



Data di pubblicazione: 03/10/2019

Nome allegato: *All. D alle Informazioni complementari.pdf*

CIG: 7984372037;

Nome procedura: *Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento del «Servizio di pagamento delle prestazioni INPS al di fuori del territorio nazionale»*

Direzione Centrale Pensioni

Roma, 02-11-2018

Messaggio n. 4077

Allegati n.3

OGGETTO: Pagamento delle prestazioni all'estero: accertamento dell'esistenza in vita per l'anno 2018

INDICE

1. Premessa
2. Tempi della verifica
3. Criteri di esclusione per gruppi di pensionati dall'accertamento generalizzato dell'esistenza in vita
4. Richiesta delle attestazioni di esistenza in vita per i pensionati coinvolti nella prima fase della verifica
5. Modalità di produzione della prova dell'esistenza in vita
6. Rimissione delle rate non pagate
7. Servizio di assistenza Citibank

1. Premessa

A partire dall'anno 2017, l'accertamento generalizzato dell'esistenza in vita è stato caratterizzato da elementi di novità rispetto alle verifiche effettuate negli anni precedenti.

Infatti, la nuova configurazione contrattuale di tale attività come servizio aggiuntivo rispetto al servizio principale relativo al pagamento delle prestazioni pensionistiche all'estero consente all'Istituto di adottare criteri specifici per identificare la platea dei soggetti da sottoporre a verifica, assicurando il rigore del controllo senza imporre, allo stesso tempo, eccessivi oneri probatori ai pensionati.

Considerato che i cambiamenti introdotti nella verifica dello scorso anno (esclusioni di particolari classi di pensionati dall'accertamento e segmentazione per aree geografiche di residenza dei soggetti interessati) hanno prodotto significativi risultati in termini di soddisfazione dell'utenza ed efficienza dell'attività amministrativa, tali novità si intendono sostanzialmente confermate anche per l'attuale verifica generalizzata dell'esistenza in vita anno 2018.

Pertanto, in accordo con Citibank, è stato deciso di suddividere la verifica per aree geografiche di residenza dei pensionati per rendere più agevole la gestione dell'intera operazione da parte della Banca, per limitare le ricadute in termini di adempimenti a carico delle Strutture territoriali INPS e per limitare i disagi per i pensionati, legati a specifiche condizioni locali.

Inoltre, in una logica di razionalizzazione degli adempimenti burocratici l'Istituto ha chiesto a Citibank, istituto di credito incaricato del pagamento delle prestazioni pensionistiche all'estero, di escludere dall'accertamento alcuni gruppi di pensionati, quali ad esempio quelli che risiedono in Paesi in cui operano Istituzioni con cui l'INPS ha stipulato accordi di collaborazione per lo scambio di informazioni sul decesso dei pensionati comuni.

2. Tempi della verifica

L'accertamento generalizzato dell'esistenza in vita verrà condotto in due fasi tra loro cronologicamente distinte in rapporto ai Paesi di residenza dei beneficiari, come risultanti negli archivi della Banca, rimanendo inalterata, anche per quest'anno, la suddivisione delle aree geografiche adottata per la verifica 2017.

La prima fase, che è stata avviata ad **ottobre 2018** e terminerà a **marzo 2019**, riguarderà i trattamenti pensionistici erogati a pensionati residenti in Africa, Australia (Oceania) ed Europa, ad esclusione dei Paesi Scandinavi, dei Paesi dell'Est Europa e degli Stati limitrofi. Le comunicazioni sono state inviate ai pensionati nel corso del mese di ottobre 2018 e i pensionati dovranno far pervenire le attestazioni di esistenza in vita entro **il 12 febbraio 2019**. Nel caso in cui l'attestazione non sia prodotta, il pagamento della rata di **marzo 2019** avverrà in contanti presso le agenzie Western Union del Paese di residenza. In caso di mancata riscossione personale o di mancata produzione dell'attestazione di esistenza in vita entro il 19 marzo 2019, il pagamento delle pensioni sarà sospeso a partire dalla rata di **aprile 2019**.

La seconda fase, che si svolgerà **da febbraio a luglio 2019**, riguarderà i pensionati residenti in Sud America, Centro America, Nord America, Asia, Estremo Oriente, Paesi Scandinavi, gli Stati dell'Est Europa e Paesi limitrofi. Le comunicazioni saranno inviate ai pensionati a febbraio 2019 e i pensionati dovranno far pervenire le attestazioni di esistenza in vita entro i primi giorni di **giugno 2019**. Nel caso in cui l'attestazione non sia prodotta, il pagamento della rata di **luglio 2019** avverrà in contanti presso le agenzie Western Union del Paese di residenza. In caso di mancata riscossione personale o di produzione dell'attestazione di esistenza in vita entro **il 19 luglio 2019**, il pagamento delle pensioni sarà sospeso a partire dalla rata di agosto 2019.

Per una più agevole individuazione dei Paesi interessati alla prima fase della verifica, si allega la lista dei singoli Stati suddivisi per aree geografiche di riferimento (allegato 1). Inoltre, poiché tale verifica generalizzata è condotta da Citibank quale soggetto contrattualmente preposto a tale servizio, si sottolinea che i criteri adottati per la suddivisione per aree geografiche non potranno che essere riferiti ai dati di residenza registrati negli archivi della Banca stessa.

Si evidenzia che qualora intervenga, nel corso delle due diverse fasi, una variazione dei dati del domicilio che potrebbe comportare l'inclusione dello stesso pensionato in entrambe le fasi della verifica, per evitare la reiterazione dell'invio delle richieste di attestazione dell'esistenza in vita, Citibank escluderà i soggetti che sono già stati sottoposti a verifica nella fase

precedente.

3. Criteri di esclusione per gruppi di pensionati dall'accertamento generalizzato dell'esistenza in vita

Come indicato in premessa, per razionalizzare lo svolgimento dell'attività di verifica in un'ottica di semplificazione amministrativa, è stato valutato opportuno non inviare la richiesta di produrre la prova di esistenza in vita ai seguenti gruppi di soggetti, i quali, pertanto, per la verifica dell'anno in corso, non sono tenuti a restituire le attestazioni:

a. titolari di pensioni che sono oggetto di scambi mensili di informazioni con le Istituzioni previdenziali tedesche e svizzere. L'Istituto ha stipulato con Deutsche Rentenversicherung (DRV) e Ufficio Centrale di Compensazione (UCC) accordi di scambio delle informazioni di decesso, che riguardano un numero considerevole di pensionati residenti in Germania e Svizzera, e che hanno già dato prova di sufficiente affidabilità, rendendo superflue ulteriori verifiche. Si sottolinea che tale decisione non riguarda tutti i pensionati residenti in Germania e in Svizzera, ma solo quelli che sono titolari anche di prestazioni a carico delle suddette Istituzioni e per i quali vengono scambiate le informazioni. A questo proposito, poiché è stato reso operativo l'accordo che l'Istituto ha stipulato con Zakład Ubezpieczeń Społecznych (ZUS), per scambiare telematicamente informazioni relative al decesso di pensionati comuni residenti in Polonia, si evidenzia che dalla prossima fase della verifica verranno esclusi dalla richiesta di fornire la prova annuale di esistenza in vita i beneficiari di trattamenti pensionistici residenti in Polonia, a condizione che tali soggetti siano titolari di prestazioni pensionistiche a carico dello stesso ZUS;

b. beneficiari che hanno riscosso la pensione agli sportelli di Western Union: la riscossione personale presso il Partner d'appoggio della Banca è stata considerata prova sufficiente dell'esistenza in vita, in quanto le agenzie Western Union accertano, all'atto dell'incasso, l'identità del beneficiario attraverso documenti validi con foto. Saranno esclusi dalla verifica generalizzata, riferita ad entrambe le fasi dell'accertamento 2018, i soggetti che hanno riscosso personalmente agli sportelli Western Union nei mesi immediatamente precedenti la preparazione della spedizione delle richieste ai pensionati da parte di Citibank;

c. beneficiari che, di propria iniziativa, hanno fornito a Citibank una valida attestazione/certificazione di esistenza in vita con data recente e quelli per i quali le Strutture territoriali INPS hanno comunicato alla Banca, tramite la procedura Comunicazioni Certificate Citibank, di aver ricevuto una valida prova dell'esistenza in vita nell'imminenza dell'avvio della verifica. Per la prima fase della verifica saranno esclusi dall'invio delle lettere i soggetti che hanno prodotto la prova di esistenza in vita nel periodo compreso tra l'8 maggio e l'8 agosto 2018;

d. beneficiari di trattamento pensionistico i cui pagamenti sono stati già sospesi da Citibank a seguito del mancato completamento delle precedenti campagne di accertamento dell'esistenza in vita o di riaccrediti consecutivi di rate di pensione.

Contrariamente a quanto avvenuto lo scorso anno, si sottolinea che saranno sottoposti a verifica anche i beneficiari di pensione di importo mensile inferiore a 10 euro erogata annualmente, poiché, in considerazione dello scarso rischio di erogazione di rilevanti importi indebiti, per tali pensionati l'accertamento dell'esistenza in vita viene effettuato ogni due anni.

4. Richiesta delle attestazioni di esistenza in vita per i pensionati coinvolti nella prima fase della verifica

Citibank ha avviato il processo di spedizione della lettera esplicativa e del modulo standard di attestazione (si veda il fac-simile di cui all'allegato 2) ai pensionati residenti in Paesi compresi nella prima fase anno 2018. Le lettere inviate ai pensionati sono circa 117.000 e la modulistica è stata redatta sia in lingua italiana sia, a seconda del Paese di destinazione, in inglese,

francese, tedesco, spagnolo o portoghese. In Canada e in Svizzera Citibank invierà la lettera e il modulo in tre lingue.

Nelle suddette lettere esplicative è indicato che la restituzione del modulo di attestazione dell'esistenza in vita dovrà avvenire entro il **12 febbraio 2019**; nel caso in cui l'accertamento non sia stato completato entro tale termine, il pagamento della rata di **marzo 2019** sarà localizzato presso gli sportelli Western Union per la riscossione in contanti, che costituirà prova dell'esistenza in vita.

La lettera riporta le seguenti informazioni:

- le istruzioni per la compilazione del modulo di esistenza in vita;
- la richiesta di documentazione di supporto (fotocopia di un valido documento d'identità del pensionato con foto);
- le indicazioni per contattare il Servizio Citibank di assistenza ai pensionati.

Per consentire un'ordinata e tempestiva gestione del flusso di rientro delle attestazioni, il modulo è personalizzato per ciascun pensionato. Per questo motivo gli interessati dovranno utilizzare il modulo ricevuto da Citibank e non potranno essere utilizzati moduli in bianco. Nel caso in cui un pensionato non riceva il modulo o lo smarrisca, dovrà contattare il Servizio di assistenza della Banca, che provvederà ad inviare un nuovo modulo personalizzato.

Le informazioni in merito all'avvio dell'accertamento generalizzato e alle modalità da seguire per il completamento del processo, anche con riguardo alla localizzazione del pagamento agli sportelli del Partner d'appoggio, saranno portate a conoscenza dei pensionati anche attraverso il sito web della Banca (www.inps.citi.com).

5. Modalità di produzione della prova dell'esistenza in vita

Analogamente alle verifiche generalizzate dell'esistenza in vita condotte negli scorsi anni, Citibank ha reso disponibili ai pensionati coinvolti in tale accertamento le seguenti diverse modalità per fornire la prova di esistenza in vita.

A) Modalità cartacea

In via ordinaria, i pensionati dovranno far pervenire il modulo di attestazione dell'esistenza in vita, correttamente compilato, datato, firmato e corredato della documentazione di supporto, alla casella postale **PO Box 4873, Worthing BN99 3BG, United Kingdom** entro il termine indicato nella lettera esplicativa.

Tale modulo dovrà essere restituito a Citibank, controfirmato da un "testimone accettabile". Per "testimone accettabile" si intende un rappresentante di un'Ambasciata o Consolato Italiano o un'Autorità locale abilitata ad avallare la sottoscrizione dell'attestazione di esistenza in vita. La tipologia di testimone accettabile per le diverse aree geografiche è riportata nell'opuscolo Domande Frequenti, pubblicato sul sito web di Citibank.

Si ricorda che, nel caso in cui il pensionato, per qualsiasi motivo, non abbia ricevuto il modulo inviato da Citibank, il medesimo ha la possibilità di richiedere un nuovo invio, anche a mezzo posta elettronica, in formato PDF. Inoltre, è prevista la possibilità di richiedere tale modulo ai Patronati abilitati in quanto gli stessi possono produrre e stampare autonomamente il pacchetto per la prova di esistenza in vita.

A.1) Casi particolari

In occasione delle precedenti verifiche generalizzate dell'esistenza in vita, è emerso che,

talvolta, i pubblici funzionari di alcuni Paesi si rifiutano di sottoscrivere il modulo di Citibank. Per evitare difficoltà ai pensionati, in tali casi Citibank accetterà le certificazioni di esistenza in vita emesse da enti pubblici locali. Tali certificati devono costituire valida attestazione dell'esistenza in vita: non sono considerate sufficienti le certificazioni rilasciate per altre finalità (ad es. certificati di residenza).

In tali casi, per facilitare la gestione delle procedure di validazione dell'attestazione, è necessario che le certificazioni rilasciate da Autorità locali siano inviate a Citibank unitamente al modulo di attestazione dell'esistenza in vita, predisposto dalla stessa Citibank, compilato dal pensionato.

Tuttavia, al di fuori dei casi di effettiva impossibilità, è auspicabile l'utilizzo del modulo standard di attestazione di esistenza in vita predisposto dalla Banca, poiché tale modulo può essere esaminato e validato automaticamente e tempestivamente dai team operativi di Citibank. Al contrario, nel caso in cui pervengano certificazioni diverse, sarà necessario verificare la sussistenza dei requisiti formali e sostanziali che rendono accettabile la certificazione, con conseguente allungamento dei tempi del processo di accertamento dell'esistenza in vita. Inoltre, qualora il certificato non risulti idoneo, il processo di produzione della prova di esistenza in vita dovrà essere ripetuto secondo modalità diverse.

Nell'eventualità che i pubblici ufficiali locali, pur completando l'attestazione con la sottoscrizione e l'apposizione del timbro, si rifiutino di riportare nel modulo le informazioni riguardanti l'identificazione del funzionario e dell'Istituzione di appartenenza, è stato concordato con Citibank di consentire ai pensionati di completare l'attestazione autenticata dal testimone accettabile con l'indicazione dell'Istituzione e del nome e cognome del funzionario che ha verificato l'identità del pensionato. Chiaramente, deve essere possibile identificare l'Istituzione o il pubblico ufficiale che ha effettuato l'autenticazione.

Per i casi in cui non sia indicato il cognome da coniugate, resta confermata la possibilità che le pensionate aggiungano o sostituiscano, sui moduli di attestazione, tale cognome a quello da nubile compilando la dichiarazione e sottoscrivendola col proprio cognome esatto. Anche in questo caso, peraltro, è necessaria l'attestazione da parte del testimone accettabile.

A.2) Procedure alternative di attestazione dell'esistenza in vita

Nel caso in cui il pensionato si trovi in stato di infermità fisica o mentale o si tratti di pensionati che risiedono in istituti di riposo o sanitari, pubblici o privati, o di pensionati affetti da patologie che ne impediscono gli spostamenti o di soggetti incapaci o reclusi in istituti di detenzione, è necessario contattare il servizio di assistenza di Citibank, che renderà disponibile il modulo alternativo di certificazione di esistenza in vita (si veda il fac-simile contenuto nell'allegato 3). Tale modulo, su richiesta del pensionato o del patronato, sarà inviato a mezzo posta elettronica in formato PDF; inoltre è prevista la possibilità, per i soggetti interessati, di richiedere tale modulo ai Patronati abilitati in quanto gli stessi possono produrre e stampare autonomamente il pacchetto per la prova alternativa di esistenza in vita.

Il modulo dovrà essere compilato e sottoscritto da uno dei seguenti soggetti e restituito a Citibank unitamente alla documentazione supplementare sottoelencata:

<i>Soggetto attestante</i>	<i>Documentazione supplementare</i>
Un funzionario dell'ente pubblico o privato in cui risiede il pensionato	Una dichiarazione recente su carta intestata dell'ente che conferma, sotto la propria esclusiva responsabilità, che il pensionato risiede nell'istituzione e sia in vita
Il medico responsabile delle cure del pensionato	Una dichiarazione recente su carta intestata del medico che conferma, sotto la propria esclusiva responsabilità, che il pensionato sia in vita ed impossibilitato a seguire la procedura standard

Il procuratore o il tutore legale del pensionato Una copia autenticata dell'atto di conferimento della tutela o della procura di data recente e debitamente timbrata o di una sentenza di nomina del tribunale.

Citibank, con la diligenza richiesta per l'istituto di credito fornitore del servizio, provvederà a verificare le seguenti circostanze:

- la presenza della firma del soggetto attestante;
- la presenza del timbro del soggetto attestante o del timbro dell'ente coinvolto o rappresentato dal soggetto attestante;
- la presenza del timbro dell'istituzione/ente/persona che ha conferito la procura o tutela al soggetto attestante, quando il soggetto attestante è una persona designata procuratore o tutore legale del pensionato.

B) Attestazione dell'esistenza in vita dei pensionati tramite portale web predisposto da Citibank

Per i pensionati residenti in Australia, in Canada, nel Regno Unito e negli Stati Uniti, a partire dalla verifica dell'esistenza in vita riferita all'anno 2015, l'INPS ha fornito a Citibank una lista di operatori dei Patronati che in base alla normativa locale hanno qualifiche che rientrano fra quelle dei testimoni accettabili. Tali soggetti, previa verifica da parte di Citibank del possesso della qualifica di testimone accettabile, sono autorizzati ad accedere al portale specificamente predisposto dalla stessa Citibank al fine di attestare con modalità telematiche l'esistenza in vita.

La medesima funzionalità di attestazione dell'esistenza in vita dei pensionati in forma telematica è stata resa disponibile anche ai funzionari delle Rappresentanze diplomatiche indicati dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale.

Inoltre, Citibank ha reso disponibile agli altri operatori di Patronati operanti all'estero la facoltà di utilizzare uno strumento di trasmissione telematica dei moduli di attestazione dell'esistenza in vita: l'operatore di Patronato abilitato potrà caricare direttamente sul sistema informatico di Citibank le copie in formato elettronico dei moduli o certificati di esistenza in vita e dei documenti di supporto debitamente completati e sottoscritti a seconda dei casi, evitando l'invio postale.

Al riguardo, si evidenzia che sul portale web di Citibank sono disponibili le seguenti funzionalità che permetteranno agli operatori compresi tra i soggetti qualificati come testimoni accettabili di procedere alle seguenti operazioni:

- confermare, on line, l'esistenza in vita del pensionato sottoposto all'attuale verifica;
- comunicare, on line, alla Banca il decesso del pensionato.

Inoltre, sarà possibile, per tutti gli utenti abilitati, generare il modulo standard o alternativo di prova dell'esistenza in vita.

Premesso che nel caso in cui pervengano alle Strutture INPS valide prove dell'esistenza in vita è preferibile procedere all'attestazione per mezzo delle funzionalità sopra descritte, si sottolinea che continuerà ad essere disponibile, per gli operatori delle Strutture territoriali, l'applicazione "Comunicazioni Certificate Citibank", le cui modalità operative sono descritte nel messaggio n. 3926/2012.

Inoltre, a seguito della recente riprogettazione del portale informatico della Banca sarà

possibile inserire o modificare direttamente sul portale i seguenti dati:

- la residenza fisica (indirizzo, città, Stato, CAP/ZIP code), e, se conosciuto, il recapito mail del pensionato;
- le coordinate bancarie, espresse con uno standard di BIC ed IBAN, riferite a pagamenti in Paesi compresi nell'Area SEPA oppure SWIFT e numero di conto, qualora sia necessario disporre un pagamento in accredito diretto in Paesi al di fuori del circuito SEPA.

A questo proposito, si sottolinea che le variazioni dei dati di residenza e/o di pagamento, segnalate con le sopra elencate funzionalità presenti nella procedura on line, hanno effetto esclusivamente nei data base della Banca. Conseguentemente, per evitare possibili disagi nella riscossione delle rate correnti o nell'esecuzione di pagamenti vari, è necessario provvedere all'aggiornamento degli archivi istituzionali "ARCANET" e "Archivio pensioni", con le consuete procedure di gestione.

Si evidenzia che la riprogettazione del portale informatico della Banca permette la consultazione dei dati di pagamento delle singole rate di pensione erogate all'estero, già visualizzabili nell'archivio web della Banca (CitiDirectbe). In particolare alla sezione "pagamenti" sarà possibile visualizzare i seguenti dati:

- data di pagamento;
- importo della rata di pensione;
- numero della transazione;
- valuta di pagamento;
- metodo di pagamento;
- stato del pagamento.

Per una descrizione completa delle nuove funzionalità presenti nel "Portale Agenti" si rimanda allo specifico Manuale operativo relativo al funzionamento della procedura, che sarà consultabile nello stesso portale web.

Si fa, inoltre, presente che per qualsiasi problematica inerente agli accessi al sistema "Portale Agenti" gli operatori di patronato ed i funzionari delle Rappresentanze diplomatiche e consolari potranno contattare il Servizio di Assistenza della Citibank all'indirizzo di posta elettronica portale@citi.com.

C) Riscossione personale presso gli sportelli Western Union

Si premette che, nei confronti dei soggetti che hanno ricevuto da Citibank il modello cartaceo di richiesta di attestazione di esistenza in vita, la riscossione personale agli sportelli Western Union di almeno una delle rate, entro il termine di restituzione dell'attestazione indicato nelle lettere esplicative, costituirà valida prova di esistenza in vita, sollevando il pensionato dall'invio del modulo cartaceo a Citibank.

Come specificato al paragrafo 2, il pagamento delle mensilità di **marzo 2019** (per la prima fase) e di **luglio 2019** (per la seconda fase) delle pensioni intestate a soggetti che non produrranno la prova di esistenza in vita, entro i termini indicati nelle lettere esplicative, sarà localizzato presso gli sportelli Western Union. Attraverso la riscossione personale di tali rate i pensionati completeranno il processo di verifica. Tuttavia, considerato che Citibank provvede mensilmente a predisporre i pagamenti del mese successivo a partire dal giorno 20, per evitare la sospensione dei pagamenti e ottenere automaticamente il ripristino delle ordinarie modalità di pagamento a partire, rispettivamente, dalla rata di **aprile e di agosto 2019**, la riscossione personale allo sportello dovrà avvenire entro **il giorno 19** dei suddetti mesi di **marzo e luglio 2019**.

In ogni caso, il pensionato avrà la possibilità di riscuotere la rata anche successivamente, in quanto il mandato ha validità tre mesi; tuttavia, la riscossione di tale rata dopo il giorno 19 produrrà il suddetto effetto di ripristino a partire dalla prima rata utile.

Si ricorda che la riscossione in contanti presso gli sportelli Western Union non costituisce una valida prova dell'esistenza in vita nel caso in cui il pagamento delle rate correnti di pensione sia disposto a favore dei legali rappresentanti e procuratori dei pensionati. Inoltre, si ricorda che tale modalità non è consentita nei seguenti casi:

- qualora il pensionato risulti residente in Italia;
- nei paesi in cui non sono presenti Agenzie Western Union;
- nel caso in cui l'importo della pensione mensile in pagamento sia superiore 6.300,00 euro o 7.300,00 dollari statunitensi.

In questi casi, a **marzo 2019** saranno sospesi i pagamenti delle pensioni intestate a soggetti che non avranno prodotto la prova di esistenza in vita entro il **12 febbraio 2019**. Analogamente a **luglio 2019** saranno sospesi i pagamenti delle pensioni intestate a soggetti che non avranno prodotto la prova di esistenza in vita entro i primi giorni di **giugno 2019**.

6. Rimissione delle rate non pagate

L'eventuale rimissione delle rate non corrisposte durante il periodo di sospensione dei pagamenti deve essere richiesta alla Struttura territoriale INPS che gestisce la pensione, allegando una copia di un documento d'identità e specificando le indicazioni eventualmente necessarie per la corretta canalizzazione del pagamento. Prima di procedere alla rimissione del pagamento delle mensilità pregresse, le Strutture territoriali dovranno eseguire i controlli necessari, in particolare l'avvenuta rendicontazione delle rate come non pagate, e valutare, soprattutto nei casi in cui la pensione sia stata localizzata all'Ufficio Pagatore di sede a seguito di reiterate mancate riscossioni, l'opportunità di richiedere un'ulteriore prova di esistenza in vita.

7. Servizio di assistenza Citibank

Si rammenta che è attivo il Servizio Clienti della Banca a supporto dei pensionati, operatori di Consolati, delegati e procuratori che necessitino di assistenza riguardo alla procedura di attestazione dell'esistenza in vita.

Il Servizio Clienti Citibank può essere contattato dai pensionati nelle seguenti modalità:

- visitando la pagina web www.inps.citi.com;
- inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo inps.pensionati@citi.com;
- telefonando ad uno dei numeri telefonici indicati nella lettera esplicativa.

Per i Patronati e per le Strutture territoriali INPS restano confermati i consueti canali di comunicazione.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 (ora italiana) in italiano, inglese, spagnolo francese, tedesco e portoghese.

Tutti i giorni (24 ore su 24) è disponibile, inoltre, il Servizio Automatico Interattivo di Citibank, attraverso il quale, telefonando ai numeri telefonici indicati sul sito della Banca, è possibile verificare la fase di validazione di una o più attestazioni di esistenza in vita. Si sottolinea che per utilizzare il servizio automatico è necessario disporre del numero di 12 cifre, riportato in alto a destra in tutte le comunicazioni di Citibank, con cui la Banca identifica ciascun

pensionato.

Il Direttore generale vicario
Vincenzo Damato

Sono presenti i seguenti allegati:

Allegato N.1

Allegato N.2

Allegato N.3

Cliccare sull'icona "ALLEGATI"



per visualizzarli.