplir el nuevo cargo, se relaciona con la aptitud de resolver necesidades transaccionales y financieras, en dichos términos también fue expresado por los testigos de la parte demandante, don Leonardo Dinamarca en relación a ello expreso que el cargo de ejecutivo integral debe vender y generar nuevos negocios, y doña Dina Veloso expuso sobre dicho punto, también el que el ejecutivo integral debe atender los requerimientos de los



clientes de manera más completa que el anfitrión, y que la modificación de las condiciones del mercado al que se refiere la carta de despido se relaciona con el nuevo perfil de cliente que se atiende a través de los canales digitales, cuestión que también se encuentra en el perfil de anfitrión. Así los testigos de autos y la carta de despido expresan sobre el nuevo cargo cuestiones que se encuentran recogidas en el perfil de anfitrión, es decir la capacitación en el uso de canales digitales y la generación de nuevos negocios, no explicándose por que en el caso de esta trabajadora en particular era necesaria la desvinculación y no el cambio de funciones, cuando los requerimientos que debe tener el nuevo cargo según la carta, se satisfacen según el descriptor de cargos, con el cargo de anfitrión, siendo así, el despido debe ser considerado improcedente.

**Décimo Segundo:** Que el resto de los antecedentes en nada alteran los razonados, se debe tener presente que es efectiva la existencia de la reestructuración dentro de la empresa, en cuanto al remplazo del cargo de anfitrión (a) y su remplazo por el cargo de ejecutivo (a) de atención integral, en los términos que han expresado los testigos de la parte demandada y el resto de la documental de la parte demandante, en particular aquellos que se refieren a los planes de retiro voluntario, y el listado de trabajadores que desarrollaban dicha función, mas no se logra explicar el por qué esta trabajadora en particular no podía continuar desarrollando la nueva función, cuando el descriptor de cargo de refiere a funciones análogas y con similares requisitos y competencias técnicas, pues el cargo de anfitrión también establece como requisitos técnicos el conocimiento de los productos y servicios bancarios, sistema y normativa, canales remotos y autoservicio.

**Décimo Tercero:** En relación al aporte del empleador al seguro de cesantía, dicho descuento procede en el caso de hacer aplicación de la causal de despido por necesidades de la empresa según dispone el artículo 13 de la ley 19.728 cuyo es el caso de autos, mas supone que dicha aplicación se haya ajustado a derecho, pues entenderlo de otra forma, implica que se podría proceder al despido, aun ocultando la verdadera causal del despido y disfrazándola de unas supuestas necesidades de la empresa que no pueden ser demostradas lo que es



?

inadmisible para este tribunal.

**Décimo cuarto:** Que el resto de los antecedentes en nada altera lo precedentemente razonado.

Que por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 3, 5, 7, 9, 10, 63, 161, 162, 163, 168, 173, 453, 454 del Código del Trabajo se resuelve:

Que se acoge en todas sus partes la demanda deducida por doña Nicole Andrea Garrido Castro, en contra de su ex empleadora, Banco Crédito E Inversiones, persona jurídica de derecho privado, rol único tributario número 97.006.000 - 6, representada legalmente por don Guillermo Lionel Olavarría Leyton, en cuanto se declara:

1.- Que el despido del que fue objeto es improcedente y se le condena al pago de las siguientes indemnizaciones:

a) Por concepto de recargo legal del 30% a la indemnización por la suma de \$3.793.038 (tres millones setecientos noventa y tres mil treinta y ocho pesos)

b) La devolución del aporte del empleador al seguro de cesantía, por la suma de \$2.367.434 (dos millones trescientos sesenta y siete mil cuatrocientos treinta y cuatro pesos)

2.- Que se rechaza la excepción de compensación, conforme lo fundamentos expuesto en el considerando noveno.

2.- Que habiendo existido motivo plausible para litigar, cada parte pagará sus costas.

3.- Que las sumas indicadas se pagarán con reajustes e intereses de conformidad a lo dispuesto en artículos 173 del Código del Trabajo.

Notifíquese, regístrese y en su oportunidad archívese.

RIT O-2862-2023

RUC 23- 4-0477435-2

Dictada por MARIO FELIPE HENRIQUEZ CONTRERAS, Juez Titular del Segundo Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.





?



A contar del 07 de abril de 2024, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>