



Pension Newsletter

Pension Benefit Guaranty Corporation

Otoño 2004

Protegiendo las pensiones Americanas durante 30 años

por el Director Ejecutivo, Bradley D. Belt

Como el decimosegundo Director Ejecutivo de PBGC, una de mis prioridades es asegurar que PBGC constantemente le ofrezca, a usted, nuestro cliente, un servicio de excelente calidad. Después de 30 años de desempeño, creemos que el servicio al cliente de PBGC se encuentra entre los mejores dentro del gobierno. Ustedes mismo lo han declarado mediante sus respuestas a nuestras encuestas, y agradecemos sus comentarios y sinceras opiniones.

Nos sentimos orgullosos de nuestro servicio, tanto por su calidad como por la diferencia que marca en las vidas de las personas.

Nuestra misión es proteger las pensiones bien ganadas de los trabajadores estadounidenses, y esto es tan importante para nosotros como lo es para usted. Con 280 millones de dólares en pagos de pensión al mes, a más de 500,000 jubilados, en PBGC entendemos lo que nuestra protección significa para usted. Además, entendemos la importancia de un buen servicio y queremos que su colaboración con nosotros sea más fácil y más sencilla. Mi PBA (www.pbgc.gov/mypba), nuestro nuevo servicio online para los participantes de los planes administrados, es una de nuestras formas de hacerlo. Recientemente abrimos AMi PBA@ a todos los jubilados que actualmente reciben beneficios por parte de nosotros. Mediante este servicio que está

disponible las 24 horas, usted puede ingresar rápidamente para establecer o actualizar su cuenta con PBGC, ya sea para hacer cambios de dirección, depósitos directos y retención de impuestos.



Bradley D. Belt

Estamos planeando implementar otras funciones en los próximos meses para ofrecer el mejor servicio posible.

Probablemente haya leído recientemente los reportes en los que se notifica que PBGC no tiene el dinero para pagar a los

participantes sus beneficios garantizados. A mediados de nuestro año fiscal 2004, los recursos que teníamos disponibles notablemente eran escasos para el total en beneficios que debíamos a los participantes. Ésta fue una razón para inquietarse. A un corto plazo PBGC puede pagar con toda seguridad los beneficios de los jubilados dentro de los planes administrados. A un largo plazo, PBGC enfrenta un desafío financiero para el cual el Congreso debe tomar acción pertinente y encontrar una solución y la Administración está totalmente comprometida a fortalecer el programa de seguros para que PBGC pueda seguir protegiendo los beneficios de pensión.

Nosotros siempre recibimos con gusto las opiniones de nuestros clientes. Lo invitamos a que se comunique con nosotros llamando a nuestras líneas telefónicas sin costo que se encuentran disponibles

en la última página de esta hoja informativa. O también puede enviarnos un correo electrónico a mypension@pbgc.gov. También le sugerimos que visite nuestro sitio Web www.pbgc.gov en donde encontrará las últimas novedades, desarrollos, publicaciones útiles y más información acerca del programa de seguros de las pensiones.

Nota del editor: Elaine L. Chao, Secretaria de Labor y Presidenta de la Junta de Directores de PBGC, anunció el nombramiento de Bradley D. Belt como Director Ejecutivo de PBGC el día 21 de abril de 2004. El señor Belt, quien declaró bajo juramento en la oficina el día 26 de abril, aportará su extensa experiencia en los sectores privados, públicos y sin fines de lucro a esta nueva posición.

Se amplia el horario del Servicio al Cliente

A partir del 11 de octubre de 2004, PBGC ampliará el horario de operaciones de nuestros Centro de Contacto al Cliente. Ahora usted podrá comunicarse con el centro (al llamar al número telefónico adecuado que se encuentra en el reverso de este aviso) de lunes a viernes, entre las 8 a.m. y las 7 p.m. hora del Este.

Cómo y cuándo PBGC paga los beneficios

Los beneficios de PBGC se pagan por medio de cheque o por depósito electrónico directo (EDD). Usted debe esperar recibir su cheque o tener acceso a su pago EDD durante el primer día laboral de cada mes. Si su pago EDD no se encuentra disponible el primero del mes, le recomendamos que hable con su banco para verificar que el pago haya sido recibido, ya que a veces las instituciones financieras tienen ligeros retrasos al destinar las transferencias de pagos.

Si el banco no ha recibido el pago, entonces usted debe comunicarse inmediatamente con nuestro Centro de Contacto al Cliente. Si su pago es por cheque, le sugerimos que considere los posibles retrasos postales y se comunique con el

centro si no recibe su cheque diez días después del primero del mes. Atentamente sugerimos que los participantes utilicen el depósito electrónico directo para asegurarse de recibir su pago de manera segura, a tiempo y convenientemente.

La mayoría de los beneficios por parte de PBGC se pagan mensualmente. Sin embargo, PBGC paga algunos beneficios una vez al año cuando el beneficio mensual es de \$50.00 o menos. Por ejemplo, si el beneficio mensual es de \$25, PBGC extenderá un pago de \$300 al año. Dicho pago cubre el mes en que fue realizado y los siguientes 11 meses. Si el jubilado fallece durante ese período de 12 meses, la porción del pago de los meses

consecutivos al fallecimiento del participante no tiene que ser devuelta a PBGC. No obstante, se debe reportar el fallecimiento de la persona lo antes posible. Si el beneficio del jubilado es de \$20.00 o más, el jubilado puede elegir que su pago se realice mensualmente en lugar de anualmente, llamando a nuestro Centro de Contacto con el cliente.

¿Tiene 55 años o más y necesita ayuda con los costos de su seguro médico?

Si usted está recibiendo un beneficio por parte de PBGC, tiene 55 años de edad o más y no es elegible para Medicare Parte A o está recibiendo Medicare Parte B o Medicaid, usted podría ser elegible para el Crédito de Impuestos por Cobertura Médica (HCTC). HCTC es un programa administrado por el Servicio de Impuestos Internos (IRS), que ofrece un crédito de impuestos a un 65 por ciento de los individuos elegibles con primas de Seguro médico calificado@.

Usted puede obtener información más detallada acerca de este programa, incluyendo lo que se considera como seguro médico calificado, llamando al número telefónico sin costo del Centro de Servicio al Cliente de HCTC, 1-866-628-4282 (las personas con problemas auditivos (TTY/TDD) pueden llamar al 1-866-626-4282) o también puede visitar el sitio Web del IRS www.irs.gov - Clave del IRS: HCTC.

Información sobre Impuestos que debe conocer

PBGC tiene la obligación de retener los impuestos federales de sus pagos de beneficio a menos que usted nos informe que se haga lo contrario. Usted cuenta con tres opciones: 1) sin retención; 2) retención de una cantidad de dólar fijo; o 3) retención automática de acuerdo a su estado civil y el número de exenciones fiscales. Si usted aún no ha hecho su elección, PBGC utiliza una retención automática basada en un estado civil supuesto, o sea, Acasado con tres exenciones@.

La retención automática podría dar como resultado que no se retengan los impuestos federales si su pago de beneficio es demasiado pequeño después de tomar en cuenta su estado civil y el número de exenciones

fiscales. Por ejemplo, si usted es casado con tres exenciones, el impuesto será retenido únicamente si su beneficio mensual es de más de \$1,440 en el año fiscal 2004.

Se aplican distintas normas de retención cuando PBGC determina que su número de Seguro Social es incorrecto o inválido, o si su dirección postal está fuera de los Estados Unidos o sus territorios. Usted puede cambiar su elección de la retención de impuestos por medio de nuestro servicio online, AMi PBA@, o llamando a nuestro Centro de Contacto con el Cliente. Si no desea cambiar su método actual de retención de impuestos, entonces no tiene que hacer nada.

Tome ventaja de nuestro servicio online, AMi PBA@

El servicio online de PBGC, el cual está disponible las 24 horas del día, llamado Mi Cuenta de Beneficio de Pensión (Mi PBA), ya se encuentra disponible para todos aquellos que reciben beneficios por parte de la agencia. En Mi PBA usted puede cambiar su información general, como su dirección o números telefónicos, así como también puede registrarse para recibir depósito electrónico directo e incluso cambiar su información bancaria.

Recientemente PBGC agregó una nueva función de transacción a Mi PBA, y ahora usted podrá cambiar su información de retención de los impuestos federales. Todas las transacciones rutinarias con la agencia, a través de Mi PBA, pueden realizarse desde una computadora con acceso al Internet desde cualquier lugar, a cualquier hora del día o la noche.

Usted puede ingresar a Mi PBA a través de nuestro sitio Web www.pbgc.gov/mypba. Siga las instrucciones en la pantalla para abrir una cuenta personal enlazada con la información de su plan de pensión.

Una vez que se haya registrado y haya ingresado a su cuenta, todas sus transacciones serán incorporadas en el sistema computarizado de PBGC para futura referencia. PBGC planea mejorar el servicio Mi PBA en un futuro para permitir que los usuarios tengan acceso a los formularios de la agencia más solicitados. Mi PBA le ofrece una manera conveniente, rápida y confidencial para que usted rinda su información a PBGC, sin la necesidad de hacer llamadas telefónicas, rellenar formularios impresos o pagar estampillas de correo.

Cuándo debe llamar al Oficial de Resolución de Problemas

Si usted no está satisfecho con la respuesta a su petición por parte de PBGC, después de su primera comunicación con la agencia, le recomendamos que se comunique con nosotros por segunda vez para resolver su situación. Si usted no está satisfecho después de su segundo intento, entonces le sugerimos que se comunique con nuestro oficial de resolución de problemas. El oficial

de resolución de problemas cuenta con una posibilidad adicional para resolver sus inquietudes acerca de su pensión. Por ejemplo, usted puede comunicarse con esta oficina si tiene dificultades relacionadas con sus beneficios de pensión, problemas para iniciar o recibir sus beneficios a tiempo, o con el tipo de servicio que recibió por parte de PBGC. El oficial de resolución de problemas no debe

ser la primera persona con quien se comunica para solicitar servicio, ni tampoco debe comunicarse con esta oficina para presentar una apelación después de que se haya rendido una determinación final de beneficio por parte de PBGC. Usted puede comunicarse con el oficial de resolución de problemas llamando al 1-800-400-7242, extensión 4014.

Las encuestas demuestran un aumento en la satisfacción con el servicio de PBGC

Recientes encuestas a los jubilados que reciben beneficios de pensión mensuales por parte de PBGC y a la gente que llamó al Centro de Contacto con el Cliente de la agencia, demostraron un alto nivel de satisfacción con los servicios de PBGC. La puntuación por parte del ACSI (Índice Nacional de Satisfacción del Consumidor) para los jubilados que reciben beneficios fue de 84, la misma puntuación recibida en el año 2003, la cual está muy por encima del promedio del gobierno de 71, y mucho más alta que la de cualquier otra agencia federal que paga beneficios.

La puntuación de la agencia mejoró considerablemente en cuanto a si los jubilados se sentían cómodos en comunicarse con PBGC en un futuro, si la situación lo ameritaba. Además, el porcentaje de los jubilados que se quejaron acerca del servicio de PBGC disminuyó notablemente en comparación con el año pasado.

PBGC alcanzó una puntuación de 78 en servicio por parte de su Centro de Contacto con el cliente, un punto más en comparación con el año anterior, además de estar muy por encima del promedio que ofrecen las agencias del gobierno federal en general. Las puntuaciones más altas de la agencia fueron para la atención al cliente, en especial por el respeto que demuestra el personal y el conocimiento del personal para resolver los asuntos en cuestión, así como su comunicación por escrito, en particular la utilidad de la correspondencia que se envía. Nuestro manejo de las solicitudes de los cálculos de beneficio recibió una puntuación menos favorable. Sin embargo, PBGC está concentrando un sinnúmero de esfuerzos para mejorar sus servicios, particularmente relacionados en proporcionar los cálculos de beneficio de manera puntual y precisa.

Información en Español

¡El compromiso de la PBGC es brindar el mejor servicio a nuestros clientes de habla hispana!

- Para recibir información en español, llame al Centro de Contacto al 1-800-400-7242, y apriete el número 2 en su teléfono. Representantes de la PBGC que hablan español estarán listos para responder a sus preguntas.
- Toda las cartas y formas que explican los beneficios garantizados por la PBGC están disponibles en español.
- Las personas que deseen apelar una decisión de la PBGC pueden hacerlo en español. Además, si el cliente lo desea, la PBGC puede responder en español.
- La PBGC puede organizar reuniones para explicar los beneficios en español.
- Hay tres publicaciones de la PBGC en español, y todas están disponibles en nuestro sitio de la Internet, www.pbgc.gov.
- La coordinadora de servicios en español para la PBGC es **Orfanny Vanegas**. Si Ud. necesita ayuda, llame al 1-800-400-7242, o escriba a: PBGC, Contacto de Habla Hispana, 1200 K St. NW, Room 9109, Washington, DC 20005-4026.

Manténganos informados... pero utilice Mi PBA o llámenos antes de enviarnos cualquier correspondencia

Si usted se muda o cambia su nombre o número telefónico, PBGC necesitará su nueva información para mantenerse en contacto con usted.

Nuestro servicio online, Mi PBA, ahora está disponible para que usted nos informe rápidamente de los posibles cambios de dirección o cualquier otra información general. Además, usted también puede recibir un servicio eficiente y rápido de nuestro Centro de Contacto con el Cliente, llamando a los números que se encuentran más adelante. Hacer una llamada telefónica puede ahorrarle el tiempo y el esfuerzo que se invierten al escribir y podría darle la oportunidad de recibir respuestas inmediatas a sus preguntas o necesidades.

Para evitar el tiempo de espera, le sugerimos que llame después del décimo día de cada mes, antes las 10 a.m. o después de las 3 p.m., hora del Este (los horarios de operación del centro de servicio es de lunes a viernes, de las 8 a.m. a las 7 p.m., hora del Este). Si llamar no es conveniente para usted, entonces puede escribirnos a: PBGC, P.O. Box 151750, Alexandria, VA 22315-1750.

Números telefónicos del Centro de Servicio al Cliente

- Participantes del plan Bethlehem Steel - 1-800-453-9584
- Participantes del plan LTV Steel - 1-800-707-7242
- Participantes del plan National Steel - 1-800-707-7242
- Participantes de los demás planes de pensión - 1-800-400-7242

Las personas que utilicen el servicio TTY/TDD, pueden llamar al servicio federal de transmisión al 1-800-877-8339 y pedir que lo comuniquen con el número telefónico sin costo de su plan que se encuentra listado anteriormente.

A QUIENES LE PAGAMOS

Las personas que reciben beneficios de pensión por parte de PBGC están distribuidas dentro de todos los grupos de edades. En todos los grupos de edades, a excepción de los mayores, el número de hombres supera al de mujeres. El grupo de edad entre los 70 y los 74 constituye el número más grande de personas que reciben beneficios. Actualmente, entre los beneficiarios se incluyen cerca de 50,000 personas de 85 años de edad o más.

