

Libro I, Título I, Letra B Prohibición de Discriminación**Capítulo II. Obligación de no discriminar a los mandatarios de los afiliados**

1. Las A.F.P. para enfrentar los cambios sufridos por la industria, derivados de la implementación del ahorro previsional voluntario, los multifondos y el seguro de cesantía, han tomado una serie de medidas en sus locales de atención que, a través de una mejor segmentación, le han permitido mejorar los tiempos de espera según tipo de atención requerida. En razón de lo anterior, se ha implementado un horario especial de atención de los mandatarios, lo que permite que los servicios requeridos por ellos sean entregados con mayor rapidez.

2. Sobre el particular y sin perjuicio de la libertad que gozan las Administradoras para la determinación de los horarios de su funcionamiento, dentro claro está, de las normas laborales que rigen la relación con sus dependientes y la práctica habitual del mercado, en virtud de lo establecido en el número 2) del artículo 94 del D.L. N° 3.500, de 1980, en relación con lo establecido en el artículo 6° de su Reglamento, contenido en el D.S. N° 57, de 1990, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, esta Superintendencia debe observar la medida que ha implementado al fijar un horario especial de atención de los mandatarios de sus afiliados, el que se aparta de las medidas que debe adoptar para la correcta y oportuna atención de los requerimientos de estos últimos.

3. En efecto, es preciso considerar en primer término que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2116 del Código Civil, el mandato es un contrato en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera. De lo anterior se sigue, en términos generales y para lo que aquí interesa, que la concurrencia del mandatario a una agencia de una Administradora de Fondos de Pensiones para realizar los trámites inherentes a la consecución de su encargo, implica legalmente, entender que el requerimiento ha sido efectuado por el propio afiliado.

4. Ahora bien, conforme a lo establecido en el artículo 6° del citado D.S. N° 57, las Administradoras de Fondos de Pensiones no pueden rechazar, por motivo alguno, la incorporación de un afiliado, no pudiendo hacer ninguna discriminación entre ellos, ya sea en cuanto a la forma de afiliarse, de efectuar las cotizaciones, o respecto del otorgamiento de las prestaciones o beneficios que establece la Ley.

5. De acuerdo a lo anterior y en términos amplios, las A.F.P. se encuentran obligadas a dar el mismo tratamiento a todos sus afiliados, no sólo respecto de las actuaciones a que hace alusión la norma anteriormente citada, sino en todas aquellas gestiones previas a la obtención de beneficios previsionales y tendientes a ese preciso fin, gestiones que incluso pueden consistir sólo en la entrega de información acerca de sus respectivas situaciones previsionales, aún cuando ello no implique el otorgamiento de una prestación propiamente tal. Esta obligación, por imperativo de la norma, debe ser cumplida también respecto de los mandatarios que obran por cuenta de sus comitentes.

6. En mérito de lo expuesto, las Administradoras de Fondos de Pensiones deberán arbitrar las medidas necesarias para brindar a los afiliados que acudan a sus Agencias en demanda de atención, el mismo tratamiento, sea que ellos lo hagan personalmente o debidamente representados.