

## COVID-19 – FAQ

Beaucoup de questions liées au COVID-19 ont été transmises à la Caisse ces dernières semaines, c'est pourquoi la Caisse a mis en place une FAQ contenant vos questions et nos réponses, afin de vous aider à résoudre tout problème relatif à vos prestations pendant cette période difficile.

### **Soyez assuré que :**

- La Caisse se charge toujours de traiter les prestations tel que d'ordinaire et sans délais additionnels.
- Le COVID-19 n'affecte en rien la stabilité du financement de la Caisse et les conditions actuelles du marché n'ont aucune incidence sur le versement des prestations périodiques, qu'elles soit nouvelles ou déjà établies.
- Les retraités, les bénéficiaires et les membres du personnel prenant leur retraite cette année ou dans les années à venir n'ont aucune raison de s'inquiéter au sujet du versement régulier de leur prestation.
- Certains participants et bénéficiaires n'étant pas en mesure de transmettre leurs formulaires officiels à la Caisse au format requis en raison de la pandémie actuelle, la Caisse a pris des mesures exceptionnelles pour vous permettre de soumettre vos formulaires et documents additionnels de manière électronique afin de garantir un service continu à nos clients dans le monde entier.
- La Caisse continue de recevoir, de traiter et d'expédier le courrier physique tel que d'ordinaire : veuillez donc continuer de nous transmettre vos formulaires par voie postale.

Si les réponses réunies dans cette FAQ relative au COVID-19 ne répondent pas à vos questions, veuillez nous contacter depuis notre site internet.

Pour toute autre question relative aux prestations et non spécifique au COVID-19, des informations concernant la participation, les droits à prestation, le choix de prestation ou encore l'estimation des prestations sont disponibles sur notre site internet.

### **Les outils éducatifs listés ci-dessous de manière non-exhaustive sont disponibles sur le site internet de la Caisse :**

- Les **brochures d'informations** traitent des questions relatives aux prestations les plus récurrentes de manière simplifiée : <https://www.unjspf.org/informational-booklets/>

## COVID-19 – FAQ

- Les **vidéos éducatives** traitent des questions relatives aux prestations les plus récurrentes de manière simplifiée dans des vidéos de seulement quelques minutes : <https://www.unjspf.org/whiteboard-videos/>
- **Information for participants**, which links to webpages with FAQs, information about Breaks in Service, Disability, Divorce, Separation, Benefit options, and many more: <https://www.unjspf.org/info-for-participants/>
- La **rubrique « info pour les participants »** vous indique des pages contenant entre autres des FAQ, des informations concernant les congés, l'invalidité, le divorce, la cessation de service et le choix d'une prestation : <https://www.unjspf.org/info-for-participants/>
- La **rubrique « info pour les bénéficiaires »** vous indique vers des pages contenant entre autres des FAQ, des informations récentes concernant le cycle annuel du Certificat de droit à prestation (CE), le Fonds de secours et les exigences en matière d'authentification de signature : <https://www.unjspf.org/info-for-retirees-beneficiaries/>
- Les **tutoriels** ont pour but de vous assister à chaque étape des procédures liées aux prestations, telles que les étapes à suivre pour s'inscrire au Service en ligne (MSS) : <https://www.unjspf.org/help-tutorials/>
- Les **tableaux comparatifs des prestations** fournissent une comparaison d'ensemble des différents types de prestations offertes par la Caisse, ainsi que leurs modalités et des explications détaillées pour chaque prestation : <https://www.unjspf.org/benefit-comparison-page/>

**Nous encourageons vivement l'ensemble des membres de la Caisse à s'inscrire au Service en ligne (MSS) et en faire usage régulier.** Veuillez vous rendre sur la page du Service en ligne pour vous y inscrire, vous identifier ou accéder à des informations utiles concernant l'inscription au MSS : <https://www.unjspf.org/wp-content/uploads/2020/04/How-to-Register-in-Member-Self-Service.pdf>.

**Bien que le service au comptoir de la Caisse soit actuellement indisponible, tous les autres services aux clients restent à votre disposition.** Vous pouvez contacter la Caisse en joignant l'un de nos centres d'appel (liste de numéros gratuits pour différents pays : <https://www.unjspf.org/toll-free-numbers/>) ou en nous soumettant vos questions depuis notre plateforme de contact en ligne afin de vous assurer que votre demande soit suivie, acheminée et traitée dans les plus brefs délais : <https://www.unjspf.org/contact-us/>.

## COVID-19 – FAQ

### 1. QUESTIONS RELATIVES À L'IMPACT DU COVID-19 SUR LA CAISSE SUR LE COURT/MOYEN/LONG TERME ET SUR LE PERSONNEL QUITTANT LA CAISSE OU PRENANT SA RETRAITE CETTE ANNÉE OU PROCHAINEMENT

QUESTIONS GÉNÉRALES – COVID-19	RÉPONSES DE LA CAISSE	RESSOURCES DE LA CAISSE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qu'advient-il de nos prestations suite au COVID-19 ?</li> <li>▪ Le personnel quittant la Caisse ou partant à la retraite courant 2020 aura-t-il accès aux prestations malgré la pandémie ?</li> <li>▪ Comment les pensions vont-elles être calculées pour les personnes quittant la Caisse cette année ?</li> <li>▪ Je dois partir à la retraite en fin d'année. La va-t-elle faire en sorte que le versement des retraites de cette année ne soit pas pénalisé ?</li> <li>▪ Avez-vous prévu de faire en sorte que la situation actuelle n'ait pas d'impact négatif sur les personnes qui partent à la retraite cette année ?</li> <li>▪ Quelles sont les pertes prévues pour 2020 ? L'ONU a-t-elle un plan pour compenser ces pertes ? Les employés licenciés pourront-ils toujours bénéficier de prestations ?</li> <li>▪ Merci de vous assurer que tous les retraités bénéficient de la prestation qui leur est due. Nous avons travaillé dur pour l'obtenir et la plupart d'entre nous ont continué leurs fonctions pour cette prestation.</li> <li>▪ Veuillez indiquer dans des termes (facilement) compréhensibles les garanties/sûreté et les menaces pesants sur les prestations du personnel prenant sa retraite dans les cinq prochaines années.</li> <li>▪ Combien de temps les bénéficiaires survivants devront-ils attendre pour recevoir le début des versements de leur prestations/pour que le versement de leur prestation commence/soit versé ?</li> <li>▪ Existe-t-il une réelle menace/Les membres sont-ils réellement menacés de ne pas recevoir/bénéficier de leur prestation comme prévu à cause de l'impact du COVID-19 sur l'économie mondiale ?</li> <li>▪ J'ai un contrat à durée déterminée et je quitterai bientôt/devrai bientôt quitter la Caisse. Vais-je recevoir l'argent que la Caisse a déduit de mon salaire tous les mois ?</li> <li>▪ Je prendrai ma retraite en novembre 2020, à l'âge de 62 ans. Y a-t-il un risque que ma prestation soit affectée négativement par la pandémie actuelle ?</li> <li>▪ Les prestations seront-elles réduites à cause des pertes subies par la Caisse suite à la pandémie ?</li> <li>▪ L'ONU ou ses États membres vont-ils se servir dans nos fonds? Les prestations du personnel sont-elles en sécurité et pour combien de temps? Quel pourcentage de ses obligations la Caisse pourra-t-elle satisfaire si elle était dissoute prochainement ?</li> </ul>	<p>Le COVID-19 n'affecte en rien la stabilité de la Caisse. La baisse de la valeur marchande des investissements est normale et n'influence en rien le versement des prestations car la Caisse a déjà été entièrement financée. La Caisse possède une vision à long-terme, et représente un régime de prestations déterminées entièrement financé. Les prestations sont estimées sur la base de critères et formules préalablement établis et définis aux termes du régime. Les performances actuelles du marché n'auront aucune incidence sur le montant de votre prestation. Le personnel prenant sa retraite prochainement est donc assuré de toujours bénéficier de sa prestation mensuelle périodique au montant établi, conformément au Règlement de la Caisse. Les retraités et bénéficiaires sont également assurés de pouvoir continuer à bénéficier de leur prestation mensuelle périodique au montant établi, conformément au Règlement de la Caisse, et n'ont aucune raison d'être inquiets.</p> <p>Le personnel de la Caisse travaillant depuis chez soi continue d'effectuer ses principales activités et de traiter l'ensemble des prestations et demandes en tous genres tel que d'ordinaire comme la validation, la restitution ou les demandes de transfert, les changements d'instructions de paiement ou d'adresse, le traitement des Certificats de droit à prestations (CE), etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Site internet de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/">https://www.unjspf.org/fr/</a></li> <li>▪ Site internet du Bureau de gestion des investissements : <a href="https://oim.unjspf.org/">https://oim.unjspf.org/</a></li> <li>▪ Questions actuarielles : <a href="https://www.unjspf.org/fr/actuarial-matters/">https://www.unjspf.org/fr/actuarial-matters/</a></li> <li>▪ Organes directeurs de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/statutory-bodies-of-the-fund/">https://www.unjspf.org/fr/statutory-bodies-of-the-fund/</a></li> <li>▪ Comité mixte : <a href="https://www.unjspf.org/fr/pension-board/">https://www.unjspf.org/fr/pension-board/</a></li> <li>▪ Statuts et Règlement de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/regulations-and-rules-of-the-unjspf/">https://www.unjspf.org/fr/regulations-and-rules-of-the-unjspf/</a></li> <li>▪ Vidéos éducatives ; veuillez consulter en particulier les vidéos 2 et 3 qui expliquent comment fonctionnent la Caisse et sa gestion du risque : <a href="https://www.unjspf.org/fr/whiteboard-videos/">https://www.unjspf.org/fr/whiteboard-videos/</a></li> </ul>

## COVID-19 – FAQ

### 1. QUESTIONS RELATIVES À L'IMPACT DU COVID-19 SUR LA CAISSE SUR LE COURT/MOYEN/LONG TERME ET SUR LE PERSONNEL QUITTANT LA CAISSE OU PRENANT SA RETRAITE CETTE ANNÉE OU PROCHAINEMENT

QUESTIONS GÉNÉRALES – COVID-19	RÉPONSES DE LA CAISSE	RESSOURCES DE LA CAISSE
<ul style="list-style-type: none"><li>Je voudrais savoir si la Caisse possède un plan de continuité des opérations (solide) garantissant le versement des prestations et le traitement des nouveaux retraités.</li></ul>	<p>Oui, le plan de continuité des opérations de la Caisse est actuellement en marche. Les arrangements de télétravail n'ont pas freiné les opérations de la Caisse et il n'y a pas eu de rupture dans le traitement des dossiers et le versement des prestations. Nous répondons comme d'habitude aux emails et aux appels reçus dans notre centre d'appels, et seules les visites en personnes ont été affectées à cause du confinement et de la fermeture de nos locaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Contactez la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/contactez-nous-2/">https://www.unjspf.org/fr/contactez-nous-2/</a></li><li>Numéros gratuits de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/toll-free-numbers/">https://www.unjspf.org/fr/toll-free-numbers/</a></li></ul>

2. QUESTIONS RELATIVES AU RETRAIT ANTICIPÉ ET PARTIEL DES COTISATIONS AU RÉGIME DE PENSION

QUESTIONS POUR LES PARTICIPANTS – COVID-19	RÉPONSES DE LA CAISSE	RESSOURCES DE LA CAISSE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Caisse peut-elle réaliser des versements sur demande pour le personnel comptant au moins 10 ans de service et souhaitant toujours travailler ?</li> <li>▪ En quoi le fait de retirer une partie ou la totalité de mes cotisations pourrait-il affecter mes relations professionnelles ?</li> <li>▪ Vais-je être pénalisé si je retire une partie ou la totalité de mes cotisations avant d’avoir atteint l’âge de la retraite ?</li> <li>▪ Sous quelles conditions un employé peut-il retirer ses cotisations avant l’âge de la retraite ?</li> <li>▪ Un employé peut-il retirer une partie du montant de ses cotisations après cinq années de cotisation ?</li> <li>▪ Un employé peut-il retirer la totalité de ses cotisations après cinq ans de cotisation puis continuer de cotiser normalement jusqu’à l’âge de la retraite ?</li> <li>▪ Les prestations du PNUD vont-elles considérer les versements anticipés de prestation en raison du COVID-19 comme des versements pour cause de difficultés financières (ex. perte d’emploi du conjoint, frais médicaux, etc), en accord avec la loi CARES aux États-Unis ?</li> <li>▪ À partir de combien d’années de participation un employé peut-il retirer une partie ou la totalité du montant de sa prestation en cas de fin de contrat ?</li> </ul>	<p>Aucun Règlement de la Caisse n’autorise un versement anticipé d’une partie ou de la totalité d’un versement de départ.</p> <p>Vous devrez quitter votre organisation pour que la Caisse puisse vous verser toute prestation, y compris un versement de départ au titre de la liquidation des droits.</p> <p>Toute personne souhaitant recevoir un versement de départ au titre de la liquidation des droits (c’est-à-dire un versement unique en espèces estimé en fonction du montant de ses cotisations) à sa cessation de service est en droit de bénéficier d’un tel versement tant qu’il/elle n’a pas atteint l’âge normal de la retraite aux fins d’une prestation (60, 62 ou 65 ans) à la date de sa cessation de service. À l’inverse d’une prestation de retraite, aucun nombre minimal d’années d’affiliation à la Caisse n’est requis pour prétendre à un versement de départ.</p> <p>Tout employé quittant son organisation après au moins cinq années d’affiliation et ayant au moins atteint l’âge de la retraite anticipée (55 ou 58 ans) à sa cessation de service, s’il/elle a opté pour une pension de retraite normale ou anticipée, pourra choisir de recevoir un versement forfaitaire partiel en espèces dans le cadre de la pension de retraite périodique qui lui est due à vie ; le versement forfaitaire serait alors versé au moment de la mise en place de la pension.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableaux comparatifs des prestations de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/benefit-comparison-page/">https://www.unjspf.org/fr/benefit-comparison-page/</a></li> <li>▪ Page d’informations du site internet de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/information/">https://www.unjspf.org/fr/information/</a></li> <li>▪ Statuts et Règlement de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/regulations-and-rules-of-the-unjspf/">https://www.unjspf.org/fr/regulations-and-rules-of-the-unjspf/</a></li> </ul>

## COVID-19 – FAQ

### 3. QUESTIONS RELATIVES À LA CESSATION DE SERVICE ET L'ENVOI DE FORMULAIRES ET DOCUMENTS DE SÉPARATION

QUESTIONS POUR LES PARTICIPANTS – COVID-19	RÉPONSES DE LA CAISSE	RESSOURCES DE LA CAISSE
<ul style="list-style-type: none"><li>La Caisse accepte-t-elle toujours le courrier physique ? Peut-on envoyer notre formulaire d'instructions de paiement et autres pièces justificatives à la Caisse par voie postale ?</li></ul>	<p>Oui. Le traitement du courrier physique est un service indispensable à la Caisse, c'est pourquoi une petite équipe a été mise en place pour s'occuper plusieurs jours par semaine de recevoir, traiter et expédier le courrier reçu dans nos locaux.</p> <p>La Caisse reçoit des lettres, des colis internationaux (DHL, Fedex, UPS, etc) et des valises diplomatiques régulièrement. Pour cette raison, les participants et bénéficiaires sont encouragés à faire parvenir leurs formulaires officielle de la manière habituelle, c'est-à-dire par voie postale et à destination de la Caisse. Cependant compte tenu des circonstances actuelles, les services postaux de beaucoup de pays à travers le monde</p> <p>Cependant, les services postaux étant fortement restreints voire suspendus dans beaucoup de pays suite à la pandémie actuelle, nous vous conseillons d'abord de vous assurer que les services postaux de votre pays et du pays destinataire soient fonctionnels avant d'expédier votre courrier, en gardant à l'esprit que la situation est en constance évolution.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Site internet de l'USPS (services postaux des États-Unis) fournissant des mises à jour concernant les suspensions des services postaux internationaux : <a href="https://about.usps.com/newsroom/service-alerts/international/welcome.htm">https://about.usps.com/newsroom/service-alerts/international/welcome.htm</a></li></ul>

## COVID-19 – FAQ

### 3. QUESTIONS RELATIVES À LA CESSATION DE SERVICE ET L'ENVOI DE FORMULAIRES ET DOCUMENTS DE SÉPARATION

QUESTIONS POUR LES PARTICIPANTS – COVID-19	RÉPONSES DE LA CAISSE	RESSOURCES DE LA CAISSE
<ul style="list-style-type: none"><li>La Caisse accepte-t-elle les scans de formulaires officiels et d'autres documents relatifs à la séparation pour traiter les nouvelles prestations d'employés ayant récemment cessé d'exercer leurs fonctions, étant donné que les locaux de l'ONU sont fermés et que les services postaux sont interrompus ?</li></ul>	<p>Au vu des circonstances actuelles, la Caisse est en mesure d'accepter des copies électroniques des documents suivants : instructions de paiement (PI), formulaire d'action personnelle de séparation (SEPPA) et demande de séparation (SEP ou PF4), à condition que ces documents passent d'abord par votre organisation employeur.</p> <p>Nous vous recommandons par conséquent de prendre contact avec votre SPC respectif, le cas échéant, ou avec l'équipe de Point focal pour les pensions au sein de votre organisation qui se chargeront de transmettre vos documents à la Caisse par voies de transmissions approuvées et prévues à cet effet.</p> <p>Dans le cas où il n'y aurait pas d'équipe de Point focal pour les pensions au sein de votre organisation employeur, veuillez contacter la Caisse depuis le formulaire de contact disponible sur notre site internet. Après réception de votre demande, la Caisse pourra vous aiguiller concernant les procédures à suivre.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Page du site internet de la Caisse dédiée aux ressources humaines, fournissant des informations générales sur la procédure de séparation, une liste des documents requis pour la séparation et les délais de traitement des nouvelles prestations au sein de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/human-resource-network/">https://www.unjspf.org/fr/human-resource-network/</a></li><li>Contactez la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/contactez-nous-2/">https://www.unjspf.org/fr/contactez-nous-2/</a></li><li>Numéros gratuits de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/toll-free-numbers/">https://www.unjspf.org/fr/toll-free-numbers/</a></li></ul>

## COVID-19 – FAQ

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ D'après ce que j'ai compris, je peux envoyer mes documents de séparation à la Caisse par email à cause de la pandémie. Quels sont les documents qui doivent être envoyés par voie électronique, et comment les faire parvenir à la Caisse ?</li></ul>	<p>Nous vous conseillons de faire parvenir les documents relatifs à votre séparation par le biais du SPC, du Point focal pour les pensions ou des ressources humaines de votre organisation employeur, le cas échéant. L'organisation employeur devrait recevoir votre formulaire d'instructions de paiement (PI) apposé de votre signature manuscrite ou électronique, ainsi que vos pièces justificatives. Votre organisation se chargera de vous indiquer quels documents additionnels joindre à votre PI.</p> <p>Toute demande de séparation devra également inclure une COPIE des documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• une pièce d'identité valide émise par le gouvernement (passeport ou toute pièce d'identité originale comprenant votre nom complet, date de naissance et signature),</li><li>• un chèque annulé, et/ou</li><li>• une copie datée récente de votre relevé bancaire, ou la capture d'écran de relevé bancaire en ligne.</li></ul> <p>L'organisation transmettra alors votre PI et le reste de vos documents à la Caisse, ainsi que les formulaires SEPPA et SEP et votre bulletin de paie par le biais des chaînes de transmissions directes et sécurisées prévues à cet effet.</p> <p>Si vous choisissez de transmettre une copie électronique de votre PI à votre organisation, vous devrez impérativement leur faire parvenir une version papier dès que possible. Autrement dit, la copie électronique du PI ne sera acceptée que provisoirement et une copie physique du formulaire est requise.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Page du site internet de la Caisse dédiée aux ressources humaines, fournissant des informations générales sur la procédure de séparation, une liste des documents requis pour la séparation et les délais de traitement des nouvelles prestations au sein de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/human-resource-network/">https://www.unjspf.org/fr/human-resource-network/</a></li><li>▪ Contacter la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/contactez-nous-2/">https://www.unjspf.org/fr/contactez-nous-2/</a></li><li>▪ Numéros gratuits de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/toll-free-numbers/">https://www.unjspf.org/fr/toll-free-numbers/</a></li></ul>
---	--	--

## COVID-19 – FAQ

### 4. QUESTIONS RELATIVES À LA CESSATION DE SERVICE AU TRAITEMENT DES NOUVELLES PRESTATIONS (notamment en cas de démission ou licenciement en raison du COVID-19)

QUESTIONS POUR LES PARTICIPANTS – COVID-19	RÉPONSES DE LA CAISSE	RESSOURCES DE LA CAISSE
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Quel est le délai d'attente pour le premier versement de sa prestation, une fois avoir quitté la Caisse ?</li><li>▪ Certains de nos supérieurs menacent de licencier une partie du personnel à cause de la pandémie. Si je décide de démissionner, quel sera le délai d'attente avant de recevoir un versement par la Caisse ?</li><li>▪ Quel est le délai d'attente pour un versement de départ si je décide de retirer la totalité de mon épargne ?</li><li>▪ Quel est le délai d'attente pour le versement d'une prestation de survivant ?</li></ul>	<p>La Caisse s'engage à réaliser tout premier versement d'une prestation dans les 15 jours ouvrés suivant réception des documents de séparation complets et valides. Actuellement, plus de 90% des premiers versements de prestations sont réalisés dans les 15 jours ouvrés suivant réception de la documentation requise.</p> <p>Il est de la responsabilité de votre organisation employeur de transmettre vos documents à la Caisse au plus tôt dès votre cessation de service. Vous pourrez suivre l'acheminement et la réception des trois documents de séparation requis par la Caisse (formulaire d'instructions de paiement, formulaire de séparation préparé par les ressources humaines de votre organisation, formulaire de demande de séparation PF4 auprès du secrétariat) depuis le Service en ligne sous l'onglet « documents en attente ».</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Page du site internet de la Caisse dédiée aux ressources humaines, fournissant des informations générales sur la procédure de séparation, une liste des documents requis pour la séparation et les délais de traitement des nouvelles prestations au sein de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/human-resource-network/">https://www.unjspf.org/fr/human-resource-network/</a></li><li>▪ Service en ligne (MSS) de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/member-self-service/">https://www.unjspf.org/fr/member-self-service/</a></li></ul>

5. QUESTIONS SUR LA CONCEPTION ET LA GOUVERNANCE DU RÉGIME

QUESTIONS POUR LES PARTICIPANTS – COVID-19	RÉPONSES DE LA CAISSE	RESSOURCES DE LA CAISSE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Caisse devrait revoir radicalement son système de prestations pour rémunérer de manière plus juste les bénéficiaires dont les prestations sont insuffisantes.</li> <li>▪ La Caisse devrait mettre en place trois pensions mensuelles de soutien pour les bénéficiaires, afin de faire face aux difficultés provoquées par la pandémie.</li> <li>▪ La Caisse pourrait-elle mettre en place trois pensions mensuelles de soutien pour les bénéficiaires, comme le fait le gouvernement américain pour ses fonctionnaires ?</li> <li>▪ Qu'en est-il des volontaires, qui ne bénéficient d'aucun type de prestation ?</li> <li>▪ Nous suggérons une supervision directe de l'investissement de la Caisse par les participants au moyen d'une sélection de représentants experts en investissements.</li> <li>▪ Serait-il possible de changer la méthode d'estimation des pensions de retraite (RMF fondée sur les 36 meilleurs mois de la RP au cours des cinq dernières années de service), En se basant sur une plus longue période de calcul, le personnel entre 60-65 ans qui a été obligé d'accepter un poste moins gradé/moins payé sera moins pénalisé.</li> </ul>	<p>Les caractéristiques de conception des régimes de la Caisse telles que sa gestion et la formule d'estimation des prestations sont définies par le Comité mixte et l'Assemblée générale des Nations Unies, et ne dépendent pas de la direction de la Caisse. De tels changements requièrent généralement plusieurs années. De plus, aucun changement n'a été réalisé suite à la pandémie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableaux comparatifs des prestations de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/benefit-comparison-page/">https://www.unjspf.org/fr/benefit-comparison-page/</a></li> <li>▪ Page d'informations du site internet de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/information/">https://www.unjspf.org/fr/information/</a></li> <li>▪ Statuts et Règlement de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/regulations-and-rules-of-the-unjspf/">https://www.unjspf.org/fr/regulations-and-rules-of-the-unjspf/</a></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelle est la base légale de l'article 26 de la Caisse (couverture des déficits) ? Les États membres sont-ils tenus de le respecter ?</li> </ul>		

5. QUESTIONS SUR LA CONCEPTION ET LA GOUVERNANCE DU RÉGIME

QUESTIONS POUR LES PARTICIPANTS – COVID-19	RÉPONSES DE LA CAISSE	RESSOURCES DE LA CAISSE
<p>Quel serait le statut d'un membre du personnel décédé des suites de la pandémie ?</p>	<p>Toute membre du personnel décédé en cours d'emploi obtiendra le statut de « décès imputable au service ». Veuillez noter que la cause du décès n'affecte en rien le versement ou non-versement des prestations à la suite d'un décès imputable au service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableaux comparatifs des prestations de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/benefit-comparison-page/">https://www.unjspf.org/fr/benefit-comparison-page/</a></li> <li>▪ Statuts et Règlement de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/regulations-and-rules-of-the-unjspf/">https://www.unjspf.org/fr/regulations-and-rules-of-the-unjspf/</a></li> <li>▪ Vidéos éducatives ; veuillez consulter en particulier les vidéos 11, 15 et 16 sur le versement résiduel et les prestations de survivant : <a href="https://www.unjspf.org/fr/whiteboard-videos/">https://www.unjspf.org/fr/whiteboard-videos/</a></li> <li>▪ Brochures d'informations ; veuillez consulter en particulier la brochure sur les prestations de survivant : <a href="https://www.unjspf.org/fr/informational-booklets/">https://www.unjspf.org/fr/informational-booklets/</a></li> </ul>

6. OTHER QUESTIONS

QUESTIONS POUR LES PARTICIPANTS – COVID-19	RÉPONSES DE LA CAISSE	RESSOURCES DE LA CAISSE
<p>L'ONU a suspendu toute nouvelle embauche en raison de problèmes financiers qui pourraient persister. Au vu de la crise actuelle (COVID-19 et économique), la Caisse embauchera-t-elle du personnel additionnel ?</p>	<p>La Caisse n'a aucun problème financier, et n'a pas prévu de suspendre son recrutement.</p>	

6. OTHER QUESTIONS

QUESTIONS POUR LES PARTICIPANTS – COVID-19	RÉPONSES DE LA CAISSE	RESSOURCES DE LA CAISSE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Signalement d'un problème de communication : j'ai demandé des information à la Caisse le 27 janvier et ai reçu une réponse automatique m'avertissant d'un délai de réponse de huit semaines. Je n'ai pas reçu de réponse à mes relances depuis.</li> </ul>	<p>Nous nous excusons de ce désagrément. Pourriez-vous contacter la Caisse depuis l'un de nos centres d'appel, ou en soumettant une demande de suivi depuis la plateforme de contact en ligne disponible sur notre site internet ? Ces plateformes sont les moyens les plus efficaces pour contacter la Caisse car elles permettent un acheminement et un suivi efficace de chaque demande, garantissant des réponses à vos questions. Au vu du nombre de questions que nous recevons, le délai de réponse standard est de 15 jours ouvrés. Vous serez tenu informé de tout délai supplémentaire si votre demande nécessite une révision additionnelle ou que des mesures doivent être prises par d'autre unités de la Caisse. Les coordonnées de la Caisse sont disponibles sur notre site internet sous l'onglet « contactez-nous » : <a href="https://www.unjspf.org/fr/contact-us/">https://www.unjspf.org/fr/contact-us/</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contacter la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/contactez-nous-2/">https://www.unjspf.org/fr/contactez-nous-2/</a></li> <li>▪ Numéros gratuits de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/toll-free-numbers/">https://www.unjspf.org/fr/toll-free-numbers/</a></li> </ul>

6. OTHER QUESTIONS

QUESTIONS POUR LES PARTICIPANTS – COVID-19	RÉPONSES DE LA CAISSE	RESSOURCES DE LA CAISSE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ J'ai pris ma retraite de l'organisation le 31 janvier 2020, et je n'ai toujours pas reçu ma prestation. Trois mois se sont maintenant écoulés.</li> </ul>	<p>Veillez vous inscrire/you connecter à votre Service en ligne (MSS) pour vérifier que la Caisse a reçu les trois documents de séparation requis sous l'onglet « documents en attente ». Les documents demandés sont les suivants : demande de séparation auprès de votre ancien service d'administration, formulaire d'action personnelle de séparation (SEPPA) auprès de votre bureau des ressources humaines (via l'interface), et vos instructions de paiement (PI). Une fois réception par la Caisse de ces trois documents dûment complétés et signés, nous procéderons à la mise en place de votre prestation. Si l'un de ces documents est manquant, veuillez contacter votre ancienne organisation employeur (ressources humaines ou administration) pour obtenir des informations concernant l'envoi/la transmission de ces documents à la Caisse. Si votre organisation vous confirme que les documents requis ont été envoyés à la Caisse il y a plus de 15 jours ouvrés, veuillez directement contacter la Caisse depuis l'un de nos centre d'appel ou en soumettant une demande de mise à jour de statut depuis notre plateforme de contact en ligne disponible sur notre site internet. Veuillez noter que le délai de traitement des prestations est normalement de 15 jours ouvrés à partir de la date de réception par la Caisse de l'ensemble des documents de séparation requis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Service en ligne (MSS) ; connectez-vous à votre MSS pour accéder à la page de formulaires en ligne depuis laquelle vous pouvez visualiser, télécharger et imprimer tous les formulaires officiels de la Caisse, pré-remplis de votre nom et numéro d'identification unique (UID) : <a href="https://www.unjspf.org/fr/member-self-service/">https://www.unjspf.org/fr/member-self-service/</a></li> <li>▪ Tutoriel - comment s'inscrire au Service en ligne (MSS) : <a href="https://www.unjspf.org/fr/wp-content/uploads/2020/04/How-to-Register-in-Member-Self-Service.pdf">https://www.unjspf.org/fr/wp-content/uploads/2020/04/How-to-Register-in-Member-Self-Service.pdf</a></li> <li>▪ Contacter la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/contactez-nous-2/">https://www.unjspf.org/fr/contactez-nous-2/</a></li> <li>▪ Numéros gratuits de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/toll-free-numbers/">https://www.unjspf.org/fr/toll-free-numbers/</a></li> </ul>

6. OTHER QUESTIONS

QUESTIONS POUR LES PARTICIPANTS – COVID-19	RÉPONSES DE LA CAISSE	RESSOURCES DE LA CAISSE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Votre site internet stipule que la Caisse est joignable par e-mail et téléphone, mais il a toujours été impossible de vous contacter. La situation a-t-elle changé ? Quel est votre délai de réponse ?</li> </ul>	<p>La Caisse possède désormais des centres d'appel dédiés. Le centre d'appel de New York est ouvert du lundi au vendredi de 7h à 19h et des experts en prestations sont chargés de répondre à chaque appel en moins d'une minute. Des numéros gratuits sont disponibles dans la plupart des pays. Toute demande ou question transmise par e-mail doit être soumise depuis notre plateforme de contact en ligne disponible sur le site internet de la Caisse afin d'être enregistrée, suivie et acheminée correctement pour vous garantir une réponse dans un délai correct : au vu du nombre de demandes reçues, notre délai de réponse standard est de 15 jours ouvrés. Les coordonnées de la Caisse sont disponibles sur notre site internet sous l'onglet « contactez nous ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contacter la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/contactez-nous-2/">https://www.unjspf.org/fr/contactez-nous-2/</a></li> <li>▪ Numéros gratuits de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/toll-free-numbers/">https://www.unjspf.org/fr/toll-free-numbers/</a></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ À qui dois-je transmettre les réclamations d'un ancien collègue de l'HCR ? Ses réclamations ont été envoyées en vain et expireront en mai.</li> </ul>	<p>Si ces réclamations concernent ses instructions de paiement, veuillez contacter le service client de la Caisse à Genève (coordonnées disponible depuis la rubrique de contact disponible sur notre site internet) afin qu'ils prennent connaissance des réclamations pour vous assister. Veuillez appeler le centre d'appel de Genève ou soumettre votre demande en joignant si possible une photo de votre demande antérieure afin que la Caisse puisse déterminer si votre première demande a été traitée et, le cas échéant, pourquoi le bénéficiaire n'a pas reçu de réponse. Merci.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contacter la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/contactez-nous-2/">https://www.unjspf.org/fr/contactez-nous-2/</a></li> <li>▪ Numéros gratuits de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/toll-free-numbers/">https://www.unjspf.org/fr/toll-free-numbers/</a></li> </ul>

6. OTHER QUESTIONS

QUESTIONS POUR LES PARTICIPANTS – COVID-19	RÉPONSES DE LA CAISSE	RESSOURCES DE LA CAISSE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quel est l'âge requis et quelles sont les procédures à suivre pour bénéficier de l'assurance-maladie après la cessation de service (ASHI)?</li> </ul>	<p>Cette question doit être directement adressée au Système d'assurance-maladie après la cessation de service (ASHI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Site internet d'assurance-maladie de l'ONU : <a href="https://hr.un.org/fr/page/assurance-maladie">https://hr.un.org/fr/page/assurance-maladie</a></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En tant que citoyen américain, je serai imposé sur mon versement unique. L'impôt est-il similaire à celui d'un revenu ordinaire ? 33% ou moins ? Comment puis-je calculer le montant non-imposable de mon versement unique ?</li> </ul>	<p>Cette question doit être directement adressée à l'administration fiscale des États-Unis ou à un conseiller financier/fiscal, car la Caisse ne peut pas fournir de conseils fiscaux. Si cela peut vous aider, la Caisse a cependant mis en place un guide sur l'imposition, disponible sur notre site internet, fournissant des conseils généraux en matière d'imposition sur les prestations de la Caisse et comportant un chapitre dédié à la fiscalité américaine. Ce guide, établi par l'administration fiscale de l'ONU et le Bureau des affaires juridiques (OLA), est disponible sur notre site internet : <a href="https://www.unjspf.org/fr/general-principle-of-taxation-of-unjspf-benefits/">https://www.unjspf.org/fr/general-principle-of-taxation-of-unjspf-benefits/</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guide sur l'imposition établi par l'administration fiscale et le Bureau des affaires juridiques de l'ONU, disponible sur le site de la Caisse : <a href="https://www.unjspf.org/fr/general-principle-of-taxation-of-unjspf-benefits/">https://www.unjspf.org/fr/general-principle-of-taxation-of-unjspf-benefits/</a></li> </ul>