

Servicios al Cliente de la Caja de Pensiones – CUADRO DE CONTACTOS

	ASUNTO	INFORMACIÓN DE CONTACTO
1.	<p>Para solicitar el Número Único de identificación (UID) de nueve dígitos para un participante o jubilado/beneficiario</p> <p>Para permitir que el Fondo verifique la identidad del miembro de la Caja de Pensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los participantes deben enviar su solicitud desde su dirección de correo electrónico personal. Deben incluir en la solicitud su nombre completo; fecha de nacimiento; y número de Índice, que es el número que emite la Organización donde trabaja el funcionario y no la Caja de Pensiones. -Los jubilados/beneficiarios deben incluir en su solicitud de correo electrónico su nombre completo; su fecha de nacimiento; el nombre de su última Organización empleadora y Lugar de Destino antes de la separación del servicio; su anterior número de jubilación alfanumérico de cinco dígitos; y cualquier otro dato que consideren útil para confirmar su identidad. <p>Este personal solo atenderá las solicitudes de números UID. No proporcionará otra información relacionada con la participación o la pensión.</p>	<p>requestUIDonly@unjspf.org</p>
2.	<p>Solicitar asistencia técnica del Member Self Service (MSS), p. Ej. restablecer una contraseña, desbloquear una cuenta o problemas técnicos con el uso de MSS</p> <p>Para permitir que el Fondo verifique la identidad del miembro de la Caja de Pensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los participantes deben enviar su solicitud desde su dirección de correo electrónico personal. Deben incluir en la solicitud su nombre completo; fecha de nacimiento; y número de índice o ID Número Único de Identificación de nueve dígitos de la Caja. -Los jubilados/beneficiarios deben incluir en su solicitud de correo electrónico su nombre completo; su fecha de nacimiento; el nombre de su última Organización empleadora y Lugar de Destino antes de la separación del servicio; su Número Único de Identificación de nueve dígitos de la Caja o su número de jubilación alfanumérico de cinco dígitos; y cualquier otro dato que consideren útil para confirmar su identidad. <p>Este personal solo atenderá las solicitudes de apoyo sobre el MSS. No proporcionará otra información relacionada con la participación o la pensión.</p>	<p>msssupport@unjspf.org</p>
3.	<p>Solicitud de soporte técnico con el Certificado Digital de Derecho a Prestación (DCE)</p> <p>Los jubilados y beneficiarios deben leer primero la Guía paso a paso publicada en el sitio web de la Caja en https://www.unjspf.org/digital-certificate-of-entitlement-dce-step-by-step-guide/ y las preguntas frecuentes formuladas (FAQ) publicadas igualmente en el sitio web de la Caja en https://www.unjspf.org/digital-certificate-of-entitlement-faq/</p>	<p>dce@unjspf.org</p>

Servicios al Cliente de la Caja de Pensiones – CUADRO DE CONTACTOS

<p>Si tienen problemas que no se abordan en la Guía paso a paso o dentro de la sección de preguntas frecuentes formuladas, pueden dirigir sus preguntas relacionadas con esta aplicación del DCE o informar problemas al Fondo enviando un correo electrónico al equipo de soporte del DCE.</p> <p>También pueden solicitar asistencia dentro de la aplicación DCE haciendo clic en el signo de interrogación "?" en la esquina superior de la pantalla de esta aplicación DCE; esto los llevará a una pantalla de soporte donde pueden acceder a las preguntas frecuentes o solicitar apoyo enviando un correo electrónico al Fondo desde la aplicación DCE.</p> <p>Los jubilados/ eneficiarios deben incluir en su solicitud de correo electrónico su nombre completo; su fecha de nacimiento; el nombre de su última organización empleadora y lugar de destino antes de la separación del servicio; su identificación única de nueve dígitos de la Caja de Pensiones o su número de jubilación alfanumérico de cinco dígitos; y cualquier otro dato que consideren útil para confirmar su identidad.</p> <p>Este equipo solo atenderá las solicitudes de soporte técnico sobre el DCE. Este personal no proporcionará información relacionada con las pensiones.</p>	
<p>4. Informar sobre la falta de recepción de beneficios de pensión por parte de un jubilado/beneficiario cuyos pagos de pensión se han suspendido</p> <p>Para que el Fondo pueda identificar la cuenta correcta y actuar lo más rápido posible, se solicita a los jubilados/beneficiarios que proporcionen en su correo electrónico la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nombre completo del jubilado o beneficiario en cuestión; b) Número de referencia de la Caja de Pensiones (Número Único de Identificación de la Caja de nueve dígitos y/o número de jubilación alfanumérico de cinco dígitos), si se conoce; c) Datos de contacto (dirección de correo electrónico o número de teléfono completo con código de país); d) Información sobre los pagos faltantes, es decir, la fecha en que se interrumpieron los pagos y durante cuánto tiempo; y e) Cualquier información adicional que pueda ser de utilidad. <p>Este equipo solo atenderá las solicitudes sobre la falta de recepción de beneficios de pensión por parte de un jubilado/beneficiario cuyos pagos de pensión se hayan suspendido.</p>	<p>paymentstopped@unjspf.org</p>
<p>5. Informar la muerte de un jubilado/beneficiario de la Caja de Pensiones</p> <p>Para que el Fondo pueda identificar la identidad del fallecido y actuar lo más rápido posible, se solicita al remitente que proporcione la siguiente información:</p>	<p>deathrelated@unjspf.org</p>

Servicios al Cliente de la Caja de Pensiones – CUADRO DE CONTACTOS

<p>a) Nombre completo del fallecido; b) la fecha de nacimiento del difunto; c) La fecha del fallecimiento (día/mes/año); d) Número de referencia de la Caja de Pensiones del fallecido (Número Único de Identificación de la Caja de Pensiones de nueve dígitos y/o número de jubilación alfanumérico de cinco dígitos), si se conoce; y f) La dirección postal oficial del fallecido; Si es posible, también debe incluirse lo siguiente en la comunicación: g) Datos de contacto de los familiares sobrevivientes; h) Original o copia certificada del acta de defunción del fallecido (este documento debe enviarse al Fondo lo antes posible); y i) Cualquier información adicional que pueda ser de utilidad.</p> <p>Este personal solo atenderá los informes sobre la muerte de un jubilado/beneficiario.</p>	
<p>6. Todas las consultas de participantes, jubilados, beneficiarios y terceros</p> <p>Para que la Caja pueda verificar la identidad del miembro de la Caja de Pensiones, la persona que se comunique con la Caja debe incluir en la consulta el nombre completo del participante/jubilado beneficiario en cuestión y su Número Único de Identificación de la Caja de Pensiones de nueve dígitos y/o pensión o número de jubilación.</p> <p>Cabe señalar que el Fondo no divulga información proporcionada por o con respecto a un participante, jubilado o beneficiario de conformidad con los reglamentos y normas de la Caja de Pensiones sin el consentimiento o la autorización por escrito del participante, jubilado o beneficiario en cuestión, excepto en respuesta a un tribunal, orden o solicitud de una autoridad judicial o civil en el contexto de divorcio u obligaciones de manutención familiar.</p>	<p>Los participantes/jubilados/beneficiarios y terceros siempre deben enviar todas sus consultas a través de la página CONTÁCTENOS del Fondo en el sitio web del Fondo: https://www.unjspf.org/contact-us/ Solo las consultas enviadas a través del FORMULARIO DE CONTACTO en línea son debidamente rastreadas y enviadas a la oficina correcta en el Fondo para que se adopten medidas dentro del tiempo de respuesta estándar de 15 días hábiles. Es importante que todas las consultas se presenten en el formato requerido, es decir, proporcionando el nombre completo, el Número Único de identificación (UID) de nueve dígitos, la Organización empleadora para los participantes y el país de residencia para los jubilados/beneficiarios, así como su dirección de correo electrónico de contacto.</p> <p>Otros medios de comunicación con la Caja de Pensiones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por escrito por fax, mensajería especial, correo postal o valija diplomática: a la dirección del Fondo o al número de fax publicado en el sitio web del Fondo en: https://www.unjspf.org/contact-us/ • A través de los Centros de Atención telefónica de la UNJSPF en Nueva York o Ginebra en los siguientes números: + 1-212-96369361 (para Nueva York) + 1-41- (0) 22-928-8800 (para GVA). O a través de uno de los números de teléfono locales y gratuitos de la Caja en todo el mundo publicados en: https://www.unjspf.org/toll-free-numbers/ • Visitas presenciales: durante los días y horarios publicados en el sitio web de la Caja: https://www.unjspf.org/contact-us/

Servicios al Cliente de la Caja de Pensiones – CUADRO DE CONTACTOS

		<p>LAS VISITAS EN PERSONA A LA CAJA ESTÁN ACTUALMENTE SUSPENDIDAS DEBIDO AL BROTE DE COVID-19. COMUNÍQUESE CON EL FONDO POR TELÉFONO O POR ESCRITO A TRAVÉS DEL FORMULARIO DE CONTACTO DEL SITIO WEB DE LA CAJA.</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------