

Attualmente il servizio di pagamento delle prestazioni all'estero viene svolto in oltre 130 Paesi del mondo ed interessa una platea di circa 370.000 beneficiari.

Per il pagamento delle prestazioni all'estero INPS si avvale di una Banca che viene individuata, nel rispetto della normativa italiana ed europea in materia di appalti pubblici, a seguito di una gara che si svolge con procedura ristretta in ambito comunitario.

Dal 1° Febbraio 2012 il servizio del pagamento delle pensioni INPS per beneficiari residenti all'estero viene svolto da Citibank N.A.

Il pensionato residente all'estero può chiedere il pagamento:

- nel Paese estero di residenza con accredito su conto corrente o allo sportello;
- in **altro Paese estero**, diverso da quello di residenza, unicamente con la modalità dell'accredito in conto corrente;
- in Italia, con accredito su conto corrente o allo sportello tramite delegato.

Citibank esegue i pagamenti in euro (salvo diverse disposizioni politico – valutarie del Paese estero interessato) o in divisa locale.

I pagamenti, effettuati da Citibank attraverso proprie filiali o corrispondenti locali, sono sempre eseguiti franco spese per il beneficiario.

La periodicità dei pagamenti è identica a quella delle pensioni pagate in Italia, e cioè:

- **mensile**, se l'importo è maggiore di 70 euro;
- **semestrale**, se l'importo mensile è maggiore di 5 e minore di 70 euro;
- **annuale**, se l'importo mensile è minore di 5 euro.

Il pensionato può richiedere il pagamento della prestazione tramite:

1. riscossione in contanti allo sportello di Partner locali di Citibank. Nella maggior parte dei Paesi il pagamento della pensione a sportello viene eseguito presso gli uffici Western Union, salvo i pochi Paesi in cui quest'ultimo non è presente o utilizzabile. In Argentina e in Brasile i pagamenti delle pensioni allo sportello vengono assicurati mediante Banco Itaù. In Venezuela e Uruguay, il pagamento allo sportello viene localizzato presso le banche corrispondenti di Citibank, che sono rispettivamente Italcambio e Nuevo Banco Comercial. In Svizzera, il pagamento allo sportello viene localizzato presso la banca corrispondente Swiss Post/Post Finance. Anche in Argentina, Brasile, Venezuela, Uruguay e Svizzera il pensionato può richiedere che la pensione sia pagata a sportelli di Western Union: tuttavia, in questi casi, è necessario rivolgersi direttamente a Citibank mediante mail ([inps.pensionati@citi.com](mailto:inps.pensionati@citi.com)) e fare apposita richiesta.
2. accredito su conto corrente in euro o moneta locale, intestato al pensionato. Se il pensionato non ha un conto corrente, può aprirlo presso qualunque banca del suo Paese di residenza e comunicare tutti i dati a Citibank e alla sede INPS che gestisce la pensione, per avere l'accredito diretto delle mensilità.

Per l'accredito in conto corrente il pensionato deve sempre indicare:

- se il pagamento è disposto in uno Stato della Unione Europea, il codice IBAN e BIC;
- se il pagamento è disposto in uno Stato non appartenente all'Unione Europea, le coordinate bancarie complete in uso nel Paese interessato.

Un discorso particolare va fatto per la richiesta di pagamento con accredito su conto corrente in Brasile, Argentina, Venezuela e Uruguay.

La pensione in Argentina e in Brasile è pagata mediante Banco Itaù. Per questi Paesi il primo pagamento è effettuato sempre presso uno sportello Itaù.

In tale occasione, il soggetto deve registrarsi obbligatoriamente e in quella sede può chiedere il pagamento della pensione sia tramite accredito su conto corrente (presso Banco Itaù o qualsiasi altro Istituto Finanziario) sia con riscossione in contanti presso gli sportelli del Banco Itaù.

Analogo sistema esiste per il Venezuela, dove i pagamenti avvengono tramite Italcambio, e Uruguay, dove la banca di appoggio è Nuevo Banco Commercial.

Per ottenere l'accredito della pensione su un conto corrente svizzero è necessario comunicare a Citibank la valuta in cui si richiede il pagamento (euro o franchi svizzeri).

Il conto corrente può anche essere cointestato: in tal caso Citibank deve acquisire una dichiarazione di responsabilità del cointestatario diverso dal pensionato, che si obbliga alla restituzione delle rate di pensione eventualmente accreditate sul conto dopo il decesso del pensionato stesso.

Nel caso in cui la riscossione debba avvenire da parte di un delegato del pensionato, il pagamento non può essere effettuato sul conto corrente del delegato ma allo sportello a nome di quest'ultimo.

Qualora le condizioni locali non consentano alcuna delle forme di pagamento sopra esposte, l'INPS può autorizzare Citibank all'emissione e spedizione di un assegno circolare di deposito non trasferibile o altro titolo garantito dalla banca.

## L'ACCERTAMENTO DI ESISTENZA IN VITA

Per assicurare la regolarità dei pagamenti, Citibank verifica almeno annualmente l'esistenza in vita, l'indirizzo e la residenza del pensionato.

A tal fine sono stati predisposti diversi sistemi di accertamento basati:

- sulla richiesta di attestazioni del pensionato avallate da "testimoni accettabili", cioè Autorità legittimate ad accertare l'identità del dichiarante;
- sulla localizzazione di una o più rate di pensione presso sportelli di un operatore locale ("Partner di appoggio") per la riscossione personale da parte del pensionato.

La combinazione di tali sistemi è finalizzata a limitare i disagi imposti ai pensionati in relazione alla verifica e a garantire l'efficacia dell'accertamento.

La rilevazione dell'esistenza in vita prende il via, ogni anno, a partire dal mese di gennaio, mediante la spedizione ai pensionati del plico contenente la lettera esplicativa ed il modello di attestazione.

La lettera che accompagna il modulo di attestazione dell'esistenza in vita, oltre alle istruzioni per la compilazione, contiene anche:

- la lista dei testimoni accettabili per il Paese di residenza del pensionato (per testimone accettabile si intende un rappresentante di un'Ambasciata o Consolato italiano o un'Autorità locale abilitata ad autenticare la sottoscrizione dell'attestazione di esistenza in vita);
- l'indicazione della documentazione di supporto da allegare (fotocopia di un valido documento d'identità del pensionato con foto, oppure fotocopia della prima pagina di un suo estratto conto bancario recente, oppure fotocopia di una bolletta recante il suo nome).

Ai pensionati vengono concessi 120 giorni per trasmettere a Citibank le attestazioni richieste.

Nel corso del periodo di tempo concesso, viene spedita ai pensionati che non hanno ancora restituito il modulo di attestazione dell'esistenza in vita, una nuova lettera volta a ricordare la necessità di adempiere.

È importante tener presente che, per consentire un'ordinata e tempestiva gestione del flusso di rientro delle dichiarazioni, il modulo di attestazione dell'esistenza in vita è personalizzato per ciascun pensionato. Per questo motivo ogni pensionato dovrà utilizzare il modulo inviato 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 di Citibank che provvederà ad inviare un nuovo modulo personalizzato, anche a mezzo posta elettronica.

Nei casi eccezionali, in cui per particolari situazioni soggettive (persone inabili, con limitazioni funzionali, ricoverati, detenuti, etc.) il pensionato non sia in condizione di fornire l'attestazione dell'esistenza in vita secondo le modalità dinanzi descritte, sarà possibile ricorrere a modalità alternative contattando il Servizio di assistenza di Citibank.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA DI CITIBANK PER PENSIONATI INPS

Il Servizio di Assistenza di Citibank può essere contattato:

- visitando la pagina web [www.inps.citi.com](http://www.inps.citi.com);
- inviando un'e-mail all'indirizzo [inps.pensionati@citi.com](mailto:inps.pensionati@citi.com);
- telefonando al numero verde relativo al Paese di residenza, indicato nella lettera esplicativa ricevuta e nell'apposita sezione del sito [www.inps.citi.com](http://www.inps.citi.com).

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì tra le 8:00 e le 20:00 (ora italiana) ed è presidiato da operatori in grado di fornire chiarimenti in italiano, inglese, spagnolo, francese, tedesco e portoghese.

Citibank ha anche reso disponibile un Servizio Automatico Interattivo, tramite il quale il pensionato o i Patronati possono ottenere informazioni e servizi, 24 ore su 24, in tutti i giorni dell'anno.

Per accedere al servizio, si deve comporre il numero verde locale del Paese di residenza (oppure, in alternativa, il numero locale italiano + 39 02 6943 0693) e, dopo aver selezionato la lingua prescelta, seguire le indicazioni fornite in automatico a seconda delle voci selezionate.

I pensionati che ritengono di aver bisogno di ulteriori spiegazioni e informazioni possono continuare la telefonata chiedendo di parlare con un operatore.