

AFICS-URUGUAY
DOCUMENTO DE TRABAJO
FECHA: 2021.07.26.

UNITED NATIONS JOINT STAFF PENSION FUND (UNJSPF) - CLIENT SERVICES - COMMUNICATION CHART (2021.06.01)			
CAJA COMÚN DE PENSIONES DEL PERSONAL DE LAS NACIONES UNIDAS (CCPPNU) – ATENCIÓN AL CLIENTE – CUADRO DE COMUNICACIÓN (2021.06.01)			
	ISSUE	ASUNTO Traducción libre al español por AFICS-Uruguay	CONTACT INFORMATION INFORMACIÓN DE CONTACTO
1.	<p>Requesting a Participant's or Retiree's / Beneficiary's nine-digit Unique ID number (UID).</p> <p>To enable the Fund to verify the identity of the UNJSPF member:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participants must submit their request from their professional email address. They should include in the request their full name; date of birth; and index number. • Retirees / Beneficiaries must include in their email request their full name; their date of birth; the name of their last employing organization and duty station before separation from service; their former five-digit alpha numeric retirement number; and any other data they judge useful to confirm their identity. <p>Only requests for UID numbers will be addressed by this team. No substantial participation or pension related information will be provided by this team.</p>	<p>Solicitud del Número Único de Identificación de nueve dígitos (UID) de un Participante o Retirado / Beneficiario de la CCPPNU.</p> <p>Para que la Caja Común de Pensiones pueda verificar la identidad del miembro de la CCPPNU:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Participantes deberán someter su solicitud a partir de su dirección de correo electrónico profesional. En la solicitud deberán incluir su nombre completo; fecha de nacimiento; y número índice. • Los Retirados / Beneficiarios deberán incluir en su solicitud por correo electrónico su nombre completo; su fecha de nacimiento; el nombre de la organización de su último empleo y su lugar de trabajo antes de su separación del servicio; su anterior número de retiro alfa numérico de cinco dígitos; y cualquier otro dato que consideren útil para confirmar su identidad. <p>Este equipo se ocupará exclusivamente de las solicitudes de Números Únicos de Identificación (UID) y no entregará información sobre asuntos relacionados con pensiones y participación en la CCPPNU.</p>	<p>UNJSPF-UID Request: requestUIDonly@unjspf.org</p>

<p>2.</p>	<p>Requesting technical support with Member Self Service (MSS), e.g. resetting a password, unlocking an account or technical issues with the use of MSS.</p> <p>To enable the Fund to verify the identity of the UNJSPF member:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participants must submit their request from their professional email address. They should include in the request their full name; date of birth; and UNJSPF nine-digit unique ID or index number. • Retirees / Beneficiaries must include in their email request their full name; their date of birth; the name of their last employing organization and duty station before separation from service; their UNJSPF nine-digit unique ID or five-digit alpha numeric retirement number; and any other data they judge useful to confirm their identity. <p>Only requests for technical support with MSS will be addressed by this team. No substantial participation or pension related information will be provided by this team.</p>	<p>Solicitud de apoyo técnico para el Member Self Service (MSS) (Autoservicio para Miembros), por ejemplo: reestablecer un Password (Clave), desbloquear una cuenta u otros asuntos técnicos con el uso del MSS.</p> <p>Para que la Caja Común de Pensiones pueda verificar la identidad del miembro de la CCPNU:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Participantes deberán someter su solicitud a partir de su dirección de correo electrónico profesional. En la solicitud deberán incluir su nombre completo; fecha de nacimiento; y número índice. • Los Retirados / Beneficiarios deberán incluir en su solicitud por correo electrónico su nombre completo; su fecha de nacimiento; el nombre de la organización de su último empleo y su lugar de trabajo antes de su separación del servicio; su anterior número de retiro alfa numérico de cinco dígitos; y cualquier otro dato que consideren útil para confirmar su identidad <p>Este equipo se ocupará exclusivamente de las solicitudes apoyo técnico vinculadas directamente con el MSS y no entregará información sobre asuntos relacionados con pensiones y participación en la CCPNU.</p>	<p>UNJSPF-MSS Support: mssupport@unjspf.org</p>

<p>3. Requesting technical support with the Digital Certificate of Entitlement (DCE)</p> <p>Retirees and Beneficiaries should first read the Step-by-Step Guide published on the UNJSPF: https://WWW.unjspf.org/digital-certificate-of-entitlement-dce-step-by-step-guide/ and the frequently asked questions (FAQ) published on the UNJSPF website: https://www.unjspf.org/digital-certificate-of-entitlement-faq/ .</p> <p>If they encounter issues that are not addressed in the Step-by-Step Guide or inside the FAQ document, they can direct their DCE App related questions or report issues to the Fund by emailing the DCE support team.</p> <p>They can also request assistance inside the DCE App by clicking on the question mark “?” on the top corner of the DCE App screen; this will take them to a DCE support screen where they can access the FAQ document or request support by sending an email to the Fund from inside the DCE App.</p>	<p>Solicitud de apoyo técnico para el Digital Certificate of Entitlement (DCE) (Certificado Digital de Derecho a Prestación)</p> <p>Los Retirados y Beneficiarios deberían primero leer el Step-by-Step Guide (Guía Paso por Paso) publicada en el sitio Web del UNJSPF (CCPPNU): https://www.unjspf.org/digital-certificate-of-entitlement-dce-step-by-step-guide/ y el FAQ (Preguntas Frecuentes) publicado en el sitio Web del UNJSPF (CCPPNU): https://www.unjspf.org/digital-certificate-of-entitlement-faq/.</p> <p>En el caso de encontrar problemas que no son abordados en la Step-by-Step Guide (Guía Paso por Paso) o en el FAQ (Preguntas Frecuentes), podrán dirigir sus preguntas sobre la aplicación DCE App a la Caja Común de Pensiones por correo electrónico al UNJSPF-DCE Support.</p> <p>Podrán también solicitar asistencia dentro de la aplicación DCE App cliqueando en el signo de interrogación “?” en el ángulo superior de la pantalla; esto lo llevará a una pantalla apoyo DCE donde ellos podrán acceder al documento FAQ (Preguntas Frecuentes) o solicitar apoyo mediante un mensaje de correo electrónico desde la aplicación DCE App.</p> <p>Nota: La aplicación DCE App está disponible en inglés, francés y español.</p>	<p>UNJSPF-DCE Support: dce@unjspf.org</p>

<p>4. Reporting non-receipt of pension benefits by a Retiree / Beneficiary whose pension payments have stopped</p> <p>To enable the Fund to identify the correct account and to act as fast as possible, Retirees / Beneficiaries are requested to provide in their email the following information:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Full name of the retiree or beneficiary concerned; • Pension Fund reference number (nine-digit UNJSPF unique ID and/or five-digit alpha numeric retirement number), if known; • Contact details (E-mail address, or complete telephone number with country code); • Information about the missing payments, i.e. date when payments stopped and for how long; and • Any additional information that could be helpful. <p>Only reports regarding non-receipt of pension benefits by a Retiree / Beneficiary whose pension payments have stopped will be addressed by this team.</p>	<p>Reportar el no recibo de los beneficios de pensión por un Retirado / Beneficiario cuyos pagos de pensión se han interrumpido.</p> <p>Para que la Caja Común de Pensiones pueda identificar correctamente la cuenta y actuar lo más rápido posible, se solicita a los Retirados / Beneficiarios proporcionar en su correo electrónico la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del retirado o beneficiario involucrado; • Número de referencia de la Caja Común de Pensiones (número único de identificación UID de nueve dígitos y/o número de retiro R alfanumérico de cinco dígitos, si se conoce; • Detalles de contacto (dirección de correo electrónico o número de teléfono completo con el código del país); • Información sobre los pagos que faltan, por ejemplo, fecha cuando los pagos se interrumpieron y por cuanto tiempo; y • Cualquier otra información que podría ser útil <p>Este equipo se ocupará exclusivamente de los reportes de no recibo de los beneficios de pensión por un Retirado / Beneficiario cuyos pagos de pensión se han interrumpido.</p>	<p>UNJSPF-Payment Stopped: paymentstopped@unjspf.org</p>

<p>5.</p>	<p>Reporting the death of a Retiree / Beneficiary of the UNJSPF</p> <p>To enable the Fund to identify the identity of the deceased and to act as fast as possible, the sender is requested to provide the following information:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The deceased’s full name; • The deceased’s date of birth; • The date of death (day/month/year); • The deceased’s UNJSPF reference number (nine-digit UNJSPF unique ID and/or five-digit alpha numeric retirement number), if known; and • The deceased’s official mailing address; <p>If possible, the following should also be included in the communication:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contact details for the surviving family member/s; • An original or a certified copy of the deceased’s death certificate (this document must be sent to the Fund as soon as possible); and • Any additional information that could be helpful. <p>Only reports regarding the death of a retiree/beneficiary will be addressed by this team.</p>	<p>Reportar el fallecimiento de un Retirado / Beneficiario del UNJSPF (CCPPNU)</p> <p>Para que la Caja Común de Pensiones pueda identificar correctamente a la persona fallecida y actuar lo más rápido posible, se solicita al remitente proporcionar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nombre completo de la persona fallecida; • La fecha de nacimiento de la persona fallecida; • La fecha de fallecimiento (día / mes / año); • El número de referencia de la Caja Común de Pensiones (número único de identificación UID de nueve dígitos y/o número de retiro R alfanumérico de cinco dígitos, si se conoce; • La dirección de correo postal oficial de la persona fallecida; <p>De ser posible, se debería incluir también en la comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detalles de contacto del familiar/es supérstite/s; • El original o una copia certificada del certificado de defunción (este documento debe ser enviado a la Caja Común de Pensiones a la brevedad posible); y • Cualquier otra información que podría ser útil. <p>Este equipo se ocupará exclusivamente de los reportes de fallecimiento de un retirado / beneficiario.</p>	<p>UNJSPF-Death Related: deathrelated@unjspf.org</p>

<p>6.</p>	<p>All inquiries from Participants, Retirees, Beneficiaries and Third Parties.</p> <p>To enable the Fund to verify the identity of the UNJSPF member, the person who contacts the Fund should include in the inquiry the full name of the Participant / Retiree / Beneficiary concerned and his/her nine-digit UNJSPF Unique ID and/or pension or retirement number.</p> <p>It should be noted that the Fund does not disclose information provided by or in respect of a Participant, Retiree or Beneficiary under the UNJSPF regulations and rules without the written consent or authorization by the Participant, Retiree or Beneficiary concerned, except in response to a court order or a request from a judicial or civil authority in the context of divorce or family maintenance obligations.</p>	<p>Todo tipo de consultas de Participantes, Retirados, Beneficiarios y Terceras Personas.</p> <p>Para que la Caja Común de Pensiones pueda verificar la identidad del miembro de la CCPNU, la persona que se pone en contacto con la Caja debería incluir en la solicitud el nombre completo del Participante / Retirado / Beneficiario involucrado y su número único de identificación UID de nueve dígitos y/o número de retiro R alfanumérico de cinco dígitos o número de pensión.</p> <p>Cabe hacer notar que la Caja Común de Pensiones no divulga la información proporcionada por o respecto a un Participante / Retirado o Beneficiario bajo las regulaciones y reglas de la CCPNU sin autorización o consentimiento por escrito del Participante, Retirado o Beneficiario involucrado, excepto en respuesta a una orden de la corte o una solicitud de una autoridad judicial o civil en el contexto de un divorcio o obligaciones de mantenimiento familiar.</p>	<p>UNJSPF-Contact: https://www.unjspf.org/contact-us</p>
------------------	---	--	---