



Pension Newsletter

Pension Benefit Guaranty Corporation

Otoño-Invierno de 2003

PBGC encara los desafíos de frente

Por el Director Ejecutivo Steven A. Kandarian

Desde la última vez que les escribí, a principios de este año, las presiones económicas en las pensiones privadas y la PBGC han seguido aumentando. A fin de abordar esta situación, en agosto y septiembre de este año presté testimonio ante varios comités del Congreso sobre las condiciones actuales que encaran los planes de pensión y la PBGC.

Hablé de varias medidas que la Administración actual favorece para comenzar a fortalecer el sistema de pensiones privadas definidas. Sigo con esperanzas de que el Congreso tome la acción apropiada para ayudar a que las pensiones en dificultades económicas regresen a una situación financiera sólida. A su vez, esto ayudaría a fortalecer a la PBGC, ya que los planes de pensión debidamente financiados son menos propensos a necesitar un rescate financiero por



Steven A. Kandarian

parte de la agencia.

Como han indicado ciertos informes de noticias, la cantidad total de los beneficios que la PBGC debe actualmente excede la cantidad de dinero que tenemos disponible para pagar. La diferencia entre nuestros archivos y los beneficios que debemos es nuestro déficit financiero. Cuando hablamos de nuestras obligaciones de pagar los beneficios, sin embargo, debemos recordar que

estos serán pagados durante un largo periodo de tiempo. Mientras tanto, tenemos activos disponibles de más de \$30 mil millones para cubrir los pagos de beneficios de \$2.5 mil millones anualmente, y continuaremos pagando beneficios mientras trabajamos con el congreso y la administración en soluciones a nuestros desafíos financieros.

Aunque las demandas sobre la PBGC están creciendo más allá

de nuestras expectativas, seguimos dedicados a proveerles el mejor servicio al cliente. Sabemos que ustedes tienen altas expectativas de nosotros y trabajaremos no solo para cumplir con sus expectativas, sino para excederlas.

Si tienen alguna pregunta acerca de la PBGC o de su pensión, o si necesitan ayuda de cualquier tipo, existen varias formas de comunicarse con nosotros. Pueden escribirnos: PBGC, P.O. Box 151750, Alexandria, VA 22315-1750; llamarnos utilizando nuestros números telefónicos gratuitos que figuran en la última página de este boletín informativo; o ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico a my pension@pbgc.gov. Les alentamos también a que visiten nuestro sitio Web en www.pbgc.gov para enterarse de los últimos acontecimientos, publicaciones útiles y obtener información acerca de cómo la PBGC protege sus pensiones.

¿Han Oído Ustedes Acerca del Nuevo Crédito Tributario para Cobertura de Salud?

Ciertas personas que reciben beneficios de PBGC que tienen por lo menos 55 años de edad y están cubiertos por seguro de salud calificado podrán ser elegibles para el Crédito Tributario para Cobertura de Salud (HCTC, por sus siglas en inglés), el cual es administrado por el Servicio de Rentas Internas (IRS, por sus siglas en inglés). El HCTC es un nuevo crédito tributario que paga casi las dos terceras partes de las primas de planes de salud calificados de individuos elegibles.

El crédito tributario no está disponible a todos. Por ejemplo, un receptor de beneficios de PBGC que

tiene derecho a Medicare Parte A no es elegible para HCTC. Un receptor de beneficios de PBGC que recibe o Medicare Parte B o Medicaid tampoco es elegible para el HCTC.

Ustedes pueden obtener información acerca de este programa incluido lo que se considera un seguro de salud calificado, llamando al número de teléfono, gratis, del Centro de Contacto al Cliente de HCTC al 1-866-628-4282 (los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-866-626-4282) o yendo al sitio Web en www.irs.gov - Palabra Clave del IRS: HCTC.

Una Encuesta Muestra Que Nuestro Servicio a Ustedes Sigue Mejorando

El servicio de PBGC a ustedes, nuestros clientes, sigue mejorando, según la encuesta del Índice de Satisfacción del Cliente Americano (ACSI, por sus siglas en inglés) de 2003. La calificación de PBGC en la encuesta de ACSI mejoró de 74 el año pasado a 77.

La calificación de PBGC fue siete puntos más alta que la clasificación total actual del gobierno federal. La calificación es comparable a la de compañías de seguro de vida del sector privado que también se miden en el ACSI. Los clientes le dieron una calificación más alta a PBGC este año con respecto a todos los elementos, incluso dirigir sus llamadas a la persona correspondiente, manejar las llamadas eficazmente y tratarlos a ustedes con respeto.

Esto fue lo que dijo un cliente: "La persona con quien hablé, de hecho, se ofreció para ayudarme. Cuando no recibí mi cheque, ella dijo, 'Llamaré al banco'. No tuve que hablar con

ellos como si estuviera hablando con una máquina. ¡Es realmente increíble hoy en día! Recibí servicio de una persona desconocida que fue el tipo de servicio que ella le daría a su mejor amiga, su hermana o su madre."

"Para seguir mejorando nuestro servicio, nos concentraremos en resolver preocupaciones y proveer una correspondencia más clara y oportuna," dice Kate Blunt, directora de planificación estratégica de la PBGC.

Recientemente, hemos comenzado a usar un programa nuevo llamado Manejo de la Relación con el Cliente (CRM, por sus siglas en inglés) para ayudar a mejorar nuestro servicio a ustedes. A través de este programa, los empleados de la PBGC podrán seguir a todos los contactos con la agencia, incluso las llamadas telefónicas, los mensajes por correo electrónico y la correspondencia escrita, todo desde un lugar.

Actualmente, estamos probando este programa con apenas unos cuantos planes. Cuando CRM esté implantado completamente, todas las personas en la PBGC que los atienden a ustedes tendrán acceso más rápido a su información para proveer respuestas más uniformes y oportunas a sus preguntas.

Cuando PBGC se encarga de un plan de pensión, actuamos rápidamente para asegurar que la transición sea sencilla y sin problemas. Normalmente, trabajamos cerca con los administradores de los planes de los cuales nos encargamos para dar cuenta de los activos financieros de los planes y transferir sin riesgo todos los registros de pensión de los empleados. Asimismo, les mantendremos informados de noticias e información acerca de PBGC vía nuestro sitio Web (www.pbgc.gov) y otras comunicaciones, incluido un boletín informativo a intervalos regulares.

Encuesta revela los motivos para solicitar estimados de beneficios y satisfacción con los mismos

Una encuesta de personas que llamaron a nuestro Centro de Contacto anteriormente este año para solicitar estimados de los beneficios que recibirán cuando se jubilen reveló por qué hicieron la solicitud:

- 20 por ciento para planificación a largo plazo;
- 32 por ciento para determinar se jubilará ahora o después; y
- 48 por ciento por otros motivos, muchos de los cuales eran que "sólo querían ver".

Cuando se les preguntó cuánto tiempo tomó para que recibieran un estimado, las respuestas variaron considerablemente. Sin embargo, más del 40 por ciento dijo que recibieron estimados dentro de 15 días. Además, el 60 por ciento dijo que recibieron los estimados después de una

sola solicitud a la agencia.

De los que recibieron estimados, la mayoría estuvo complacida:

- 93 por ciento dijo que el estimado tenía la información necesaria;
- 91 por ciento dijo que fue claro y se pudo entender;
- 94 por ciento dijo que fue útil; y
- 87 por ciento dijo que fue oportuno.

Resumiendo la encuesta, la Directora de Planificación Estratégica de la PBGC, Kate Blunt, dijo, "Estamos haciendo un buen trabajo con los propios estimados, pero es necesario que agilicemos el proceso y que lo hagamos más fácil para todas las personas que soliciten un estimado."

Estar de Gira



PBGC organiza reuniones informativas para la gente en planes grandes y recientemente fideicomisado tan pronto como sea posible después de asumir control del plan. Participantes con reuniones programadas recibirán una carta de aviso de la PBGC por correo.

PBGC Se Prepara Para Una Carga de Trabajo Aumentada

Es posible que se hayan enterado, a través de informes en la prensa, que el número de personas que deben recibir beneficios de PBGC está aumentando significativamente. Queremos darles la seguridad de que la agencia se está preparando para manejar la carga de trabajo aumentada.

Para asegurar que todos a quienes les corresponde una pensión de PBGC reciban un servicio puntual, cortés y satisfactorio, la agencia ha añadido personal en su oficina principal en Washington, DC y en sus once oficinas de

Administradores de Beneficios de Áreas alrededor del país. Asimismo, mejoramientos recientes para recuperar información y formularios electrónicamente del sitio Web de PBGC (www.pbgc.gov) permiten un acceso rápido y fácil a los servicios en línea.

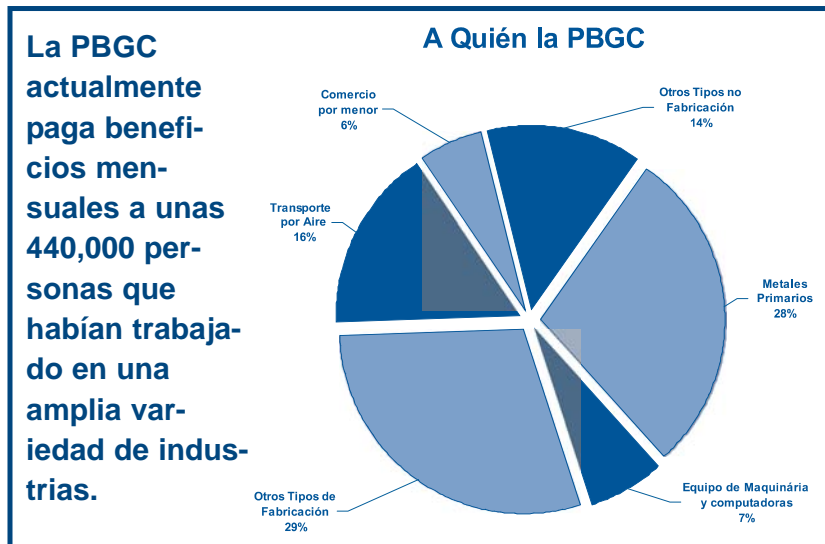
Aunque la población a la que PBGC atiende ha crecido significativamente en los últimos años, los esfuerzos continuos de la agencia por mejorar sus servicios a ustedes, nuestros clientes, asegurarán que se satisfagan sus necesidades.

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.
- Todas 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.



Mantenga a La PBGC Informada

Si se muda o cambia su nombre o número de teléfono, la PBGC necesita esta información nueva para mantenerse en contacto con usted.

Usted puede usar un formulario de cambio de dirección (Formulario Postal 3576) de su oficina de correos local para informarnos si se ha mudado. Simplemente llénelo y envíelo a: PBGC, P.O. Box 151750, Alexandria, VA 22315-1750. Para ayudarnos a identificarlo a usted debidamente, le solicitamos que ponga los últimos cuatro dígitos de su Número de Seguro Social en la línea marcada "número de cuenta".

Usted puede también enviar un mensaje por correo electrónico a mypension@pbgc.gov o llamar a nuestro Centro de Contacto gratis a los números de teléfono enumerados abajo para suministrar información acerca de cambios en su nombre, dirección o número de teléfono.

Llame Antes de Escribir

Para un servicio más rápido y eficiente, por favor, llame a nuestro Centro de Contacto a los números de teléfono enumerados abajo antes de escribirnos una carta. Cuando llame, le informaremos si necesitamos que nos envíe por correo cualquier información o materiales. Llamar antes de escribir le ahorra tiempo y el esfuerzo de escribir y puede suministrar respuestas inmediatas a sus preguntas o necesidades.

A fin de evitar una espera, es mejor llamar después del día diez de cada mes, antes de las 10 a.m. o después de las 3 p.m., Hora Estándar del Este (las horas de operación del Centro de Contacto al Cliente son de 8:00am a 5:00pm Hora del Este). Además, le invitamos a que navegue por nuestro sitio Web (www.pbgc.gov), ya que proporciona respuestas a muchas preguntas frecuentes acerca de las pensiones y las políticas y los reglamentos de PBGC.

Números para el Centro de Contacto

Participantes en el plan de Bethlehem Steel	1-800-453-9584
Participantes en el plan de LTV Steel	1-800-707-7242
Participantes en el plan de National Steel	1-800-707-7242
Participante en otros planes	1-800-400-7242

Los usuarios del servicio de TTY/TDD deben llamar al servicio de retransmisión federal, sin cargo alguno, al 1-800-877-8339 y pedir que los conecten al número enumerado arriba para su plan.