

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Risorse Strumentali

CENTRALE ACQUISTI

Allegato 2 al Disciplinare di gara

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta di carattere comunitario ai sensi dell'art. 55, comma 5°, del D.Lgs. n. 163/2006 volta all'affidamento del «*Servizio di pagamento delle prestazioni INPS al di fuori del territorio nazionale*»

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



1	<u>CARATTERISTICHE DELL’AFFIDAMENTO</u>	4
1.1	OGGETTO	4
1.2	INFORMAZIONI GENERALI	4
1.3	VOLUMI E CORRISPETTIVI	5
1.4	DURATA DEL SERVIZIO	6
1.5	OBBLIGHI DELL’APPALTATORE	6
2	<u>SERVIZIO PRINCIPALE</u>	7
2.1	PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI INPS IN VIA CONTINUATIVA AL DI FUORI DEL TERRITORIO NAZIONALE	7
2.1.1	Descrizione del servizio	7
2.1.2	Incarichi di pagamento	7
2.1.3	Calendario dei pagamenti e approvvigionamento dei fondi	7
2.1.4	Sospensione e ripristino	8
2.1.5	Moneta di pagamento	8
2.1.6	Modalità di pagamento	9
2.1.7	Pagamento a tutori e delegati	10
2.1.8	Pagamenti non riscossi	10
2.1.9	Rifusione dei pagamenti irregolari	10
2.1.10	Riaccrediti	11
2.1.11	Rendicontazione	11
2.2	PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI INPS UNA TANTUM AL DI FUORI DEL TERRITORIO NAZIONALE	12
2.2.1	Descrizione del servizio	12
2.2.2	Ordini di pagamento	12
2.2.3	Tempistiche di pagamento	12
2.2.4	Moneta di pagamento e modalità di pagamento e modalità di esecuzione	13
2.2.5	Modalità di pagamento	13
2.2.6	Rifusione dei pagamenti irregolari	13
2.2.7	Riaccrediti	13
2.2.8	Rendicontazione	14
3	<u>SERVIZIO AGGIUNTIVO</u>	14
3.1	ACCERTAMENTO DELL’ESISTENZA IN VITA, DELL’INDIRIZZO E DELLA RESIDENZA DEI PENSIONATI	14

4	<u>SERVIZI ACCESSORI</u>	14
4.1	SERVIZI DI ASSISTENZA AI BENEFICIARI	14
4.2	SERVIZI DI ASSISTENZA ALL'INPS	15

1 CARATTERISTICHE DELL’AFFIDAMENTO

1.1 OGGETTO

Il presente Capitolato ha ad oggetto l'affidamento del «*Servizio di pagamento delle prestazioni INPS al di fuori del territorio nazionale*».

Il Servizio oggetto di affidamento, in particolare, è articolato in:

A. Servizio principale

- Pagamento delle prestazioni INPS in via continuativa al di fuori del territorio nazionale
- Pagamenti *una tantum* al di fuori del territorio nazionale

B. Servizio aggiuntivo

- Accertamento dell'esistenza in vita, dell'indirizzo e della residenza dei pensionati

C. Servizi accessori

- Servizi di assistenza ai beneficiari
- Servizi di assistenza all'INPS

Tali servizi dovranno essere eseguiti nei termini e con le modalità indicate nel presente Capitolato Tecnico.

Le procedure operative di dettaglio relative all'esecuzione del servizio saranno definite sulla base delle specifiche tecniche INPS, ivi comprese quelle descritte nell'allegato *sub 2* al presente Capitolato Tecnico.

Le specifiche tecniche dell'INPS, come descritte nel suddetto allegato, potranno subire modifiche che saranno comunicate all'Appaltatore, anche ai fini del pieno adeguamento alla normativa vigente.

1.2 INFORMAZIONI GENERALI

Di seguito si riportano i principali elementi che caratterizzano il Servizio:

- i pagamenti, attualmente, sono eseguiti per la quasi totalità con cadenza mensile (fanno eccezione le pensioni di modico importo, che vengono pagate annualmente o semestralmente e, in via transitoria, le pensioni delle gestioni spettacolo e sport che vengono pagate bimestralmente);
- la moneta di pagamento è l'euro, salve diverse disposizioni valutarie del Paese straniero interessato e salva una diversa preferenza del pensionato;
- le principali modalità di pagamento, a scelta del beneficiario, sono il pagamento con accredito in conto corrente o con bonifico domiciliato o allo sportello in contanti; risulta invece in via di eliminazione il pagamento attraverso la spedizione di assegno;
- gli oneri previsti per lo svolgimento del servizio sono compresi nella commissione a carico dell'Istituto;
- l'Appaltatore, è tenuto a prestare un servizio di assistenza al beneficiario e all'INPS.

1.3 VOLUMI E CORRISPETTIVI

Nel corso dell'anno 2014 sono stati eseguiti circa 2.800.000 pagamenti riferiti alle rate correnti delle pensioni in più di 150 Paesi. A titolo esemplificativo, la ripartizione di tali volumi tra i vari Stati è indicata nell'allegato *sub 1* al presente Capitolato.

Nel corso dell'anno 2014 sono stati eseguiti circa 16.000 pagamenti *una tantum*. I pagamenti delle prestazioni temporanee corrisposte *una tantum* verranno in ogni caso richiesti secondo le disposizioni di cui al paragrafo 2.2 del presente Capitolato Tecnico.

Nel corso del 2015 sono stati sottoposti alla verifica generalizzata dell'esistenza in vita circa 360.000 pensionati. La ripartizione dei volumi tra i vari Stati è quella risultante dall'allegato *sub 4b* al Disciplinare di Gara.

I suddetti volumi e l'elenco degli Stati hanno natura meramente esemplificativa, e potranno subire modifiche in aumento e/o in diminuzione.

In particolare, nel corso di svolgimento della procedura e durante l'esecuzione del contratto potranno verificarsi, senza oneri aggiuntivi per INPS, modificazioni relative al numero delle pensioni correnti (decrementi derivanti da eliminazioni ed incrementi dovuti a nuove pensioni e per variazioni della normativa nazionale e internazionale e delle disposizioni interne di carattere generale) e dei pagamenti *una tantum* e agli importi complessivi da corrispondere (per variazione del numero delle pensioni e della normativa nazionale ed internazionale in materia e delle disposizioni interne di carattere generale).

I prezzi unitari di aggiudicazione del Servizio Principale e del Servizio Aggiuntivo sono onnicomprensivi e si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata del contratto.

Il costo dei Servizi Accessori deve intendersi ricompreso nei prezzi offerti per il Servizio Principale e per il Servizio Aggiuntivo.

Il prezzo unitario offerto dall'Appaltatore per lo svolgimento del Servizio Principale è comprensivo di tutti i compensi e gli oneri connessi allo svolgimento del medesimo Servizio Principale, incluse le commissioni di cambio, le spese postali e di recapito.

Il prezzo unitario offerto per il Servizio Aggiuntivo di accertamento dell'esistenza in vita comprende invece ogni adempimento relativo alla verifica annuale di esistenza in vita per ogni singolo pensionato per il quale pervenga apposita richiesta da parte dell'Istituto.

In particolare, il Servizio Aggiuntivo dovrà essere eseguito sulla base di specifiche richieste dell'Istituto. L'Aggiudicatario, pertanto, non potrà vantare in alcun caso compensi in assenza di richieste da parte dell'Istituto medesimo.

L'esecuzione del Servizio Principale e del Servizio Aggiuntivo non comporteranno l'imposizione di alcuna spesa a carico del beneficiario, ferme restando eventuali commissioni applicate per il Servizio Principale da istituti bancari selezionati dal beneficiario al di fuori delle filiali e delle corrispondenti dirette o indirette dell'Appaltatore, purché compatibili con la normativa o eventuali convenzioni internazionali vigenti.

1.4 DURATA DEL SERVIZIO

Il Servizio oggetto di affidamento avrà una durata **36 (trentasei) mesi**, naturali e consecutivi, decorrenti dalla messa in funzione delle procedure operative necessarie per l'esecuzione del Servizio complessivamente inteso.

Tali procedure operative, in particolare, dovranno essere messe in funzione entro **6 (sei) mesi** decorrenti dalla data di stipulazione del Contratto, senza oneri aggiunti per l'Istituto.

La Stazione Appaltante si riserva, in via del tutto eventuale e opzionale, previa insindacabile valutazione interna, di rinnovare il Servizio per un periodo massimo di **36 (trentasei) mesi**, alle stesse condizioni tecniche ed economiche del Contratto.

L'opzione di cui al precedente periodo sarà attuata e formalizzata mediante uno o più atti aggiuntivi al Contratto già sottoscritto dalla Stazione Appaltante, con utilizzo anche progressivo, distribuito in più atti aggiuntivi, delle prestazioni oggetto di complessiva opzione. Tali atti aggiuntivi potranno avere ad oggetto anche solo alcuni dei servizi oggetto del presente affidamento. L'Aggiudicatario sarà in ogni caso tenuto ad attuare la suddetta opzione su richiesta della Stazione Appaltante.

Sarà facoltà dell'Istituto, alla scadenza del Contratto e nelle more dell'individuazione del nuovo Appaltatore, provvedere a proroghe contrattuali del Servizio, della durata semestrale, agli stessi patti e condizioni del contratto originariamente stipulato, nella misura strettamente necessaria allo svolgimento e alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo Appaltatore e alla stipulazione del nuovo contratto.

1.5 OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore deve costituire un'apposita struttura organizzativa per la gestione del servizio (anche definita Unità Operativa), conforme a quanto indicato in sede di Offerta Tecnica e nel presente Capitolato, rendendo noti l'organigramma di commessa, il numero degli operatori dedicati al servizio, i mezzi di comunicazione fra i diversi livelli della struttura, fra questa e il beneficiario e fra questa e le strutture INPS.

L'INPS si riserva la facoltà di introdurre modifiche procedurali relative allo scambio di informazioni con l'Appaltatore previste dal presente Capitolato Tecnico connesse all'attuazione di provvedimenti legislativi ed all'evoluzione del proprio sistema informatico.

L'Appaltatore deve assicurare adeguati sistemi di tutela della riservatezza dei dati e di protezione per il rischio di emergenza informatica.

Con riferimento al Servizio Principale l'Appaltatore deve garantire altresì:

- la presenza di almeno uno sportello di pagamento di una propria filiale o di corrispondenti dirette nei Paesi in cui risiedono più di 1.000 (mille) beneficiari;
- la presenza di almeno uno sportello di pagamento di una propria filiale o di corrispondenti dirette o di corrispondenti indirette in ciascun Paese straniero in cui risiedono più di 200 (duecento) beneficiari.

Nel corso dell'esecuzione del contratto eventuali sostituzioni delle corrispondenti dovranno avvenire con altre equivalenti per numero di sportelli.

L'Appaltatore e le relative corrispondenti estere dirette e indirette dovranno essere in possesso di ogni autorizzazione, abilitazione o titolo, comunque denominati, necessari per l'esercizio dell'attività di pagamento negli Stati presso i quali saranno chiamati a svolgere il Servizio Principale, nel rispetto della normativa di riferimento.

2 SERVIZIO PRINCIPALE

2.1 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI INPS IN VIA CONTINUATIVA AL DI FUORI DEL TERRITORIO NAZIONALE

2.1.1 *Descrizione del servizio*

Il servizio di pagamento delle prestazioni INPS in via continuativa al di fuori del territorio nazionale ha ad oggetto l'esecuzione dei pagamenti che l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale è tenuto a corrispondere, riferiti a prestazioni erogate in via continuativa, nonché l'attività per il riaccredito dei pagamenti non dovuti e la relativa rendicontazione amministrativo-contabile.

Ove previsto dai Regolamenti Comunitari e dalle Convenzioni Bilaterali sottoscritte dall'Italia, l'INPS potrà disporre, con riferimento al medesimo trattamento pensionistico, sia il pagamento al pensionato sia il pagamento diretto di somme a una Cassa Previdenziale estera.

2.1.2 *Incarichi di pagamento*

L'Appaltatore riceve gli incarichi di pagamento da parte dell'INPS per via telematica di norma almeno 10 (dieci) giorni prima della data di pagamento.

I flussi telematici relativi agli incarichi di pagamento saranno predisposti dall'INPS secondo le modalità operative che saranno definite prima dell'avvio dell'esecuzione del Servizio. Allo stato attuale lo scambio di informazioni avviene secondo un tracciato proprietario il cui contenuto è descritto nell'allegato *sub 2* al presente Capitolato Tecnico. Le modalità informatiche di trasmissione potranno subire adeguamenti, anche al fine di garantire il rispetto della normativa SEPA.

L'aggiornamento periodico delle specifiche tecniche sarà portato a conoscenza dell'Appaltatore in tempo utile a consentire le conseguenti variazioni procedurali. L'Istituto ha la facoltà di fissare termini per la realizzazione delle modifiche da parte dell'Appaltatore.

Per lo scambio telematico dei dati, l'Appaltatore e l'INPS adotteranno adeguate procedure di sicurezza.

2.1.3 *Calendario dei pagamenti e approvvigionamento dei fondi*

I pagamenti sono effettuati con cadenza mensile, bimestrale, semestrale o annuale, nei giorni previsti dal calendario di pagamento delle pensioni INPS stabilito dalla normativa vigente.

Le scadenze sono differite al primo giorno bancario utile se cadono in giorno festivo.

Il pagamento al pensionato s'intende eseguito quando quest'ultimo acquisisce la disponibilità dell'importo della pensione, vale a dire al momento dell'accreditamento sul proprio conto corrente o della disponibilità della riscossione del contante allo sportello.

L'INPS preconstituisce i fondi presso l'Appaltatore entro il giorno antecedente a quello del pagamento.

2.1.4 Sospensione e ripristino

L'Appaltatore sospenderà il pagamento della pensione nei seguenti casi:

- per decesso del pensionato;
- irreperibilità del beneficiario, in caso di tre disposizioni successive tornate all'Appaltatore medesimo, fatto salvo il caso in cui il pensionato, prima della sospensione, abbia comunque riscosso una o più rate pensionistiche successive a quelle tornate all'Appaltatore durante il periodo di validità di queste ultime.

I pensionati sospesi per mancato incasso di tre titoli successivi saranno ripristinati a seguito di apposita comunicazione, trasmessa all'Appaltatore dall'INPS o dal pensionato. In tale ultimo caso il pensionato dovrà compilare e consegnare apposito modulo, attraverso il quale dovranno essere forniti gli elementi eventualmente necessari per il pagamento e, nei casi in cui sarà ritenuto necessario, un'idonea prova di esistenza in vita.

L'Appaltatore potrà ripristinare di propria iniziativa il pagamento di una pensione sospesa per irreperibilità del beneficiario o per mancata riscossione, salvo che le relative rate non siano state già rendicontate all'INPS.

Nel caso, invece, di rate sospese su disposizione dell'INPS per decesso del titolare, l'Appaltatore non può riattivare il pagamento se non previa presentazione di certificazione di esistenza in vita.

Nel periodo compreso tra la data di invio del flusso telematico e la data di scadenza del pagamento, l'INPS potrà comunicare, tramite modello cartaceo o posta elettronica certificata su casella appositamente predisposta dall'Appaltatore o flussi telematici (secondo un tracciato proprietario o mediante UNIFI ISO-20022 XML), la sospensione del pagamento della rata in scadenza. Tale sospensione avrà effetto per la sola predetta rata e, pertanto, l'eventuale disposizione di pagamento delle rate successive dovrà essere comunque eseguita.

2.1.5 Moneta di pagamento

L'Appaltatore esegue i pagamenti in euro, salvo diverse disposizioni valutarie del Paese straniero interessato. È data facoltà al beneficiario di optare per la riscossione in moneta locale.

Per i pagamenti da erogare in valute diverse dall'euro, si applica il tasso di cambio rilevato presso la Banca Centrale Europea due giorni prima della data di preconstituzione dei fondi da parte dell'Istituto.

Qualora il tasso di cambio della valuta di pagamento non sia rilevato presso la Banca Centrale Europea, l'Appaltatore e le sue corrispondenti dirette o indirette applicheranno un tasso di cambio trasparente e concorrenziale selezionato fra i tassi interbancari negoziati nei mercati internazionali due giorni prima della data di precostituzione dei fondi da parte dell'Istituto.

L'Appaltatore fornirà evidenza ad INPS, mediante reportistica mensile, dei tassi applicati nell'esecuzione dei cambi.

2.1.6 Modalità di pagamento

Le modalità di pagamento sono scelte dal beneficiario tra le seguenti possibilità:

- accredito in conto corrente;
- pagamento in contanti allo sportello;
- bonifico bancario domiciliato a nome del pensionato.

L'Appaltatore attiverà gradualmente durante il periodo di vigenza del contratto anche la possibilità di richiedere il pagamento a mezzo di accredito su carta ricaricabile intestata al beneficiario e munita di coordinate bancarie.

I pagamenti sono effettuati senza alcuna spesa a carico del beneficiario, ferme restando eventuali commissioni applicate, per il Servizio Principale, da istituti bancari selezionati dal beneficiario al di fuori delle filiali e delle corrispondenti dirette o indirette dell'Appaltatore, purché compatibili con la normativa o eventuali convenzioni internazionali vigenti.

Ove le condizioni locali non consentano alcuna delle modalità di pagamento sopra precisate, l'INPS può autorizzare l'Appaltatore all'emissione e spedizione di assegno circolare non trasferibile o altro titolo garantito dalla Banca.

L'Appaltatore è tenuto a rispettare tutte le disposizioni normative nazionali ed internazionali che regolano i pagamenti. In particolare, si evidenziano le norme che regolano l'Area Unica dei Pagamenti in Euro (Reg. 260/2012, modif. dal Reg. 248/2014 - SEPA), entro i limiti di applicabilità delle medesime.

Nel caso di primo pagamento di una pensione di nuova liquidazione, l'Appaltatore dovrà inviare una comunicazione al pensionato per informarlo della disponibilità delle somme e delle modalità di riscossione delle medesime.

Nel caso in cui il conto corrente sia cointestato, l'Appaltatore dovrà acquisire apposita dichiarazione di responsabilità del cointestatario o dei cointestatori diversi dal beneficiario, i quali si obblighino alla restituzione delle rate di pensione o prestazione affluite sul conto dopo il decesso del beneficiario, fermo restando quanto previsto dal successivo articolo 2.1.9 ("Rifusione dei pagamenti irregolari").

L'Appaltatore è tenuto a rendere disponibili in forma telematica i dati identificativi dei suddetti cointestatori e a trasmettere la relativa documentazione a richiesta dell'INPS.

In occasione di ciascun pagamento, indipendentemente dalla modalità prescelta, deve essere resa disponibile al beneficiario, anche mediante modalità telematiche, un'attestazione contenente l'informazione che il pagamento è effettuato per conto dell'INPS, nonché

l'indicazione del nome e cognome del beneficiario, della Sede INPS competente per la prestazione, della categoria e del numero della stessa, del periodo di competenza e dell'importo della rata corrisposto. Nel caso in cui il pagamento sia effettuato in moneta diversa dall'euro, secondo quanto previsto ai commi precedenti, deve essere indicato al beneficiario l'importo in euro e quello in moneta estera, nonché il tasso di cambio applicato.

2.1.7 Pagamento a tutori e delegati

Il pagamento delle pensioni a tutori o delegati viene eseguito allo sportello con l'acquisizione sulla quietanza della dicitura *"si dichiara che il titolare della pensione è tuttora vivente"*, a firma del tutore o del delegato.

Non è escluso che, in presenza di tutela o delega, il tutore o il pensionato delegante possa chiedere che il pagamento avvenga con accredito su un conto corrente intestato o cointestato al pensionato. In questo caso l'Appaltatore eseguirà il pagamento sul suddetto conto corrente. Resta fermo quanto previsto dal successivo articolo 2.1.9 ("Rifusione dei pagamenti irregolari").

2.1.8 Pagamenti non riscossi

Le disposizioni di pagamento non eseguite per irreperibilità del destinatario restano disponibili presso l'Appaltatore per il periodo di validità di 90 (novanta) giorni.

Qualora entro tale termine l'Appaltatore accerti una variazione dei dati di pagamento, rimette il pagamento, provvedendo a trasmettere telematicamente le informazioni acquisite alle Sedi dell'Istituto.

Qualora, invece, non siano eseguite tre disposizioni successive, come già indicato all'articolo 2.1.4 ("Sospensioni e ripristino"), l'Appaltatore riaccredita le somme di tali pagamenti all'INPS e sospende il pagamento della pensione, fatto salvo il caso in cui il pensionato, prima della sospensione, abbia comunque riscosso una o più rate pensionistiche successive a quelle tornate all'Appaltatore.

2.1.9 Rifusione dei pagamenti irregolari

L'Appaltatore è tenuto a rifondere all'INPS, entro 90 (novanta) giorni dalla richiesta, tutte le somme che risultino indebitamente riscosse da persona diversa dal beneficiario, con valuta e al tasso di cambio del giorno dell'indebito pagamento, nonché le relative commissioni corrisposte da INPS, a prescindere dal recupero dall'Istituto di credito corrispondente estero o dal soggetto che ha indebitamente riscosso, nei casi seguenti:

- il pagamento sia avvenuto in violazione di quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico o dal Contratto;
- l'Appaltatore o la propria filiale o corrispondente diretta o indiretta locale abbia agito senza la diligenza specifica richiesta per l'esecuzione del servizio;

- a fronte di una riscossione avvenuta in luogo del beneficiario deceduto, l'Appaltatore, o la propria filiale, o corrispondente diretta o indiretta locale, abbia avuto notizia del decesso del beneficiario prima dell'esecuzione del pagamento.

Al di fuori dei casi precedenti, in caso di importi da recuperare a seguito di pagamenti effettuati dopo il decesso del pensionato, l'Appaltatore si impegna comunque a richiederne la restituzione alla banca del beneficiario.

2.1.10 Riaccrediti

L'Appaltatore riaccredita sul conto della Sede - polo finanziario dell'INPS, entro il quinto giorno lavorativo di ciascun mese, con valuta ultimo giorno del mese precedente:

- gli importi non riscossi per decesso;
- le disposizioni di pagamento non riscosse e scadute di validità;
- gli importi riferiti alle richieste di riaccredito trasmesse dall'INPS attraverso flussi telematici o cartacei.

Sulla contabile l'Appaltatore del servizio riporta il numero di riferimento del relativo "record contabile".

L'Appaltatore deve fornire in via telematica puntuali informazioni relative a:

- le rate restituite;
- le rate in fase di restituzione;
- le rate per le quali non è possibile la restituzione, con le relative motivazioni.

2.1.11 Rendicontazione

La rendicontazione dei pagamenti e dei riaccrediti è effettuata dall'Appaltatore esclusivamente per via telematica in conformità alle specifiche comunicate ed aggiornate dall'INPS con appositi documenti tecnici.

L'Appaltatore trasmette alla Direzione Generale dell'INPS:

- a) entro 15 (quindici) giorni dalla data di pagamento, i file di rendicontazione dei pagamenti eseguiti e i file di rendicontazione delle rate non pagate, assicurando la concordanza del contenuto di ciascun "record contabile" con la contabile di addebito dei pagamenti disposti. Per ogni scadenza di pagamento viene prodotto un unico "record contabile". Sui flussi telematici di rendicontazione, come previsto dalle specifiche tecniche, debbono essere trasmessi i dati effettivi relativi al pagamento effettuato dall'Istituto di credito;
- b) entro il giorno 10 (dieci) di ciascun mese, i file di rendicontazione delle partite riaccreditate nel mese precedente, assicurando che il "record contabile" concordi coi dati riportati nella contabile di riaccredito;
- c) su richiesta dell'INPS, per via telematica e secondo il tracciato previsto dalle specifiche tecniche, tutte le informazioni relative alle modalità di pagamento, comprese le coordinate bancarie per i pagamenti in conto corrente, gli indirizzi dei pensionati, già peraltro trasmessi mensilmente coi flussi di rendicontazione, e i nominativi dei delegati e tutori.

2.2 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI INPS UNA TANTUM AL DI FUORI DEL TERRITORIO NAZIONALE

2.2.1 Descrizione del servizio

Il servizio di pagamento delle prestazioni INPS *una tantum* al di fuori del territorio nazionale ha ad oggetto l'esecuzione dei pagamenti che l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale è tenuto a corrispondere *una tantum*, ivi inclusi i pagamenti a qualsiasi titolo ad Istituzioni estere, nonché l'attività per il riaccredito dei pagamenti non dovuti e la relativa rendicontazione amministrativo-contabile.

2.2.2 Ordini di pagamento

Le Sedi dell'INPS ordinano i pagamenti *una tantum* da effettuare al di fuori del territorio nazionale con procedura di trasmissione telematica dei dati centralizzata; i flussi telematici relativi agli incarichi di pagamento saranno predisposti dall'INPS secondo le modalità operative che saranno definite prima dell'avvio dell'esecuzione del Servizio. Allo stato attuale lo scambio di informazioni avviene secondo un tracciato proprietario il cui contenuto è descritto nell'allegato *sub 2* al presente Capitolato Tecnico. Le modalità informatiche di trasmissione potranno subire adeguamenti, anche al fine di garantire il rispetto della normativa SEPA. L'Istituto ha la facoltà di fissare termini per la realizzazione delle modifiche da parte dell'Appaltatore.

Le Sedi dell'INPS ordinano i pagamenti secondo le seguenti modalità:

- le Sedi che dispongono di rapporto di conto corrente con l'Appaltatore emettono mandato di pagamento sulla dipendenza dell'Istituto di credito presso la quale è aperto il conto;
- le Sedi che non dispongono di rapporto di conto corrente con l'Appaltatore bonificano i relativi importi, per il tramite di altro istituto di credito presso cui dispongono di conto corrente, su un conto da istituire appositamente dall'Appaltatore e valido su scala nazionale.

Inoltre, in tal caso, le Sedi dell'INPS ordinanti trasmettono all'Appaltatore destinatario del bonifico, a mezzo fax o posta elettronica certificata su casella appositamente predisposta, copia del mandato con cui viene disposto il bonifico e dell'allegato contenente i dati dei beneficiari interessati.

2.2.3 Tempistiche di pagamento

I pagamenti sono effettuati al beneficiario dall'Istituto di credito mensilmente, come segue:

- ultimo giorno utile per la ricezione da parte dell'Appaltatore dei flussi telematici contenenti i dati dei pagamenti: giorno 22 (ventidue) del mese, anticipato se non bancario;
- giorno entro cui le Sedi dell'INPS preconstituiscono la disponibilità dei fondi: giorno 22 (ventidue) del mese, anticipato se non bancario;

- data ultima di esecuzione del pagamento: quinto giorno bancabile successivo a quello della disponibilità dei fondi.

Il pagamento al beneficiario s'intende eseguito quando quest'ultimo acquisisce la disponibilità del relativo importo, vale a dire l'accreditamento sul proprio conto corrente entro l'ultimo giorno di esecuzione previsto o la disponibilità alla riscossione del contante allo sportello.

L'Appaltatore provvederà all'esecuzione dei pagamenti subordinatamente alla concordanza dei dati ricevuti per via telematica con l'importo del mandato di pagamento per quanto riguarda i totali.

In caso di discordanza tra i dati di cui trattasi, l'Appaltatore non darà corso all'esecuzione del pagamento e assumerà contatti con la Sede dell'INPS competente per la sistemazione della differenza.

2.2.4 Moneta di pagamento e modalità di pagamento e modalità di esecuzione

Quanto alla moneta di pagamento, si fa rinvio all'art. 2.1.5 ("Moneta di pagamento").

2.2.5 Modalità di pagamento

Quanto alle modalità di pagamento, si fa rinvio all'art. 2.1.6 ("Modalità di pagamento").

L'Appaltatore dà comunicazione alle Sedi dell'INPS degli avvenuti pagamenti e del dettaglio degli stessi, provvedendo ad allegare alle contabili di addebito un elenco analitico dei pagamenti effettuati per singole modalità, raggruppati a livello di lotto e di applicazione.

Copia della contabile e copia dell'elenco analitico dei pagamenti disposti devono essere trasmessi mediante posta elettronica certificata sulle caselle di posta elettronica certificata delle singole Sedi INPS.

2.2.6 Rifusione dei pagamenti irregolari

Quanto alla rifusione dei pagamenti irregolari, si fa rinvio all'articolo 2.1.9 ("Rifusione dei pagamenti irregolari").

2.2.7 Riaccrediti

Entro il giorno 10 di ogni mese e con valuta ultimo giorno del mese precedente, l'Appaltatore riaccredita alle Sedi dell'INPS gli importi divenuti riaccreditabili nel corso del mese precedente, per irreperibilità o decesso del beneficiario o altre cause, nonché quelli per i quali risulta scaduto il termine di validità del pagamento, stabilito in 90 giorni.

Alla contabile di riaccredito, l'Appaltatore allega l'elenco analitico delle singole partite riaccreditate e degli importi disposti dalla Sede stessa, da trasmettere mediante posta elettronica certificata sulle caselle di posta elettronica certificata delle singole Sedi INPS

Qualora i riaccrediti riguardino una Sede dell'INPS con cui l'Appaltatore non intrattiene rapporto di conto corrente, l'elenco analitico deve essere trasmesso direttamente alla Sede competente, unitamente a copia della relativa contabile.

Per i riaccrediti deve essere emessa una sola "contabile" al mese, su cui debbono essere raggruppati, aggregati per codice di lotto e di applicazione, tutti gli importi che risultano da riaccreditare alla Sede INPS alla fine del mese precedente.

2.2.8 Rendicontazione

Quanto alla rendicontazione dei pagamenti e dei riaccrediti si fa rinvio all'articolo 2.1.11 ("Rendicontazione").

3 SERVIZIO AGGIUNTIVO

3.1 ACCERTAMENTO DELL'ESISTENZA IN VITA, DELL'INDIRIZZO E DELLA RESIDENZA DEI PENSIONATI

L'Appaltatore ha l'obbligo di verificare, a seguito di apposite richieste dell'Istituto, l'esistenza in vita, l'indirizzo e la residenza dei pensionati.

A tal fine è tenuto a trasmettere, secondo le modalità che saranno concordate con l'Istituto prima dell'avvio dell'esecuzione del servizio, le variazioni di indirizzo e residenza acquisite, nonché gli eventuali decessi.

La verifica dell'esistenza in vita deve essere effettuata con modalità differenziate (ad esempio attestazioni cartacee, riscossione personale in contanti, certificazioni, accesso a registri pubblici, etc.) che assicurino il rigore del controllo senza imporre oneri probatori eccessivi ai beneficiari, anche tenendo conto di situazioni personali particolari (es. allettati, detenuti).

Al termine della verifica ordinaria, l'Istituto si riserva di chiedere la localizzazione a sportello per la riscossione personale fino a due rate da parte dei beneficiari che non hanno completato il processo di verifica.

L'Appaltatore deve favorire l'assolvimento da parte dei pensionati dell'onere di fornire la prova di esistenza in vita, anche attraverso l'ausilio delle Rappresentanze diplomatiche e dei Patronati riconosciuti dalla legge italiana, predisponendo apposite procedure telematiche per la trasmissione delle attestazioni.

Il profilo del beneficiario, per quanto riguarda l'accertamento dell'esistenza in vita, deve essere unico al fine di evitare i casi di duplicazione di richieste nei casi di titolarità di più trattamenti e/o di modifica delle chiavi identificative della prestazione.

4 SERVIZI ACCESSORI

4.1 SERVIZI DI ASSISTENZA AI BENEFICIARI

L'Appaltatore, direttamente o tramite corrispondente, deve predisporre un servizio di assistenza al beneficiario, secondo le caratteristiche minime di cui al presente articolo.

A tal fine deve essere realizzato un sistema multicanale di informazione ai beneficiari dei pagamenti articolato nel modo seguente:

- attivazione di un servizio clienti che potrà essere contattato dai beneficiari per la risoluzione delle eventuali difficoltà che dovessero insorgere nella riscossione delle somme erogate dall'INPS o nella gestione di servizi aggiuntivi connessi al servizio di pagamento; ai beneficiari dovrà essere reso disponibile un sistema multicanale di accesso al servizio di assistenza, attraverso posta elettronica, telefono e posta ordinaria;
- il servizio clienti dovrà avvalersi di strutture tecnologicamente adeguate e di personale qualificato e preparato per gestire conversazioni multilingue;
- nel caso in cui la richiesta non possa essere soddisfatta immediatamente, il servizio clienti interesserà l'Unità operativa dell'Appaltatore, i cui operatori entreranno direttamente in contatto col beneficiario del pagamento.

L'Appaltatore deve altresì predisporre un'apposita sezione del proprio sito Internet per rendere disponibili ai beneficiari informazioni sul servizio, in modo che possano verificare *on-line* in modalità protetta i dati anagrafici e tutte le informazioni sui pagamenti disposti in loro favore, compresi i tassi di cambio eventualmente applicati.

4.2 SERVIZI DI ASSISTENZA ALL'INPS

L'Appaltatore dovrà consentire l'accesso *on-line* al proprio archivio dei pagamenti delle pensioni da parte degli operatori dell'INPS. A tal fine, dovrà realizzare un'applicazione che consenta agli operatori INPS, accreditati con le credenziali assegnate dall'Appaltatore medesimo, di visualizzare informazioni dettagliate in merito ai pagamenti eseguiti, non eseguiti o in corso di esecuzione a favore di ciascun singolo beneficiario. Tale applicazione deve essere realizzata in lingua italiana ed essere tale da garantire la riservatezza e l'integrità dei dati relativi ai pagamenti ed assicurare un utilizzo semplice e veloce da parte degli operatori INPS.