

Servizio IVR – Servizio Automatico Interattivo

Col nuovo Servizio Automatico Interattivo di Citi il pensionato e il patronato possono verificare la fase di validazione di una o più attestazioni di esistenza in vita, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno.

Per accedere al servizio IVR, l'utenza dovrà comporre un numero verde locale a seconda del Paese di residenza (oppure, in alternativa, il numero italiano + 39 02 6943 0693) e, successivamente alla selezione della lingua, avrà la possibilità di selezionare una delle seguenti voci:

- Premere **1** per informazioni sul Certificato di esistenza in vita
- Premere **2** per domande relative ai pagamenti
- Premere **3** per aggiornare dati personali o per altre richieste

Una volta premuto il tasto 1, si dovranno digitare 12 cifre che compongono il numero identificativo Citi del pensionato. Questo numero è posizionato in alto a destra in tutta la corrispondenza inviata da Citi ai pensionati.

Una volta che il sistema ha riconosciuto il numero identificativo inserito, verrà fornita una delle seguenti informazioni:

- la documentazione è stata ricevuta e validata
- la documentazione ricevuta risulta incompleta
- la documentazione è stata ricevuta e tuttora in fase di validazione
- al momento non ci è ancora pervenuta alcuna documentazione
- il servizio postale ha notificato Citi di non aver potuto recapitare la documentazione a causa di una incorrettezza dell'indirizzo

I pensionati, se necessario, potranno richiedere di parlare con un operatore premendo il tasto 2.