



Cambio della società assicuratrice per le polizze viaggio incluse nella tua Carta American Express

Dal 1° gennaio 2025 American Express adotterà una nuova compagnia assicuratrice per la fornitura delle polizze di viaggio incluse nella tua Carta American Express.

Europe Assistance sostituirà AXA come compagnia assicuratrice per le polizze di viaggio e continuerà a supportarti ogni giorno e mentre sei in viaggio.

A partire dal 1° gennaio 2025, Europ Assistance sarà la compagnia assicuratrice che fornirà le polizze di viaggio incluse nei prodotti American Express per il mercato EMEA. Tutti i benefici relativi alle coperture assicurative incluse nella tua Carta American Express rimarranno invariati.

Domande frequenti

Perché abbiamo deciso di cambiare la compagnia assicuratrice per le polizze di viaggio?

Per American Express è importante garantire ai propri Titolari servizi rapidi e semplici. Per questo abbiamo deciso di affidare la tua protezione e quella della tua famiglia a Europ Assistance.

In questo modo saremo in grado di offrirti una esperienza di viaggio ancora migliore, richiedere assistenza medica in caso di emergenza e gestire le richieste di risarcimento danni in modo ancora più facile.

Chi è Europ Assistance?

Europ Assistance è una società del gruppo Generali ed è stata fondata nel 1963.

Pioniere nel campo dei servizi di assistenza, supporta i suoi clienti in oltre 200 Paesi attraverso una rete di 750.000 partner autorizzati in 57 centri di assistenza.

Oggi Europ Assistance è un gruppo internazionale, un operatore globale di servizi di assistenza e assicurazioni di viaggio nei settori della salute, casa e famiglia, autonoleggio, viaggi e servizi di concierge.

Quando avverrà il cambio di compagnia assicuratrice?

Europ Assistance diventerà la nuova compagnia assicuratrice per le polizze di viaggio incluse nei prodotti American Express a partire dal 1° Gennaio 2025.

Tutte le richieste di risarcimento presentate per eventi o sinistri avvenuti prima del 1° gennaio 2025 saranno gestite da AXA.

Le richieste di risarcimento per eventi o sinistri verificatisi dopo il 1° gennaio 2025, saranno invece gestite da Europ Assistance. In ogni caso, potrai presentare la richiesta di risarcimento seguendo le indicazioni del nostro sito web www.americanexpress.com/it/portaleassicurazioni o telefonicamente, chiamando il numero di telefono riportato sul retro della tua Carta e seguire le indicazioni sotto l'opzione "Assicurazioni"

Se hai una pratica di risarcimento con il nostro partner attuale (AXA), questa continuerà ad essere gestita da quest'ultimo in linea con gli attuali Termini e Condizioni di American Express. Per conoscere lo stato della tua pratica potrai visitare la pagina di AXA dedicata www.americanexpress.com/it/sinistri o chiamare il numero sul retro della tua Carta e seguire i passaggi indicati dalla voce guida sotto l'opzione Assicurazioni.

Durante questo periodo di transizione le coperture assicurative di cui disponi non subiranno alcuna variazione.

Devo fare qualcosa?

No, non sarà necessaria alcuna azione da parte tua, non dovrai sottoscrivere un nuovo accordo e non sarà necessario contattare il nostro Servizio Clienti.

La quota della mia Carta subirà variazioni?

No, il cambio della società assicuratrice per le polizze di viaggio non comporterà variazioni sulla quota della Carta.

La mia copertura assicurativa cambia?

No, la copertura assicurativa ed i benefici della polizza inclusi nella Carta American Express rimangono invariati. Puoi consultare la tua polizza assicurativa visitando il sito www.americanexpress.com/it/portaleassicurazioni. Effettua il login con le tue credenziali American Express.

Dove posso trovare ulteriori informazioni sulla mia copertura assicurativa?

Puoi consultare tutti i dettagli relativi alla tua copertura assicurativa nei [Termini e Condizioni](#) della polizza assicurativa inclusa nella tua Carta American Express.

Posso mantenere AXA come compagnia assicuratrice?

No, Europ Assistance diventerà la nuova compagnia assicuratrice di American Express dal 1° gennaio 2025. A partire da tale data, tutti i nostri Titolari di Carta saranno assistiti da Europ Assistance per le richieste relative alle assicurazioni di viaggio.

Puoi eventualmente acquistare ulteriori coperture assicurative cliccando [qui](#).

Ho un account Doctor Please! Cosa succederà?

Anche il servizio Doctor Please, dal 1 Gennaio 2025 sarà gestito da Europ Assistance.

Per questo motivo, dovrai creare un nuovo account. Potrai creare il tuo nuovo account accedendo all'area dei servizi assicurativi online di Europ Assistance. Dal 1 Gennaio 2025, su www.americanexpress.com/it/portaleassicurazioni potrai visualizzare i benefici inclusi nella copertura Doctor Please, fare una richiesta di rimborso, aprire una chat con Europ Assistance e accedere a molti altri servizi utili.

Ho un account con AXA per l'apertura di sinistri online, cosa accade al mio account?

Potrai utilizzare il tuo account con AXA fino al 31/12/2024. Per le richieste di apertura sinistro online dal 1 Gennaio 2025, potrai creare un nuovo account con Europ Assistance per l'apertura delle richieste su www.americanexpress.com/it/portaleassicurazioni

Come posso aprire un sinistro o gestirne uno esistente?

Se devi presentare un nuovo sinistro a partire dal 1° gennaio 2025, questo sarà gestito da Europ Assistance attraverso il Portale Assicurativo online www.americanexpress.com/it/portaleassicurazioni o telefonicamente chiamando il numero sul retro della tua Carta e seguendo i passaggi indicati dalla voce guida sotto l'opzione Assicurazioni. Gli operatori preposti si assicureranno che il tuo sinistro venga valutato e gestito dall'assicuratore corretto. Europ Assistance potrebbe aver bisogno di trasferirti ad AXA per alcuni tipi di sinistro con casistiche precedenti al 31 dicembre 2024.

AXA continuerà a gestire tutti i sinistri esistenti registrati presso di loro prima del 31 dicembre 2024 e potrai comunque accedere al tuo account sinistri online o contattarli telefonicamente. Si prega di fare riferimento ai Termini e condizioni per informazioni su come richiedere il rimborso. Continuerai ad essere assicurato dalla tua Carta durante questo periodo di transizione.