

Citibank

Servizio IVR – Servizio Automatico Interattivo

Nelle prossime settimane, sarà disponibile il nuovo Servizio Automatico Interattivo di Citi con il quale il pensionato e/o patronato potranno verificare la fase di validazione di uno o più Certificati di Esistenza in Vita, 24 ore su 24, **7 giorni su 7**, 365 giorni l'anno. Tutto ciò è stato creato con il fine di poter dare informazioni, a qualsiasi ora del giorno, sullo svolgimento della campagna di esistenza in vita senza doversi mettere in contatto con il personale dell'*Helpdesk* di Citi.

Per accedere al servizio IVR, l'utenza dovrà comporre il numero verde locale a seconda del Paese di residenza (oppure, in alternativa, il numero locale italiano + 39 02 6943 0693) e successivamente alla selezione della lingua di propria scelta, si 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 continuare la telefonata richiedendo di parlare con un operatore premendo il tasto 2.