Direzione Centrale Pensioni

Roma, 19-12-2025

Messaggio n. 3863

OGGETTO: **Pagamento delle prestazioni all'estero. Accertamento dell'esistenza in vita. Prima fase anno 2026**

1. Premessa

La verifica dell'esistenza in vita dei pensionati che riscuotono all'estero è effettuata da Citibank N.A. (di seguito, anche Banca) quale fornitore del servizio di pagamento delle pensioni al di fuori del territorio nazionale, poiché, in base al contratto che disciplina il servizio, la Banca, in adempimento dell'obbligo di assicurare la regolarità dei pagamenti, è tenuta a eseguire anche un accertamento generalizzato dell'esistenza in vita dei beneficiari di pensioni pagate al di fuori del territorio nazionale.

I servizi di pagamento e verifica dell'esistenza in vita vengono forniti dalla Banca in Paesi aventi legislazioni nazionali, anche in materia di tutela dei dati personali, prassi amministrative, sistemi finanziari, caratteristiche geografiche e sociali diverse.

Pure in presenza di vincoli derivanti sia dalla complessa cornice in cui si inserisce, nei singoli Stati, il processo di accertamento che dalla necessità di limitare i disagi ai pensionati, lo scopo principale della campagna di verifica è quello di ridurre il rischio dell'indebita percezione di prestazioni pensionistiche.

2. Tempi della verifica per la prima fase anno 2026

Atteso che con successivo messaggio saranno comunicate sia le tempistiche che le modalità di conduzione della seconda fase della verifica per gli anni 2026 e 2027, il processo di verifica dell'esistenza in vita, come di consueto, è articolato in due fasi cronologicamente distinte. La prima fase, riferita all'anno 2026, che si svolge da marzo a luglio 2026, riguarda i pensionati residenti in **America, Asia, Estremo Oriente, Paesi scandinavi, Stati dell'Est Europa e**

Paesi limitrofi. Citibank N.A. cura la spedizione delle richieste di attestazione dell'esistenza in vita a partire dal **20 marzo 2026** e i pensionati devono fare pervenire le attestazioni entro il **18 luglio 2026**. Nel caso in cui l'attestazione non sia prodotta, il pagamento della rata di **agosto 2026,** laddove possibile, avviene in contanti presso le Agenzie *Western Union* del Paese di residenza. In caso di mancata riscossione personale o produzione dell'attestazione di esistenza in vita entro il **19 agosto 2026,** il pagamento delle pensioni è sospeso a partire dalla rata di **settembre 2026.**

In relazione a quanto sopra, si evidenzia che, al fine di ridurre il rischio di pagamenti di prestazioni dopo la morte del beneficiario e in una logica di prevenzione delle criticità derivanti dalle eventuali azioni di recupero delle somme indebitamente erogate, alcuni pensionati possono essere interessati dalla verifica generalizzata dell'esistenza in vita, indipendentemente dalla propria area geografica di residenza o domicilio.

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

Per razionalizzare lo svolgimento dell'attività di verifica in un'ottica di semplificazione amministrativa, l'Istituto ha chiesto a Citibank N.A. di escludere alcuni gruppi di pensionati dall'accertamento che ha inizio a **marzo 2026:**

A. pensionati i cui dati anagrafici e di decesso sono oggetto di scambio telematico, in virtù di accordi tecnico-procedurali stipulati dall'Istituto con:

1. lo Zaklad Ubezpieczen Spolecznych (ZUS) polacco. Sono stati esclusi dalla richiesta di fornire la prova annuale di esistenza in vita i pensionati residenti in Polonia, a condizione che siano titolari anche di prestazioni pensionistiche a carico dello stesso ZUS;
2. la Deutsche Rentenversicherung (DRV) tedesca e l'Ufficio Centrale di Compensazione (UCC) svizzero. Gli accordi tecnico-procedurali prevedono lo scambio telematico delle informazioni relative ai decessi dei pensionati residenti in Germania e Svizzera, titolari anche di prestazioni a carico delle suddette Istituzioni;
3. la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) francese, il Service Fédéral des Pensions (SFPD) belga, il Centrelink australiano e gli enti olandesi Sociale Verzekeringsbank (SVB) e Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV);

B. pensionati che hanno riscosso personalmente agli sportelli *Western Union* almeno una rata di pensione in prossimità dell'avvio del processo di verifica. Infatti, la riscossione personale presso il *partner* d'appoggio della Banca è considerata prova sufficiente dell'esistenza in vita, poiché le Agenzie *Western Union* accertano, all'atto dell'incasso, l'identità del beneficiario attraverso documenti validi con foto;

C. pensionati le cui pensioni sono già state sospese da Citibank N.A. a seguito del mancato completamento delle precedenti campagne di accertamento dell'esistenza in vita o di riaccrediti consecutivi di rate di pensione.

4. Richiesta delle attestazioni di esistenza in vita per i pensionati coinvolti nella prima fase della verifica 2026

Citibank N.A. avvia la verifica dell'esistenza in vita con la spedizione della lettera esplicativa e del modulo standard di attestazione ai pensionati interessati dal processo di verifica dell'esistenza in vita, con le tempistiche descritte al precedente paragrafo 2.

La modulistica è redatta sia in lingua italiana sia, a seconda del Paese di destinazione, in

inglese, francese, tedesco, spagnolo o portoghese. Con riferimento ai pensionati residenti in Canada e Svizzera, Citibank N.A. invia la lettera e il modulo in tre lingue (italiano, francese e inglese in Canada; italiano, francese e tedesco in Svizzera).

Nelle suddette lettere esplicative è indicata anche la data di restituzione del modulo di attestazione 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 N.A. 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 N.A. e non possono essere utilizzati moduli in bianco. Il pensionato che non riceve il modulo o lo smarrisce deve contattare il Servizio di assistenza della Banca, che provvede a 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 sono disponibili sul sito *web*della Banca (https://www.citibank.com/tts/sa/inps/index.html).

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

Come di consueto, Citibank N.A. 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 devono fare 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 deve essere restituito a Citibank N.A., 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 N.A.

Si ricorda che il pensionato che non abbia ricevuto il modulo inviato da Citibank N.A. ha la possibilità di richiedere al Servizio di supporto di Citi un nuovo invio anche per posta elettronica. Inoltre, è prevista la possibilità di richiedere tale modulo ai Patronati abilitati ad accedere al Portale agenti di Citibank N.A.

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 N.A. Per evitare difficoltà ai pensionati, in tali casi Citibank N.A. accetta le certificazioni di esistenza in vita emesse da Enti pubblici locali. Tali certificati devono costituire valida attestazione dell'esistenza in vita e non sono considerate sufficienti le certificazioni rilasciate per altre finalità (ad esempio, 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 N.A. unitamente al modulo di attestazione dell'esistenza in vita predisposto dalla stessa Banca, 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 viene esaminato e validato automaticamente e tempestivamente dai team operativi di Citibank N.A. 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 deve 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 N.A. 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. Ovviamente deve essere possibile identificare l'Istituzione e 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".

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

In presenza di pensionati

- in stato di infermità fisica o mentale, o
- che risiedano in istituti di riposo o sanitari, pubblici o privati, o
- affetti da patologie che ne impediscano gli spostamenti, o
- incapaci o reclusi in istituti di detenzione,

è necessario contattare il Servizio di supporto di Citi, che rende disponibile il modulo alternativo di certificazione di esistenza in vita. Tale modulo, su richiesta del pensionato o del Patronato, è inviato per posta elettronica in formato PDF; inoltre, è prevista la possibilità, per i soggetti interessati, di richiedere tale modulo ai Patronati abilitati al Portale agenti di Citibank N.A., in quanto gli stessi possono produrre e stampare autonomamente il pacchetto per la prova alternativa di esistenza in vita.

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

Soggetto attestante	*Documentazione supplementare*
Funzionario dell'ente pubblico o privato in cui è localizzata la residenza del pensionato	Dichiarazione recente, su carta intestata dell'ente, che conferma, sotto la propria responsabilità, che il pensionato risiede presso l'ente ed è in vita
Medico responsabile delle cure del pensionato	Dichiarazione recente, su carta intestata del medico, che conferma, sotto la propria responsabilità, che il pensionato è in vita e impossibilitato a seguire la procedura standard
Procuratore o tutore legale del pensionato	Copia autenticata dell'atto di conferimento della tutela o della procura, di data recente, debitamente timbrata, o sentenza di nomina del tribunale

Citibank N.A., con la diligenza richiesta all'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 il portale *web* di Citibank N.A.

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

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.

A tale proposito, si ricorda che l'INPS e il Ministero degli Affari esteri e della cooperazione internazionale hanno condiviso un progetto che prevede la possibilità per i pensionati di rapportarsi con le Rappresentanze diplomatiche tramite un servizio di videochiamata (cfr., da ultimo, il messaggio n. 4071/2023). Sottolineato che l'attestazione dell'esistenza in vita tramite il servizio di videochiamata si aggiunge e non sostituisce le consuete modalità che prevedono la presenza fisica del pensionato presso un soggetto qualificato c.d. "testimone accettabile", abilitato ad avallare la sottoscrizione del modulo di dichiarazione dell'esistenza in vita, si evidenzia che tale modalità potrà essere utilizzata anche dagli operatori di Patronato accreditati come testimoni accettabili al Portale agenti di Citibank N.A.

Inoltre, Citibank N.A. ha reso disponibile agli operatori di Patronato operanti all'estero la facoltà di utilizzare uno strumento di trasmissione telematica dei moduli di attestazione dell'esistenza in vita.

Infatti, il Portale agenti di Citibank N.A. consente agli operatori di Patronato abilitati la trasmissione elettronica alla Banca delle copie digitali dei moduli di attestazione dell'esistenza in vita e dei documenti di supporto debitamente completati e sottoscritti, evitando l'invio postale. In tale modo, grazie al ruolo svolto nel processo di verifica dagli operatori di Patronato, si riduce notevolmente il rischio di inconvenienti legati ad anomalie dei locali servizi postali (smarrimento del modulo cartaceo o mancata ricezione da parte della Banca) che hanno ripercussioni anche sulla regolarità dei pagamenti.

Si evidenzia altresì che il modulo standard o alternativo di prova dell'esistenza in vita può essere generato sul Portale agenti da tutti gli utenti abilitati.

Per qualsiasi problematica inerente agli accessi al Portale agenti, gli operatori di Patronato e i funzionari delle Rappresentanze diplomatiche e consolari possono contattare il Servizio di assistenza di Citibank N.A. all'indirizzo di posta elettronica portale@citi.com.
Le funzionalità descritte sono accessibili anche agli operatori INPS abilitati al Portale agenti di Citibank N.A. che, nel caso in cui pervengano alle Strutture territoriali valide prove dell'esistenza in vita, possono procedere direttamente all'attestazione per mezzo delle

funzionalità sopra descritte.

Inoltre, gli operatori dell'INPS possono inserire o modificare direttamente sul medesimo Portale i seguenti dati:

- la residenza fisica (indirizzo, città, Stato, CAP/ZIP code) e, se conosciuto, il recapito e-mail del pensionato;
- le coordinate bancarie espresse con uno standard di BIC e IBAN riferite a pagamenti in Paesi compresi nell'area SEPA oppure con SWIFT e numero di conto o, in alternativa, con le codifiche riferite alle coordinate locali, 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 *online*, hanno effetto esclusivamente nei *database* 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 ricorda che il portale *web* della Banca permette la consultazione dei dati di pagamento delle singole rate di pensione erogate all'estero. In particolare, nella sezione "Pagamenti", è 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 funzionalità presenti nel Portale agenti di Citibank N.A., si rinvia allo specifico manuale operativo relativo al funzionamento della procedura, consultabile nel portale *web* di Citibank N.A. dagli operatori abilitati all'accesso a tale procedura.

Si fa presente, inoltre, che, nelle apposite sezioni presenti nel Cassetto previdenziale del cittadino e in Agenda 4.0, è possibile verificare l'inclusione degli interessati nel processo di verifica.

A questo proposito, considerato che i contenuti informativi registrati nelle suindicate procedure informatiche vengono implementati sulla base dei dati che sono periodicamente trasmessi da Citibank N.A., si evidenzia che gli esiti del processo di verifica registrati nel Cassetto previdenziale del cittadino e in Agenda 4.0 si riferiscono allo stato che assumono tali informazioni alla data di conclusione di ognuna delle due fasi in cui è articolato il processo.

Conseguentemente, possono essere consultate unicamente sul Portale agenti di Citibank N.A. le informazioni relative agli aggiornamenti dello stato di esistenza in vita a seguito della trasmissione di una valida prova dell'esistenza in vita pervenuta alla Banca oltre la scadenza dei termini ordinari previsti per le due fasi dell'accertamento.

C) Riscossione personale presso gli sportelli *Western Union*

Come anticipato, nei confronti dei soggetti che hanno ricevuto da Citibank N.A. 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, costituisce valida prova di esistenza in vita, sollevando il pensionato dall'invio del modulo cartaceo a Citibank N.A.

Pertanto, il pagamento della rata di **agosto 2026** delle pensioni intestate a soggetti che non producono la prova di esistenza in vita, entro i termini indicati nelle lettere esplicative, è localizzato presso gli sportelli *Western Union.*

Tuttavia, considerato che Citibank N.A. 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 dalla rata di **settembre 2026**,la riscossione personale allo sportello deve avvenire entro il giorno **19 agosto 2026.**

In ogni caso, il pensionato ha la possibilità di riscuotere la rata anche successivamente, in quanto il mandato ha validità per 90 giorni; tuttavia, la riscossione di tale rata dopo il giorno 19 produce 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 dei procuratori dei pensionati. Inoltre, tale modalità non è prevista 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 a 6.300,00 euro o a 6.800,00 dollari statunitensi. Al riguardo, si evidenzia che per i pagamenti in contanti eseguiti nelle Agenzie *Western Union* di Spagna e Cipro, il limite massimo previsto per la riscossione a sportello è pari a 3.000 euro.

In questi casi, i pagamenti della rata di **agosto 2026** delle pensioni intestate a soggetti che non abbiano prodotto la prova di esistenza in vita entro il **18 luglio 2026** saranno sospesi.

Si sottolinea che, per conseguire il pagamento allo sportello *Western Union*, il pensionato, in possesso di un documento di identità con foto e dati anagrafici corrispondenti a quelli utilizzati dall'INPS per la disposizione del pagamento, deve produrre all'operatore di *Western Union* il codice *Money Transfer Control Number* (MTCN) e comunicare sia l'importo della rata che il nominativo dell'ordinante (INPS) del pagamento disposto allo sportello.

6. Riemissione delle rate non pagate

L'eventuale riemissione delle rate non corrisposte durante il periodo di sospensione dei pagamenti deve essere richiesta alla Struttura territoriale dell'INPS che gestisce la pensione, allegando una copia di un documento di identità e specificando le indicazioni eventualmente necessarie per la corretta canalizzazione del pagamento. Prima di procedere alla riemissione del pagamento delle mensilità pregresse, le Strutture territoriali devono 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 dell'esistenza in vita.

7. Servizio di supporto Citi

Si rammenta che è attivo il Servizio della Banca a supporto dei pensionati, funzionari delle Rappresentanze diplomatiche, Patronati, delegati e procuratori che necessitino di assistenza riguardo alla procedura di attestazione dell'esistenza in vita.

Il Servizio di supporto Citi può essere contattato dai pensionati con le seguenti modalità:

- consultando la pagina *web* https://www.citibank.com/tts/sa/inps/index.html;
- inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo inps.pensionati@citi.com;
- telefonando a uno dei numeri telefonici indicati nella lettera esplicativa.

Per i Patronati e per le Strutture territoriali dell'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 lingua italiana, inglese, spagnola, francese, tedesca e portoghese.

È disponibile altresì il Servizio Automatico Interattivo di Citibank N.A., 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, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno. 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 N.A., con cui la Banca identifica ciascun pensionato.

Si evidenzia che il servizio automatico (opzione 9, non esplicitata dal risponditore, dedicata esclusivamente ai Patronati, attivabile quando viene selezionata la lingua) consente di ricevere dalla Banca informazioni riguardanti una pluralità di pratiche, con particolare riferimento allo status dell'attestazione e al rilascio del codice MTCN (riferimento per riscuotere i pagamenti presso gli sportelli *Western Union*). Rimane in ogni caso la possibilità di trasferire la chiamata a un operatore.

Il Direttore Generale
Valeria Vittimberga