

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



**Direzione Centrale Pensioni**  
**Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi**

**Roma, 30-08-2017**

**Messaggio n. 3378**

Allegati n.4

OGGETTO:

**Pagamento delle prestazioni all'estero: accertamento dell'esistenza in vita per l'anno 2017.**

- 1. Premessa**
- 2. Novità della verifica per l'anno 2017**
- 3. Tempi della verifica / suddivisione in fasi delle modalità di conduzione del processo di accertamento dell'esistenza in vita**
- 4. Criteri di esclusione per gruppi di pensionati dall'accertamento generalizzato dell'esistenza in vita**
- 5. Applicativo "Monitoraggio e Accertamenti per i Pagamenti delle Pensioni all'Estero- MAPPE"**
- 6. Richiesta delle attestazioni di esistenza in vita per i pensionati coinvolti nella prima fase della verifica**
- 7. Modalità di produzione della prova di dell'esistenza in vita**
- 8. Servizio di assistenza Citibank**

## **1. Premessa.**

Come noto, la verifica generalizzata dell'esistenza in vita dei pensionati che riscuotono all'estero, è effettuata dall'Istituto di credito, al momento Citibank, che esegue i pagamenti esteri per conto di INPS, in adempimento dell'obbligo di assicurare la regolarità dei pagamenti. Tale accertamento, contribuendo ad assicurare la correttezza dei flussi dei pagamenti dei trattamenti pensionistici, nello stesso tempo costituisce un valido strumento di prevenzione e

contrasto del fenomeno dell'indebita percezione delle prestazioni.

Il controllo viene condotto da Citibank con diversi sistemi che, utilizzati in modo combinato, garantiscono l'efficacia dell'accertamento e consentono di limitare i possibili disagi ai pensionati.

## **2. Novità della verifica per l'anno 2017.**

Si premette che il Servizio di pagamento delle prestazioni INPS al di fuori del territorio nazionale è stato affidato, a seguito di aggiudicazione di gara, a Citibank, N.A. per trentasei mesi a decorrere dal 1° novembre 2016.

Un elemento di novità introdotto dal nuovo contratto è rappresentato dalla configurazione dell'attività di accertamento dell'esistenza in vita come servizio a richiesta, aggiuntivo rispetto al servizio principale relativo all'esecuzione dei pagamenti all'estero.

Di anno in anno, INPS richiederà alla Banca di procedere alla verifica generalizzata dell'esistenza in vita adottando, nei limiti previsti dal contratto, criteri specifici per la definizione dei limiti e delle modalità di tale accertamento, in una logica di semplificazione burocratica e di efficienza gestionale.

In tale quadro contrattuale, in accordo con Citibank, è stato deciso di frazionare la platea dei pensionati coinvolti in due blocchi, distinti per aree geografiche di residenza, programmando due differenti fasi di verifica, a partire dal mese di settembre 2017.

Inoltre, la verifica 2017 non sarà effettuata esclusivamente attraverso l'invio a tutti i pensionati che riscuotono all'estero di lettere personalizzate di richiesta di attestazione dell'esistenza in vita ma, per alcuni gruppi di pensionati, l'accertamento sarà effettuato attraverso strumenti alternativi o seguirà cadenze diverse in base a valutazioni riguardanti l'incidenza del rischio di pagamento di rilevanti somme indebite, o tenendo conto delle attestazioni fatte pervenire spontaneamente dai pensionati nell'imminenza dell'avvio della verifica.

## **3. Tempi della verifica / suddivisione in fasi delle modalità di conduzione del processo di accertamento dell'esistenza in vita.**

Come sopra indicato, l'accertamento generalizzato dell'esistenza in vita sarà attuato in due fasi, tra loro cronologicamente distinte, in rapporto ai Paesi di residenza dei beneficiari, come risultanti dall'archivio della Banca. La definizione di tale attività con modalità frazionate rispetto al Paese di residenza dei pensionati consentirà alla Banca di gestire in maniera più puntuale le attività di verifica della documentazione pervenuta e le richieste di assistenza dei pensionati. Inoltre, la segmentazione per aree geografiche permetterà di limitare i disagi, legati alle condizioni climatiche o sociali, in cui incorrono i pensionati residenti in alcuni Paesi del mondo, per presentare le attestazioni richieste per la prova dell'esistenza in vita.

La 1° fase, che si svolgerà da settembre 2017 a febbraio 2018, riguarda le pensioni erogate 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 saranno inviate ai pensionati a settembre 2017 e il pagamento della rata di febbraio 2018 avverrà in contanti presso le agenzie Western Union del Paese di residenza per coloro i quali non faranno pervenire l'attestazione entro i primi giorni di gennaio 2018. In caso di mancata riscossione personale, il pagamento delle pensioni sarà sospeso a partire dalla rata di marzo 2018.

La 2° fase, che si svolgerà da febbraio a luglio 2018, riguarda i pensionati residenti in Sud America, Centro America, Nord America, Asia, Estremo Oriente, Paesi Scandinavi, i Paesi dell'Est Europa e Paesi limitrofi. Le comunicazioni saranno inviate ai pensionati a febbraio 2018 e il pagamento della rata di luglio 2018 avverrà in contanti presso le agenzie Western Union del Paese di residenza per coloro i quali non faranno pervenire l'attestazione entro i primi giorni di giugno 2018. In caso di mancata riscossione personale, il pagamento delle pensioni sarà sospeso a partire dalla rata di agosto 2018.

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, secondo i criteri adottati da Citibank per la compilazione dell'elenco. (allegato 1).

Si fa presente che i soggetti compresi in ciascuno dei due blocchi, ai quali Citibank invierà la richiesta di attestazione dell'esistenza in vita, sono stati individuati dalla stessa Citibank; infatti, poiché tale verifica generalizzata è condotta da Citibank quale soggetto contrattualmente preposto a tale servizio, 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.

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 febbraio 2018 saranno sospesi i pagamenti delle pensioni intestate a soggetti, residenti in Paesi rientranti nella prima fase di verifica, che non avranno prodotto la prova di esistenza in vita entro i primi giorni di gennaio 2018. Analogamente, a luglio 2018 saranno sospesi i pagamenti delle pensioni intestate a soggetti, residenti in Paesi rientranti nella prima fase di verifica, che non avranno prodotto la prova di esistenza in vita entro i primi giorni di giugno 2018.

#### **4. Criteri di esclusione per gruppi di pensionati dall'accertamento generalizzato dell'esistenza in vita.**

Come indicato al paragrafo 2., 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 di quest'anno, non sono tenuti a restituire le attestazioni:

- pensionati che riscuotono, annualmente, pensioni di importo mensile inferiore a 10 euro; per tali pensionati la verifica sarà effettuata ogni due anni, in considerazione dello scarso rischio di erogazione di rilevanti importi indebiti.;
- 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;
- 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. Per la prima fase della verifica saranno esclusi dall'invio delle lettere i soggetti che hanno riscosso personalmente agli sportelli Western Union nei mesi di maggio e giugno 2017; per la seconda fase della verifica, invece, i pensionati che hanno riscosso personalmente ai suddetti sportelli nei mesi di novembre e dicembre 2017;

- 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 nei mesi di maggio e giugno 2017; per la seconda fase della verifica, invece, i pensionati che avranno attestato l'esistenza in vita nei mesi di novembre e dicembre 2017.

## **5. Applicativo "Monitoraggio e Accertamenti per i Pagamenti delle Pensioni all'Estero- MAPPE".**

I cambiamenti introdotti in questa campagna di accertamento dell'esistenza in vita (esclusioni di particolari classi di pensionati dall'accertamento e segmentazione per aree geografiche di residenza dei soggetti interessati) hanno reso necessaria la predisposizione di un nuovo servizio on line, finalizzato ad un'ordinata gestione delle modalità riferite a tale verifica generalizzata e a fornire informazioni utili per un'adequata assistenza all'utenza.

Allo scopo, è in corso di predisposizione la specifica applicazione "Monitoraggio Accertamenti per i Pagamenti delle Pensioni all'Estero – MAPPE –", mediante la quale i soggetti coinvolti direttamente e/o indirettamente in tale attività (pensionati, operatori di patronato, funzionari delle Rappresentanze diplomatiche e consolari e operatori delle Strutture territoriali INPS), potranno verificare l'inclusione della posizione pensionistica in ciascuna delle due fasi in cui si articola l'accertamento e lo stato e gli esiti del processo di verifica sulla base delle informazioni che saranno trasmesse da Citibank.

Con successivo messaggio sarà comunicato il rilascio dell'applicazione e saranno descritte le modalità di accesso e i contenuti informativi che saranno resi disponibili.

## **6. 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 (v. Allegato 2) ai pensionati compresi nella prima fase della verifica generalizzata anno 2017; la lettera è stata redatta sia in lingua italiana, che in una delle seguenti cinque lingue a seconda del Paese di destinazione: inglese, francese, tedesco, spagnolo o portoghese. In Canada e Svizzera, Citibank invierà la lettera e il modulo da compilare in tre lingue.

Le lettere da inviare ai pensionati sono poco più di 135.000 e nel prospetto allegato (Allegato 3) è indicata la ripartizione per Stato dei plichi.

Relativamente ai soggetti inseriti nella prima fase, nella lettera verrà indicato che la restituzione del modulo di attestazione dell'esistenza in vita dovrà avvenire **entro il 5 gennaio 2018**; in caso di mancata produzione della prova di esistenza in vita entro tale termine, il pagamento della rata di febbraio 2018 sarà localizzato presso gli sportelli Western Union per la riscossione personale.

La lettera riporterà:

- 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 devono utilizzare il modulo ricevuto da Citibank e non devono utilizzare moduli in bianco. Nel caso in cui un pensionato non riceva il modulo o lo smarrisca, deve contattare il Servizio di assistenza della Banca, che provvederà ad inviare un nuovo modulo personalizzato anche a mezzo posta elettronica.

Si precisa che, per limitare le difficoltà riscontrate in passato dai pensionati che non ricevono per disguidi postali la modulistica per assolvere all'onere, a partire da quest'anno, Citibank ha introdotto un nuovo servizio che consente agli operatori dei Patronati e ai funzionari dei Consolati, abilitati al portale della Banca, di generare autonomamente il pacchetto per la prova di esistenza in vita, il pacchetto per la prova di alternativa di esistenza in vita, il modulo per cambio indirizzo e il modulo per la variazione del conto corrente.

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 attraverso il sito web della Banca ([www.inps.citi.com](http://www.inps.citi.com)).

## **7. Modalità di produzione della prova dell'esistenza in vita.**

Citibank ha reso disponibili ai pensionati coinvolti in tale accertamento 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" entro il termine stabilito per la durata della verifica, per ognuna delle due fasi. 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 "testimoni accettabili" per le diverse aree geografiche verrà riportata nell'opuscolo Domande Frequenti, pubblicato sul sito web di Citibank.

### **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. In ogni caso 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 coniugata, 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.

## **1. 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 (Allegato 4). Tale modulo, su richiesta del pensionato o del patronato, sarà inviato a mezzo di posta elettronica in formato PDF; i Patronati abilitati hanno la possibilità di produrre e stampare autonomamente il pacchetto per la prova di 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 sotto elencata:

### *Soggetto attestante*

### *Documentazione supplementare*

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

Una copia autenticata dell'atto di conferimento della tutela o della

legale del pensionato procura di data recente e debitamente timbrata o di una sentenza di nomina del tribunale.

Citinak, con la diligenza richiesta per l'istituto di credito fornitore del servizio, provvederà a verificare:

- 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 in forma telematica l'esistenza in vita dei pensionati.

La medesima modalità 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.

A tal proposito, Citibank ha, recentemente, comunicato che sono stati ultimati gli aggiornamenti al portale informatico della Banca che consentiranno una gestione più efficiente delle attività già previste garantendo, nello stesso tempo, una migliore qualità del servizio per i soggetti, con qualità di testimoni accettabile, preposti alla gestione e alla convalida delle attestazioni dell'esistenza in vita.

Inoltre, a seguito di tale riprogettazione del portale, sono attualmente disponibili le funzioni relative alla comunicazione di accertamenti dell'esistenza in vita e di decessi (in questi casi la procedura richiede che i moduli, una volta scansionati, siano trasmessi come allegati), nonché quella per la comunicazione degli indirizzi e delle coordinate bancarie.

Nello specifico, per quanto riguarda il processo dell'accertamento dell'esistenza in vita, le nuove funzionalità previste nel portale permetteranno di:

- generare il modulo standard di prova dell'esistenza in vita;
- generare il modulo alternativo per la prova di esistenza in vita.

Inoltre, sarà possibile, per tutti gli utenti abilitati, generare direttamente sul portale:

- il modulo per il cambio d'indirizzo;
- il modulo per il cambio delle coordinate bancarie.

Si sottolinea, inoltre, che, nel caso in cui pervengano alle Strutture INPS valide prove dell'esistenza in vita, è necessario che l'informazione dell'avvenuto accertamento sia trasmessa a Citibank utilizzando il Portale Web di Citi da parte degli operatori abilitati o, negli altri casi, attraverso l'applicazione "Comunicazioni Certificate Citibank", secondo le modalità previste nel messaggio Hermes n. 3926 del 05/3/2012.

### **C) Riscossione personale presso sportelli Western Union.**

Fermo restando che, come indicato al precedente paragrafo 4., sono esclusi dall'invio delle lettere di richiesta dell'attestazione i soggetti che hanno riscosso almeno una rata in contanti allo sportello Western Union nei mesi di maggio e giugno 2017 (prima fase) e nei mesi di novembre e dicembre 2017, si precisa 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 3, il pagamento delle mensilità di febbraio (per la prima fase) e di luglio 2018 (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, saranno localizzati a sportelli Western Union. Attraverso la riscossione personale di tali rate i pensionati completeranno il processo di verifica. Tuttavia, considerato che Citi 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 marzo e di agosto 2018 la riscossione personale allo sportello dovrà avvenire entro il giorno 19 dei suddetti mesi di febbraio e luglio 2018. 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. L'eventuale riemissione 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 le indicazioni eventualmente necessarie per la corretta canalizzazione del pagamento. Prima di procedere alla riemissione 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 ulteriore la prova di esistenza in vita.

### **8. Servizio di assistenza Citibank.**

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

Il Servizio Clienti Citibank può essere contattato dai pensionati:

- visitando la pagina web [www.inps.citi.com](http://www.inps.citi.com);
- inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo [inps.pensionati@citi.com](mailto: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 fra le 8:00 e le 20:00 (ora italiana) in italiano, inglese, spagnolo francese, tedesco e portoghese.



È disponibile, inoltre, il Servizio Automatico Interattivo di Citibank, attraverso cui, 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, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno. Si sottolinea che per utilizzare il servizio automatico è necessario disporre del numero di 12 cifre con cui la Banca identifica ciascun pensionato, che è riportato in alto a destra in tutte le comunicazioni di Citibank.

Il Direttore Generale Vicario  
Vincenzo Damato

Sono presenti i seguenti allegati:

Allegato N.1

Allegato N.2

Allegato N.3

Allegato N.4

Cliccare sull'icona "ALLEGATI"



per visualizzarli.