

SUPERINTENDENCIA BANCARIA
DE COLOMBIA

626
568

RESOLUCIÓN NÚMERO 1127 DE 2.003

(23 OCT. 2003)

Por medio de la cual se impone una sanción pecuniaria al
BANCO DE BOGOTA

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA
INTERMEDIACIÓN FINANCIERA UNO

En ejercicio de sus facultades legales y, en especial, de las que le confieren el literal i) del numeral 5° del artículo 326 y el numeral 3° del artículo 328 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y,

CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que corresponde a la Superintendencia Bancaria velar por el cumplimiento de las normas legales a que deben someterse las entidades bajo su control y vigilancia, de conformidad con lo previsto en el artículo 325 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

SEGUNDO.- Que le compete a la misma entidad de control ejercer la inspección y vigilancia de los establecimientos de crédito, de conformidad con lo previsto en el literal a) del numeral 2o. del artículo 325 del mencionado Estatuto.

TERCERO.- Que el **BANCO DE BOGOTA** es un establecimiento de crédito debidamente autorizado para desarrollar su objeto social en el país, sometido en cuanto tal al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria.

CUARTO.- Que mediante comunicación radicada en esta Superintendencia con el No. 2000097324-0 el 20 de noviembre de 2.000, el señor Jairo Caro Mondragón presentó queja ante esta Entidad y en ella expresó:

"(...) Acogiéndome al derecho de Petición consagrado en el artículo 25 de la Constitución Política de Colombia, comedidamente me dirijo a usted, en mi condición de ex-gerente de la Oficina de Aguazul, Casanare, del Banco de Bogotá, para solicitarle su intervención, a fin de que se investigue la actuación del gerente actual, PABLO ANTONIO RUEDA ZARATE, y se ordene tomar los correctivos del caso, de conformidad con los siguientes hechos:

[Firma]

Por medio de la cual se impone una sanción pecuniaria al **BANCO DE BOGOTA**.

"Obrando en mi condición de gerente de la citada oficina, recibí un préstamo por la suma de \$6.500.000.00 de conformidad con los artículos 151 y 152 del Código Sustantivo de Trabajo, con destino a vivienda, por el cual constituí hipoteca a favor del Banco sobre el inmueble que adquirí con este préstamo, por escritura pública No. 00481 de la Notaría Unica de Aguazul, con fecha 08 de septiembre de 1995.

"Me retiré del Banco el día 03 de abril del 2000, fecha en la que dimos por terminado el respectivo contrato de trabajo y legalicé el retiro con el acta de conciliación del 13 de abril de 2000 de la Inspección de Trabajo de Aguazul.

"El último pago del mencionado préstamo lo hice el día 04 de agosto de 2000 y desde entonces solicité al Banco la conciliación (sic.) de la hipoteca, por hallarme a paz y salvo por concepto de esta obligación.

"Con fecha octubre 23 del 2000 recibí una comunicación del Gerente actual en la que me dice que no puede cancelarse la hipoteca, 'teniendo en cuenta que usted no se encuentra a paz y salvo con el Banco, por obligaciones nacidas del desempeño de sus funciones'.

"Como se trata de un situación irregular y se refiere a otras presuntas obligaciones mías con el Banco, solicito a la Superintendencia investigar, para que establezca que no estoy en deuda alguna con el Banco por concepto de crédito de vivienda que dio origen a la hipoteca en cuestión y que por tanto, debe ser levantada.

"De otra parte, no tengo otras obligaciones con el banco, por lo cual tampoco es cierta la afirmación del gerente a que aludo, siendo que según actas de liquidación y conciliación quedamos a paz y salvo.

"De otra parte, tengo suscrito un contrato de venta de la casa sobre la que pesa la hipoteca, de modo que se me está causando un perjuicio adicional. (...)."

QUINTO.- Que adelantado el trámite de la queja que corresponde y luego de analizar las pruebas y demás documentos que integran la presente actuación administrativa, esta Superintendencia mediante oficio No. 2000075652-10 del 24 de mayo de 2.001, procedió a solicitar explicaciones institucionales al BANCO DE BOGOTA S.A., de la siguiente forma:

*"(...) Nos referimos a la queja radicada ante esta Superintendencia con el número indicado en la referencia, por el doctor **ANDRES TORRES BELTRAN Apoderado del señor JAIRO CARO MONDRAGON**, contra esa entidad bancaria, en la cual se refiere a la negativa de cancelar el gravamen hipotecario constituido como garantía sobre el crédito número 1200000161 por valor de \$6.500.000.00 teniendo en cuenta que ya efectuó el pago total de la obligación.*

"Al respecto, una vez analizada la respuesta ofrecida por esa entidad de crédito frente a los hechos expuestos por el peticionario así como los documentos anexos, se observa que el señor Caro Mondragón canceló el saldo del crédito antes mencionado, razón por la cual solicitó la cancelación del gravamen

Por medio de la cual se impone una sanción pecuniaria al **BANCO DE BOGOTA.**

hipotecario constituido sobre el inmueble que le servía de garantía a la citada obligación. Dado que esa Entidad no accede a la cancelación de la hipoteca por virtud de lo establecido en la cláusula séptima de la escritura pública número 00481, al señalar que su constitución no obedece únicamente para responder por el crédito de vivienda sino también por obligaciones que 'por cualquier otro concepto tenga con el Banco', en principio consideramos que con este proceder se estaría contraviniendo el artículo 98 numeral 4 del Decreto 663 de 1993.

"Conforme a lo anteriormente expuesto, solicitamos presentar las explicaciones pertinentes en orden de evaluar la procedencia de las medidas administrativas de que trata el artículo 211 del decreto de 1993, por presunta infracción a la norma legal antes referida.

"Sin perjuicio de lo anterior, solicitamos nos informen las otras obligaciones a las que se refiere esa entidad bancaria en su comunicación GJ-6837-00 del 12 de diciembre de 2.000, indicando para el efecto cuantía, número y clase de crédito, así como remitir fotocopia de las providencias de autoridad competente de las cuales se concluya que existen obligaciones o deudas pendientes de pago por el reclamante, dado que ha transcurrido más de un (1) año desde que suscribió acta de conciliación laboral o indicar la norma legal que los autoriza para no levantar la garantía constituida.(...)."

SEXTO.- Mediante comunicación GJ-1-3571-01 del 08 de junio de 2001, radicada en esta Superintendencia con el número 2000075652-13 el 12 de junio del mismo año, el Banco presentó descargos institucionales a través del Secretario General argumentando lo siguiente:

*"(...) En relación con la queja presentada a la Superintendencia Bancaria por el señor **ANDRES TORRES BELTRAN** apoderado del señor **JAIRO CARO MONDRAGON**, nos permitimos manifestarle, que tal como se dijo en carta del 12 de diciembre de 2.000 al (sic.) señor Jairo Caro, constituyó la garantía no solo para responder por el crédito de vivienda que efectivamente pagó; sino además para responder por obligaciones que por otros conceptos llegue a tener con el Banco.*

"Si bien es cierto que para la fecha de retiro del señor Caro solo se habían detectado algunas irregularidades en relación con el manejo de algunos retiros, canje y remesas, con ocasión precisamente del retiro se profundizó la revisión en el manejo dado a la oficina, encontrándose con sorpresa una serie de irregularidades tales como créditos desembolsados sin haber cumplido los trámites internos y lo que es más grave, falseando las firmas de los superiores, tal como concluye el dictamen grafológico que nos permitimos adjuntar y otra serie de conductas que se reflejan en el memorando de la Contraloría que les adjuntamos e incluso en la cuenta de ahorros de su esposa señora Gloria Inés Bernal, aparece consignada la suma de \$6.068.223.17 como parte del cheque por valor de \$189.689.137.29 objeto de un reclamo, tal como lo evidencian las fotocopias que también remitimos.

[Firma]

Por medio de la cual se impone una sanción pecuniaria al **BANCO DE BOGOTA**.

"Por todo lo anterior cursa un proceso penal y además contra el Banco un proceso ordinario de la Mutual Mani, todo fruto ello de las actuaciones del señor Jairo Caro Mondragón.

"Tanto en el contrato de trabajo, en el reglamento interno de trabajo del Banco, en el Código Sustantivo del Trabajo como en las normas civiles, está previsto que cada daño o pérdida causada por el trabajador por culpa o dolo, esta obligado a repararla al patrono. (...)."

SEPTIMO.- Que una vez analizados los documentos que integran la presente actuación administrativa, esta Superintendencia estima oportuno efectuar los siguientes comentarios:

El señor Caro Mondragón adjunta a la reclamación un reporte del estado de la obligación expedido por el Banco, evidenciándose como **'Saldo Capital 0'**, de donde se infiere que la obligación al 04 de agosto de 2000, se encontraba cancelada. Igualmente adjunta comunicación del banco del 23 de octubre de 2000, dirigida al quejoso, manifestando que "(...) En atención a su solicitud sobre el asunto en referencia, le informamos que la hipoteca constituida a favor del Banco no puede cancelarse teniendo en cuenta que usted no se encuentra a Paz y Salvo con el Banco, por obligaciones nacidas del desempeño de sus funciones. (...)."

Ahora bien, con ocasión del requerimiento formulado por esta Superintendencia el 01 de diciembre de 2000, el Banco de Bogota remite comunicación que se radica con el No. 2000097324-3 el 12 de diciembre de 2.000 y mediante la cual adjuntó copia de la respuesta del 12 de diciembre de 2.000, que le envió al reclamante y en la cual le expresó:

"(...) Si usted revisa la escritura de hipoteca, encontrará que en la cláusula séptima no fue constituida exclusivamente para responder por el crédito de vivienda sino también para responder por obligaciones 'que por cualquier otro concepto tenga con el Banco.'

"Si bien es cierto que usted se retiró del Banco, también lo es que con ocasión de su retiro afloraron una serie de situaciones que han generado unos procesos tanto civiles como penales contra el Banco con ocasión de conductas gerenciales durante el desempeño de su cargo, por las cuales se reclaman responsabilidades cuantiosas y serias contra el Banco, fuera de otras irregularidades generadoras igualmente de pérdidas. (...)."

En este orden de ideas, esta Superintendencia formuló solicitud de explicaciones al Banco de Bogotá el 24 de mayo de 2001, por posible contravención al artículo 98 numeral 4 de Decreto 663 de 1993, así mismo se le solicitó informar sobre las otras obligaciones pendientes de pago, indicando cuantía, número y clase de crédito, o en su defecto fotocopia de las providencias proferidas por autoridad competente de las cuales se concluyera que existían obligaciones pendientes por pagar a nombre del señor Caro Mondragón.

W

Por medio de la cual se impone una sanción pecuniaria al **BANCO DE BOGOTA.**

Presentados los descargos por parte de la entidad crediticia arriba transcritos, no relacionó ninguna obligación crediticia derivada de créditos desembolsados por el Banco al señor Caro Mondragón, no obstante el requerimiento que le hiciera esta Superintendencia para que remitiera los documentos probatorios pertinentes, además de no enviar fotocopia de la providencia ejecutoriada contra el señor Caro Mondragón, proveniente de obligación crediticia alguna, por lo tanto, se reitera, no existe obligación clara, expresa ni exigible que comprometa al citado señor a su pago.

El Banco de Bogotá aduce una serie de irregularidades que se presentaron en el desempeño del cargo como gerente, tales como: créditos desembolsados sin cumplir con requisitos internos, falsificación de firmas de los superiores, entre otras. Agrega que por las citadas irregularidades cursan procesos contra el Banco, derivados de las actuaciones del señor Jairo Caro Mondragón.

Cabe destacar que en el presente caso el señor Caro Mondragón actúa como cliente del Banco de Bogotá, derivado del mutuo comercial celebrado en cuantía de \$6.500.000.00. y respaldado con garantía hipotecaria a través de Escritura Pública No. 00481 del 07 de septiembre de 1995. Por lo tanto, son bien distintos los pleitos de carácter penal, civil o laboral que se pretendan ventilar ante la justicia ordinaria por hechos que no se originaron de la relación de cliente - Banco a los hechos presentados en ejercicio de sus funciones como Gerente del Banco de Bogotá.

En este sentido, de presentarse una presunta irregularidad por parte del funcionario que se tipifique en normas de carácter penal, civil u otras, el Banco cuenta con los mecanismos jurídicos para hacer valer sus derechos acudiendo a la autoridad competente para determinar sus responsabilidades. Si bien, es cierto que se consagra una cláusula en la Escritura Pública No. 00481, indicando que el deudor responde por el crédito de vivienda y por obligaciones que por cualquier otro concepto tenga con el Banco, estas son cláusulas que se establecen para garantizar obligaciones de tipo crediticio y no para garantizar posibles responsabilidades que se deriven de las demandas iniciadas por terceros contra el Banco, máxime cuando no media orden judicial que autorice al Banco a acudir a esta vía para garantizar el resarcimiento de los eventuales perjuicios causados a la Entidad.

Así las cosas, sin existir obligación de carácter crediticio clara, expresa y exigible por la cual el Banco pudiera negarse a levantar el gravamen hipotecario que respaldaba las obligaciones no puede esta Superintendencia compartir las explicaciones del Banco, toda vez que su proceder unilateral injustificado e ilegal constituye un incumplimiento a la debida prestación del servicio al cliente en un claro abuso de posición dominante.

Sobre un caso similar al que ahora ocupa nuestra atención, el Consejo Superior de la Judicatura en providencia del 6 de febrero de 2.002, radicación 20014233 01/324-T, Magistrado Ponente doctor Guillermo Bueno Miranda, expresó:



Por medio de la cual se impone una sanción pecuniaria al **BANCO DE BOGOTA**.

"... Para el efecto es necesario tener en cuenta que entre (...) y el actor existió una relación contractual con ocasión de un crédito de vivienda que le otorgara años atrás al aquí accionante; igualmente es trascendental para el estudio que acometeremos, el que dicho crédito fue cancelado en su totalidad el 26 de agosto de 2001, conforme a lo acordado por las partes en ese entonces, tal como se puede corroborar de la lectura del respectivo recibo que indicaba el saldo total de la obligación.

"(...)."

"Obsérvese cómo hasta aquí la relación contractual se había desarrollado bajo el principio de la buena fe y de la confianza mutua entre las partes contratantes, prueba de ello es que el actor siempre pagó cumplidamente no solo las cuotas mensuales que le imponía su obligación dineraria, sino que además efectuó abonos extras con el ánimo de finiquitar totalmente su obligación, fundado en la creencia de que los extractos bancarios que se ponían a su disposición eran verídicos y que los ajustes que a su crédito se estaban haciendo (...), correspondían a la realidad contractual.

"Es de anotar, y así lo entiende y acepta el común de la gente, que si la Banca Financiera es un servicio especializado, lo cual hace suponer que ellos tengan, o al menos estén dotados de los instrumentos, medios y personal capacitado para la liquidación de los créditos que otorgan, los administrados acudan a ellos en ejercicio del principio de la confianza; por ello cuando se acude al Banco a obtener dinero, la comunidad asiste con la certeza de que los billetes que allí se le entregarán no son falsos, otro tanto ocurre con el resto de la actividad financiera como lo son los préstamos y las liquidaciones de intereses que ellos unilateralmente hacen y los clientes así lo aceptan, porque se parte del supuesto de que dichas operaciones corresponden al cumplimiento de las estipulaciones contractuales, que las entidades financieras, dada su actividad de interés público, deben cumplir con especial celo y cuidado.

"Las circunstancias anteriormente expuestas nos conducen sin lugar a dudas a manifestar que los Bancos así vistos, son de aquellas entidades que se caracterizan por ejercer un poder dominante, no solamente desde la óptica económica, sino frente a las condiciones y formas de cómo se otorgan los créditos y cómo se recaudan los pagos a lugar; o dicho de otra manera, los bancos imponen sus condiciones y el usuario no tiene otra opción que dentro de su autonomía personal expresar si acepta o no las exigencias o condicionamientos.

"Es esto último lo que conduce a que en determinados momentos los usuarios de los bancos se encuentren en condiciones de indefensión, para lo cual el Estado ha creado mecanismos de defensa para que el ciudadano acuda a hacer valer sus derechos, mecanismos estos que en últimas no son otros que los judiciales, bien sea a través de vías ordinarias o de procedimientos más expeditos como el de tutela.

"Tales circunstancias de posición dominante conducen a que los bancos finalmente impongan su voluntad, precisamente por ser una posición más fuerte y



Por medio de la cual se impone una sanción pecuniaria al **BANCO DE BOGOTA**.

tener los mecanismos aptos de defensa, como en este caso lo sería el que el actor tiene hipotecado su inmueble. Por ello los bancos sin mediar acuerdo, consentimiento o ni siquiera diálogo mínimo, se limitan a cambiar unilateralmente las cuantías y formas de liquidación de las obligaciones crediticias, no teniendo el usuario alternativa distinta que la de acatar tales imposiciones o el de verse abogado a los juicios judiciales pertinentes.

"Y es aquí ante estas desavenencias donde el ente dominante impone su facultad sin ningún procedimiento a lugar, lo que conduce a que se configure una verdadera vía de hecho, al carecer de respaldo procedimental la decisión que a su arbitrio adoptó, y que según su propio juicio fue la correcta.

"(...).".


"Se pregunta entonces el Juez Constitucional, hasta cuándo tendrá que estar atada la parte débil a la relación contractual que un día creyó haber finiquitado, y la respuesta no es otra que hasta el momento en que las partes, por mutuo acuerdo, dieron por terminada dicha relación por pago total de la obligación, mutuo acuerdo que se encuentra demostrado con el propio recibo que expidiera el Banco el 27 de agosto de 2001, en donde indicaba el monto total de la obligación, y con la aceptación de pago que hiciera la parte deudora, de ahí en adelante cualquier divergencia que surgiera, como era natural, debía ser ventilada bien fuera bajo los mecanismos del diálogo, de la conciliación, de los procedimientos administrativos, judiciales, pero nunca, bajo el capricho y el arbitrio de la voluntad de la parte dominante, porque ocurre que frente a ella opera su obligación de actuar conforme a las reglas del Debido Proceso, y cuando así no procede, es natural que se encuentre desconociendo tal Derecho Fundamental.

*"No quiere decir lo anterior que el Juez de Tutela esté invadiendo el fondo del asunto y que como consecuencia de ello lo esté solucionando, pues en manera alguna con lo hasta aquí dicho se está desconociendo la eventual existencia de la obligación, sino, se insiste, lo que se pretende es, que el **BANCO** (...) no administre justicia por su propia mano, sino que por el contrario, acuda a los mecanismos que el legislador ha establecido para el cobro y el ejercicio de los derechos económicos que crea tener.*

"(...).".

"Ahora bien, no obstante que en los actuales momentos existe prueba del ofrecimiento de la minuta para la cancelación, ello como tal no cesa la actuación por la sencilla razón que el actor sólo ve materializado su derecho cuando jurídicamente quede liberado a través de la cancelación de la hipoteca.

*"Por todo lo anteriormente expuesto habrá lugar a tutelarse el derecho fundamental al Debido Proceso a favor del actor, y como consecuencia de ello se ordena al **BANCO** (...) que dentro del término de (...) a partir de la notificación de esta decisión, proceda a adelantar los trámites atinentes a la cancelación de la obligación hipotecaria. (...).".*



Por medio de la cual se impone una sanción pecuniaria al **BANCO DE BOGOTA**.

De lo anterior, es necesario concluir que no existe obligación real o lícita pendiente a cargo del señor Caro Mondragón que impida legalmente la cancelación del gravamen hipotecario constituido para garantizar el crédito de vivienda otorgado por el Banco, el cual fue cancelado el 04 de agosto de 2000, hecho que prueba el abuso de su posición dominante por parte del Banco de Bogotá frente al cliente al negarse a liberar el gravamen hipotecario en contravención a lo dispuesto por el artículo 98 numeral 4° del Decreto 663 de 1993, tal como se señaló en el pliego de cargos.

OCTAVO.- Que evaluadas las precisiones que anteceden y determinada la infracción al artículo 98, numeral 4° del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, por cuanto el BANCO DE BOGOTA, abuso de su posición dominante, al no levantar o cancelar gravamen hipotecario constituido por el reclamante, es sujeto de sanción pecuniaria institucional de que trata el artículo 211 del Decreto 663 de 1.993, según el cual:

"Cuando el Superintendente Bancario, después de pedir explicaciones a los administradores o a los representantes legales de cualquier institución sometida a su vigilancia, se cerciore de que estos han violado una norma de su estatuto o reglamento, o cualquiera otra legal a que deba estar sometido, impondrá al establecimiento, por cada vez, una multa a favor del Tesoro Nacional no menor de quinientos mil pesos (\$500.000.00), ni mayor de dos millones de pesos (\$2.000.000.00), graduándola a su juicio, según la gravedad de la infracción o el beneficio pecuniario obtenido, o según ambos factores. Estas sumas se ajustarán anualmente, a partir de la vigencia del decreto 2920 de 1982, en el mismo sentido y porcentaje en que varíe el índice de precios al consumidor que suministre el DANE".

Por lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- **MULTAR** al **BANCO DE BOGOTA**, NIT: 860002964-4, a favor del Tesoro Nacional, con la suma de **QUINCE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y UN MIL DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS (\$15.781.236.00) moneda corriente**, con fundamento y de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

PARÁGRAFO PRIMERO.- El pago de la multa que por medio de esta Resolución se impone, deberá acreditarse mediante el envío o la presentación al Grupo de Contabilidad de esta Superintendencia, de la copia del recibo de consignación que expida el Banco de la República, Cuenta 61012027 Dirección del Tesoro Nacional – Otras Tasas y Multas – Superbancaria. Si no se acredita el pago, remítase copia de la correspondiente actuación al Grupo de Cobro Coactivo de esta Superintendencia, para lo de su cargo.

[Handwritten signature]

Por medio de la cual se impone una sanción pecuniaria al **BANCO DE BOGOTA**.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2° del artículo 212 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, a partir de la ejecutoria de cualquier Resolución por medio de la cual la Superintendencia Bancaria imponga una sanción y hasta el día en que se produzca su cancelación, las personas y entidades sometidas a su control y vigilancia deberán reconocer a favor del Tesoro Nacional un interés mensual equivalente a una y media veces (1.5 veces) el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Bancaria para el respectivo período, sobre el valor insoluto de la sanción.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR el texto de la presente resolución personalmente al representante legal de **BANCO DE BOGOTA** o a quien haga sus veces, entregándole copia íntegra de la misma y haciéndole saber que contra ella procede el recurso de apelación ante el Superintendente Bancario, conforme al artículo 208 numeral 4. letra I). del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Artículo 45 Ley 795 de 2003), el cual deberá imponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C., a los **23 OCT. 2003**

**EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA
INTERMEDIACION FINANCIERA UNO**



EDGAR ENRIQUE LASSO FONSECA