

**PAGAMENTI DELLE PENSIONI ALL'ESTERO**  
**ICBPI E WESTERN UNION RISPONDONO**

**1) In cosa consiste quest'iniziativa congiunta per il pagamento delle pensioni degli italiani all'estero?**

Da maggio 2010, l'Istituto Centrale Banca Popolare (ICBPI) ha dato mandato a Western Union di pagare alcune pensioni italiane in contanti, attraverso la sua rete globale. Questi pensionati sono coloro che non hanno un certificato di esistenza in vita aggiornato o che stanno ricevendo il primo pagamento e quindi ICBPI non è ancora in possesso dei loro dettagli bancari. In quest'ultimo caso i pensionati continueranno a ricevere i soldi in contanti attraverso i punti vendita degli agenti Western Union fino a quando non comunicheranno i propri dati bancari a ICBPI.

Nel maggio del 2011 ICBPI, in accordo con l'Istituto Nazionale Previdenza Sociale (INPS), ha avviato un'iniziativa annuale chiamata "prova di esistenza in vita", che ha come soggetto i pensionati italiani e ha lo scopo di provare la loro esistenza e permettere al governo di mantenere aggiornate le informazioni sui pagamenti delle pensioni. Come comunicato nelle istruzioni inviate da ICBPI, i pensionati possono assolvere questa richiesta recandosi in persona a ritirare la pensione in uno dei circa 267.000 punti vendita Western Union abilitati, in oltre 185 paesi e territori.

I pensionati dovranno provare la loro esistenza in vita ogni anno e questo coinvolgerà:

- Ogni anno a maggio: i pensionati che ricevono i soldi ogni anno e sono residenti in America
- Ogni anno a giugno: i pensionati che ricevono i soldi ogni mese e sono residenti in tutti gli altri paesi (Europa, Asia, Africa, Oceania)
- Ogni anno a luglio: tutti i pensionati che ricevono la pensione ogni 6 mesi

**2) Qual è il ruolo di Icbpi nel progetto "proof of life"?**

Icbpi è il gestore dei pagamenti. Per un preciso obbligo contrattuale con INPS, è tenuta a effettuare sistematicamente almeno una volta l'anno la verifica dell'esistenza in vita dei beneficiari di pensioni pagate all'estero. Essa rappresenta lo strumento più efficace per arginare i casi di riscossione fraudolenta delle prestazioni da parte di soggetti diversi in caso di decesso del titolare. Non bisogna dimenticare, infatti, che l'accertamento dell'esistenza in vita è un adempimento doveroso per assicurare che il denaro pubblico sia attribuito a chi ne ha veramente diritto. Ritardi nel completamento delle operazioni, infatti, potrebbero dare luogo a ulteriori indebite riscossioni.

Riteniamo che, superate le difficoltà iniziali, l'accertamento possa essere completato e possa essere rapidamente ripristinata la normalità dei pagamenti.

Ricordiamo, comunque, che gli uffici Inps sono pronti a dare ai pensionati l'assistenza necessaria. A tal fine, oltre a tutti gli uffici delle sedi territoriali, attraverso il sito istituzionale, [www.inps.it](http://www.inps.it), può essere raggiunto il contact center Inps (803.164). Lo stesso Icbpi ha comunicato i numeri telefonici (0039 0432 744252, 0080077788800), di fax (0039 06 45485692) e l'indirizzo di posta elettronica di ICBPI ([servizio.inps@icbpi.it](mailto:servizio.inps@icbpi.it)) da utilizzare per richiedere informazioni.

Anche Western Union, in alcuni Paesi, ha attivato un Help Desk telefonico per la risoluzione dei problemi in tempo reale: ad es., in Argentina (tel. 0800-800-3030), in Brasile (tel. 0800-707-9330) e Venezuela (tel. 0800-226-4876).

### **3) Qual è il ruolo di Western Union nel pagamento delle pensioni?**

A maggio 2010 ICBPI, la banca incaricata del pagamento delle pensioni agli italiani a livello globale, ha preso contatti con Western Union per processare i pagamenti in contanti nel mondo. I punti vendita degli agenti Western Union hanno già provveduto al pagamento di oltre 150.000 pensioni italiane a tutti coloro che hanno ricevuto la lettera da ICBPI. Questa collaborazione continuerà fino a quando ICBPI darà mandato a Western Union per i pagamenti in contanti.

### **4) Di cosa hanno bisogno i pensionati per ritirare la loro pensione in uno dei punti vendita degli agenti Western Union?**

I pensionati che ricevono la pensione attraverso ICBPI sono i benvenuti da Western Union e lo staff farà di tutto per assistere questi nuovi clienti. Raccomandiamo di portare con sé la lettera che ricevono ogni mese da ICBPI – che contiene tutte le informazioni necessarie.

**In ogni caso, i passi fondamentali per il ritiro della pensione sono:**

- I. Andare in uno dei punti vendita Western Union adibito al pagamento delle pensioni: [www.payment-solutions.com/agent.asp](http://www.payment-solutions.com/agent.asp) (selezionare il proprio paese di residenza e il servizio "Quick Cash" nel box dei prodotti).
- II. Portare un documento d'identità valido e provvisto di foto, che corrisponda al nome presente nella lettera ricevuta da ICBPI.
- III. Riempire il documento "To Receive Money" disponibile in tutti i punti vendita Western Union e inserendo INPS come mittente del pagamento

**5) Che cosa succede se un pensionato non è in grado di ritirare personalmente la pensione?**

Per i pensionati che non sono in grado di recarsi personalmente a uno sportello Western Union sono previste due alternative. La prima prevede di produrre: una delega che designa il procuratore (potrebbe essere anche un medico curante) del titolare della pensione, tale delega deve essere rilasciata da un consolato, e un certificato di esistenza in vita aggiornato del titolare della pensione. Successivamente è necessario inviare **copia dei suddetti documenti accompagnati da una fotocopia del documento di identità del delegato all'indirizzo e-mail [servizio.inps@icbpi.it](mailto:servizio.inps@icbpi.it) specificando nell'oggetto: Procura a favore di Cognome e Nome del pensionato nato il gg/mm/aaaa. In alternativa i documenti potranno anche essere spediti al fax 0039.06.4548.5692.**

Con questa documentazione ICBPI provvederà a rettificare il beneficiario del pagamento inviato a Western Union in modo da consentire al PROCURATORE di incassare la rata di pensione destinata originariamente al titolare della pensione.

La seconda alternativa prevede che il titolare della pensione invii all'indirizzo e-mail [servizio.inps@icbpi.it](mailto:servizio.inps@icbpi.it) ( o via fax al numero 0039.06.4548.5692) un certificato di esistenza in vita aggiornato e la richiesta di rimettere in pagamento la sua rata di pensione, secondo la modalità di pagamento precedente in quanto impossibilitato a recarsi di persona presso uno sportello Western Union.

È importante sottolineare che, in riferimento ad ogni rata in pagamento, nel caso il pensionato desideri utilizzare una procedura alternativa all'incasso presso lo sportello Western Union, deve produrre un certificato di esistenza in vita a ICBPI, come da procedura suddetta, non antecedente alla data della rata: 10 giorni di anticipo è il massimo tollerato.

Ovviamente tutte e due queste possibilità richiederanno dei tempi aggiuntivi per la riscossione della pensione, per cui è consigliato utilizzare queste soluzioni solo se veramente necessario.

ICBPI darà a tutte le richieste di questo tipo la massima priorità, ma saremo facilitati nel nostro compito e potremo offrire un servizio migliore, se il numero di richieste di questo tipo sarà contenuto.

**6) Cosa succede se il nome sul documento di riconoscimento è diverso da quello presente nella lettera ICBPI?**

Nei casi in cui il nome nel documento di riconoscimento è diverso rispetto a quello contenuto nella lettera ICBPI, Western Union dovrà determinare il grado di differenza tra i due. A seconda del grado di diversità, Western Union e ICBPI lavoreranno fianco a fianco per assistere il beneficiario a ritirare la sua pensione. Alcuni esempi sono: il nome è tradotto nella lingua locale (Juan invece di Giovanni o Joseph invece di Giuseppe), oppure il nome da nubile è accompagnato da quello da sposata. Una comunicazione tempestiva e precisa di

queste piccole incongruenze aiuterà Western Union a prenderne atto, cambiando il nome e procedendo al pagamento del beneficiario. Ovviamente, nei casi in cui un documento non possa univocamente determinare l'identità dei pensionati, saranno necessari ulteriori approfondimenti.

In tal caso, il pensionato dovrebbe immediatamente contattare ICBPI per informarli dei cambi da effettuare, aspettando almeno 48 ore prima di recarsi in un punto vendita Western Union. I contatti di ICBPI sono: +800777888 / +390432744252 / fax +390645485692 and e-mail a [servizio.inps@icbpi.it](mailto:servizio.inps@icbpi.it)

E' importante ricordare che nel rispetto delle leggi nazionali e internazionali, Western Union non può processare transazioni, a meno che il nome del ricevente non corrisponda a quello sul documento d'identità.

#### **7) Quali procedure deve seguire un pensionato per riottenere la pensione con le modalità ordinarie?**

Per ripristinare la modalità di pagamento precedente all'iniziativa di esistenza in vita, il pensionato non dovrà fare nulla, se non incassare la sua rata presso uno sportello Western Union. Questo sarà sufficiente per stabilire l'esistenza in vita. Infatti, se una rata viene incassata entro il giorno 20 del mese di riferimento, quella successiva sarà messa in pagamento secondo le modalità precedenti, ad esempio se l'incasso della rata di maggio è stato perfezionato entro il 20 del mese stesso, il ripristino della la modalità "tradizionale" avverrà dalla rata di giugno e così via. Se il pensionato vorrà continuare a incassare la sua pensione da uno sportello Western Union, lo dovrà esplicitamente richiedere.

#### **8) Che cosa succede se le comunicazioni di ICBPI e INPS arrivano in ritardo oppure non vengono proprio ricevute dai pensionati?**

I ritardi sono da imputare alle seguenti circostanze:

- le lettere possono essere prodotte solo in prossimità di fine mese, quando ICBPI presenta il file dei pagamenti a Western Union, che così può generare l'MTCN relativo al rateo di pensione in pagamento;
- si sono verificate difficoltà nei servizi postali di alcuni Paesi, soprattutto in Centro - Sud America;
- non sempre gli indirizzi in possesso di ICBPI sono aggiornati per mancata comunicazione delle variazioni.

In ogni caso, ICBPI ha attuato misure finalizzate a superare, già dal mese prossimo, le attuali difficoltà (ad es.: anticipo dell'invio delle lettere, cambio dei carrier nelle aree geografiche in cui sono state rilevate inefficienze oppure, come nel caso dell'Australia, spedizione delle lettere a livello locale).

**9) C'è qualche rischio di perdere il pagamento della pensione se il ritiro è ritardato di qualche giorno?**

No. I pagamenti delle pensioni sono disponibili a Western Union per 90 giorni dal giorno in cui ICBPI invia la lista dei pagamenti delle pensioni a Western Union.

**10) E' sicuro ritirare contanti ai punti vendita degli agenti Western Union?**

Ogni giorno e in ogni parte del mondo, centinaia di migliaia di persone ritirano soldi dai punti vendita degli agenti Western Union, e molti di loro sono clienti abituali. Ovviamente è sempre opportuno essere cauti quando si ritirano soldi che sia alla filiale di una banca, a un bancomat o in una location Western Union.

**11) Cosa succede se non ci sono abbastanza contanti nel punto vendita Western Union per processare tutti i pagamenti?**

Questo non dovrebbe mai essere un problema. Comunque, nel caso in cui si verifichi un'eccezionale ed elevata domanda, ci scusiamo per l'inconveniente e chiediamo al cliente di andare in un altro punto vendita Western Union o di tornare il giorno successivo.

**12) Perché Western Union paga solo in valuta locale? La compagnia sta cercando di imporre una valuta di cambio svantaggiosa?**

Le transazioni di denaro mediante Money Transfer sono normalmente pagate in valuta locale. In alcuni paesi sono disponibili anche pagamenti in dollari americani e in euro. A volte la valuta di pagamento è regolata da leggi locali.