



“TRABAJANDO JUNTOS PARA GARANTIZAR SU FUTURO” SERVICIO AL CLIENTE DE PBGC

Antecedentes: Pension Benefit Guaranty Corporation, creada por la Ley de Seguridad de los Ingresos de Jubilación del Empleado, protege las pensiones de los trabajadores y jubilados en los planes de pensión privados de beneficios definidos. Creada en el año de 1974, PBGC administra dos programas de seguro que en conjunto protegen las pensiones de más de 44 millones de personas en más de 29,000 planes activos. En la actualidad, PBGC tiene bajo su responsabilidad las pensiones de 1,340,000 personas en 4,000 planes de pensión que terminaron sin suficientes fondos para pagar los beneficios prometidos y otros 136,000 participantes en los planes de empleadores múltiples que reciben asistencia financiera. PBGC paga más de \$4.5 billones al año en beneficios de pensión y financia operaciones principalmente mediante las primas de seguros que pagan los patrocinadores corporativos de los planes de pensión asegurados por PBGC y las ganancias de inversiones. PBGC no está financiada por los ingresos de impuestos generales.

Quiénes son los clientes de PBGC: PBGC sirve a una variedad de clientes con intereses y expectativas desiguales. Primero, están las 1,340,000 personas a quienes la corporación les paga o les debe beneficios de pensión. Estos participantes en los planes que ahora son administrados por PBGC dependen de PBGC para adquirir su seguridad de jubilación y esperan determinaciones de beneficio rápidas y precisas, así como pagos de beneficio puntuales e ininterrumpidos. Entre los clientes de PBGC también están las compañías con planes asegurados por PBGC y los profesionales en pensiones que los asisten. Ellos esperan que PBGC procese puntual y precisamente sus pagos de primas, que disponga de información y normas confiables y que resuelva de manera rápida y responsable los asuntos que afectan a sus planes.

La filosofía de servicio al cliente de PBGC: En una era donde las expectativas de los clientes aumentan, no es suficiente cumplir solamente con las expectativas de los clientes, sino que PBGC se esfuerza por superar esas expectativas de los clientes. Basados en las mejores prácticas del sector privado, PBGC adopta este acercamiento al servicio al cliente: (1) identificar los clientes; (2) preguntarles a los clientes lo que desean; (3)

establecer estándares para que las personas sepan qué esperar; y (4) medir y promocionar los resultados.

NUESTRO COMPROMISO DE SERVICIO

Nuestros clientes merecen nuestro mejor esfuerzo, al igual que nuestro respeto y cortesía.

Con sólo una llamada suya, nuestro cliente, nosotros le diremos:

- *qué es lo que podemos hacer inmediatamente y qué es lo que tomará más tiempo.*
- *cuando se hará y*
- *quién se encargará de atender su pedido.*

Nosotros le llamaremos si existe algún cambio en base a lo que le dijimos primero, le daremos un reporte, del proceso y le explicaremos lo que pasará después.

Tendremos personal disponible de las 8:00 a.m. a las 5:00 p.m., hora del este, de lunes a viernes para contestar sus llamadas. Para preguntas de participantes, nuestro Centro de Contacto del Cliente se quedará abierto dos horas más tarde, hasta las 7:00 p.m. Si deja un mensaje, nosotros le regresaremos la llamada dentro de un día hábil.

Nosotros confirmaremos el recibo de su correspondencia en un lapso máximo de una semana después de haberla recibido.

Iniciativas: Para ayudar a alcanzar sus metas de servicio, PBGC estipuló la frase “una llamada lo resuelve todo”, que se refleja en el compromiso de servicio al cliente de la corporación. Esto significa que un cliente sólo tiene que hacer una llamada telefónica a PBGC para recibir contestación a cualquier pregunta o resolver cualquier problema. Si PBGC no tiene la respuesta de inmediato, la corporación llamará al cliente tan pronto tenga una respuesta.

La corporación ha logrado que sus clientes se comuniquen con mayor facilidad mediante la creación de centros de servicio al cliente con números de teléfono sin cargo. Y para ofrecer ayuda adicional, PBGC también designó dos oficiales de resolución de problemas, uno para los participantes en los planes y el otro para las compañías y los profesionales en pensiones, con los cuales se pueden comunicar a través del correo electrónico. [Para comunicarse con PBGC, los

(al dorso)

participantes pueden llamar al 1-800-400-PBGC o enviar un correo electrónico a **participant.pro@pbgc.gov**; los patrocinadores de los planes, los administradores de los planes y los profesionales en pensiones pueden llamar al 1-800-736-2444 (o 202-326-4242 si están en el área metropolitana de Washington, DC) o enviar un correo electrónico a **practitioner.pro@pbgc.gov**]

Para los participantes en los planes, PBGC ha:

- ✓ acelerado las determinaciones de beneficios, con una emisión mayor a 60,000 determinaciones al año desde 1995 y mayor a 103,000 únicamente el año 2009.
- ✓ implementado maneras más sencillas para solicitar los pagos de beneficio a PBGC mediante procedimientos más simples.
- ✓ creado publicaciones y otros materiales escritos, incluso cartas, que son sencillos de entender.
- ✓ comenzado la publicación de boletines informativos y una comunicación más frecuente para informar eficazmente a las personas acerca de las actividades y procedimientos de PBGC.
- ✓ proveer información importante y fácil de encontrar, mediante nuestro servicio electrónico de Internet las 24 horas del día y los 7 días de la semana en su sitio web (**www.pbgc.gov**).
- ✓ creado un directorio de búsqueda de pensiones en la Internet que ayuda a las personas a encontrar pensiones “perdidas” de ex empleadores y un folleto llamado, “Buscar la Pensión Perdida”, que ayuda a las personas a buscar las pensiones perdidas u olvidadas.
- ✓ comenzado a ofrecer cálculos de beneficio dentro de los 15 días después de su solicitud.

Para las compañías con planes asegurados por PBGC, los administradores de los planes y los profesionales en pensiones, PBGC ha:

- ✓ simplificado sus procedimientos y ampliado las fechas límite para la terminación de los planes totalmente financiados.
- ✓ creado una nueva publicación para ayudar a que las pequeñas empresas entiendan los requisitos del programa de seguro de pensión.
- ✓ cambiado la fecha límite de registro de las primas para que las compañías pueden presentar su pago de primas de PBGC y su reporte de informe anual al Servicio de Impuestos Internos (IRS)—Forma 5500—en la misma fecha usando la misma información.
- ✓ acelerado el proceso de las solicitudes para los reembolsos de las primas y las renuncias de las multas de primas, ha hecho cartas relacionadas a las primas más fáciles de entender y creado un servicio por Internet, las 24 horas, los 7 días de la semana, para registrar y pagar electrónicamente las primas de PBGC.
- ✓ implementado multas menos gravosas para los pagos atrasados o pagos menores de las primas y ha reducido las multas para los planes que voluntariamente corrigen sus errores en pagos anteriores.
- ✓ introducido una versión electrónica del formulario de eventos a reportar en su sitio web que permite a los empleadores y a los administradores de los planes rellenar y registrar la forma por correo electrónico.
- ✓ simplificado los procedimientos de pago de primas y ha agilizado las cargas de registro para los administradores de los planes.
- ✓ modificado su criterio en la toma de acción bajo el programa de advertencia anticipada y ha publicado un guía explícita de las operaciones del programa.

A través de grupos de enfoque, encuestas y reuniones, PBGC ha dado paso a un continuo dialogo con todos sus clientes para enterarse de lo que funciona y de lo que se necesita mejorar. Durante el año 2001, PBGC comenzó a participar en el Índice Nacional de Satisfacción del Cliente (ACSI) para medir la satisfacción de los participantes en los planes fiduciarios de PBGC con el servicio que ofrece PBGC. La calificación del ACSI que alcanzó PBGC en el año 2009 fue de 82 y esta fue para 88 retirados que reciben beneficios de la PBGC.. La corporación comenzó a usar el ACSI en el año 2002 para determinar la satisfacción profesional. Su calificación del ACSI para los archivos de primas en el año 2009 fue de 72, con un alto porcentaje relativamente comparado con regulaciones de otras agencias.