



Portal de Seguros y Beneficios para las Tarjetas American Express

Resumen

AMEX Portal de Seguros y Beneficios

1. Registro	P.06
2. Tarjetas & Beneficios	P.13
3. Chat	P.16
4. Certificados	P.20
5. Reclamos	P.27
6. Mi Perfil	P.38



Acerca de este Manual

Guía de Usuario

- ➔ Este manual tiene como objetivo explicar paso a paso y de forma gráfica cómo utilizar nuestro Portal de Seguros y Beneficios, y conocer todas las soluciones que se encuentran disponibles para su uso.
- ➔ Deseamos que su experiencia navegando a través de esta página sea grata y logre satisfacer completamente sus expectativas y necesidades de información.

Acerca de este Manual

Guía de Usuario

Ingrese a nuestro Portal de Seguros y Beneficios: <https://cardmember-benefits.axa-assistance.us/>.



Puedes modificar el idioma del Portal en la parte superior de la pagina.

Acerca de este Manual

Guía de Usuario

En “Contáctenos”, encontrarás nuestra dirección de correo electrónico y números de teléfono para resolver tus dudas en cualquier momento.



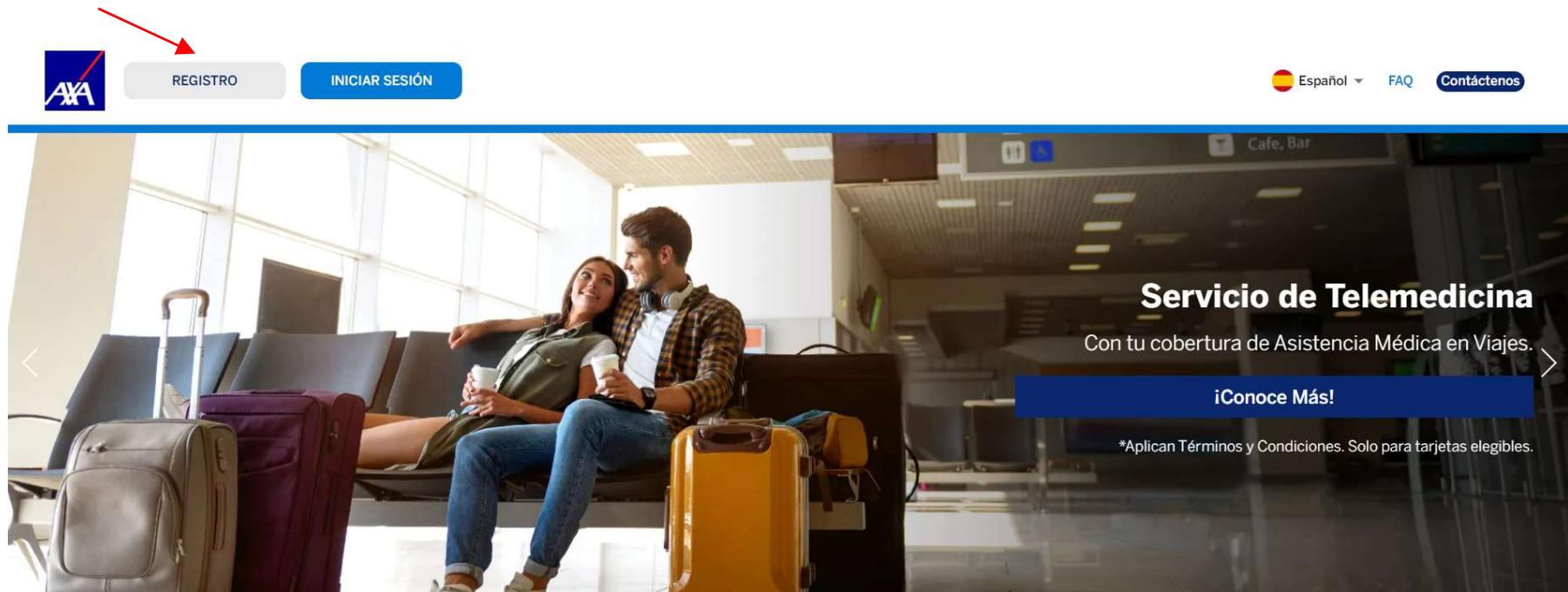


1 Registro

Registro

Guía de Usuario

Si es la primera vez que ingresas al Portal, selecciona la Opción “Registro” para crear tu cuenta.



Registro

Guía de Usuario

Al registrarse, el usuario está aceptando nuestros Términos y Condiciones y Política de Privacidad



The screenshot shows a registration form with the following elements:

- Two tabs: "Iniciar sesión" and "Registrarse". The "Registrarse" tab is selected, indicated by a red arrow pointing to it from the annotation "Selecciona la opción 'Registrarse'".
- Instructional text: "Agrega tu dirección de correo electrónico y crea una contraseña".
- Two input fields: The first field has an envelope icon and is annotated with "Agrega la dirección de correo electrónico". The second field has a lock icon and is annotated with "Crea la contraseña".
- Terms and conditions text: "Al suscribirte aceptas nuestros términos de servicio y política de privacidad". A red arrow points from the text "Al registrarse, el usuario está aceptando..." to this text.
- A blue "Registrarte" button at the bottom, annotated with "Haz clic en 'Registrarte'".

Selecciona la opción "Registrarse"

Agrega la dirección de correo electrónico

Crea la contraseña

Haz clic en "Registrarte"

Registro

Guía de Usuario



Español [FAQ](#) [Contáctenos](#)

Encuentra los beneficios de tu tarjeta, tus reclamos y certificados en un solo lugar

Registro

Registra tu cuenta

Verificación de la cuenta

Le hemos enviado un mensaje a su correo electrónico registrado para confirmar su identidad. Por favor, siga las instrucciones para proceder con la confirmación y, posteriormente, completar su registro.

[Reenviar mensaje de verificación](#)

[Requisitos Regulatorios](#) [Términos de Uso](#) [Política de Privacidad](#) [Política de Cookies](#) [Centro de Preferencias de Cookies](#)
© 2024 AXA Assistance USA, Inc. All Rights Reserved.

Después de registrarte, enviaremos un email a tu correo electrónico para verificar tu cuenta.



Registro

Guía de Usuario

Haz clic en “Confirmar mi cuenta” e inicia sesión en el Portal de Seguros y Beneficios.

 Registration AXA <no-reply@axa-assistance.us>
Para: user.email@email.com



Bienvenido al Portal de Asistencias y Beneficios de Seguros para los miembros de las Tarjetas American Express®

¡Gracias por registrarse! Por favor, verifique su correo electrónico haciendo clic en el link que se encuentra debajo o copie y pegue el link completo en su navegador.

[Confirmar mi cuenta](#)

<https://auth-cardmember-benefits.axa-assistance.us/u/email-verification?ticket=ZiXSDnGB7J1aX7gtsNKxzxH3SWkeus5c#>

Nuestro Portal de Asistencias y Beneficios de Seguros le permitirá validar los beneficios de su tarjeta, solicitar reembolsos y emitir los certificados de seguro¹, todo 100% online y desde cualquier dispositivo.

AXA Assistance USA, Inc.

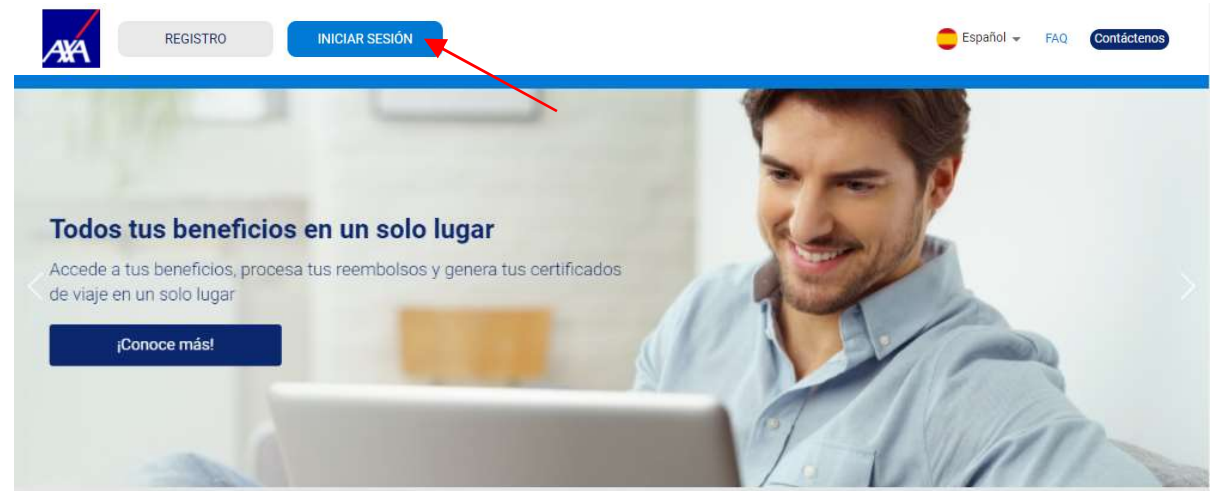
¹ Aplican Términos y Condiciones. Solo para tarjetas elegibles.



Registro

Guía de Usuario

➔ Si ya tienes un usuario, puedes hacer click en “Iniciar Sesión”



Registro

Guía de Usuario

Selecciona esta opción para recuperar la contraseña / ¿Olvidaste tu contraseña?

The screenshot shows a login interface with the following elements:

- At the top, two tabs: "Iniciar sesión" (selected) and "Registrarse".
- Below the tabs, a horizontal line and the text: "Si ya estás registrado, ingresa tu correo electrónico y tu contraseña".
- A text input field with an envelope icon on the left.
- A password input field with a lock icon on the left and a "show/hide" icon on the right.
- A link: "¿Olvidaste tu contraseña?".
- A dark blue button labeled "Ingresar".

Seleccione la opción "Iniciar sesión"

Agrega la dirección de correo electrónico

Inserta la contraseña

Haz click en "Ingresar"

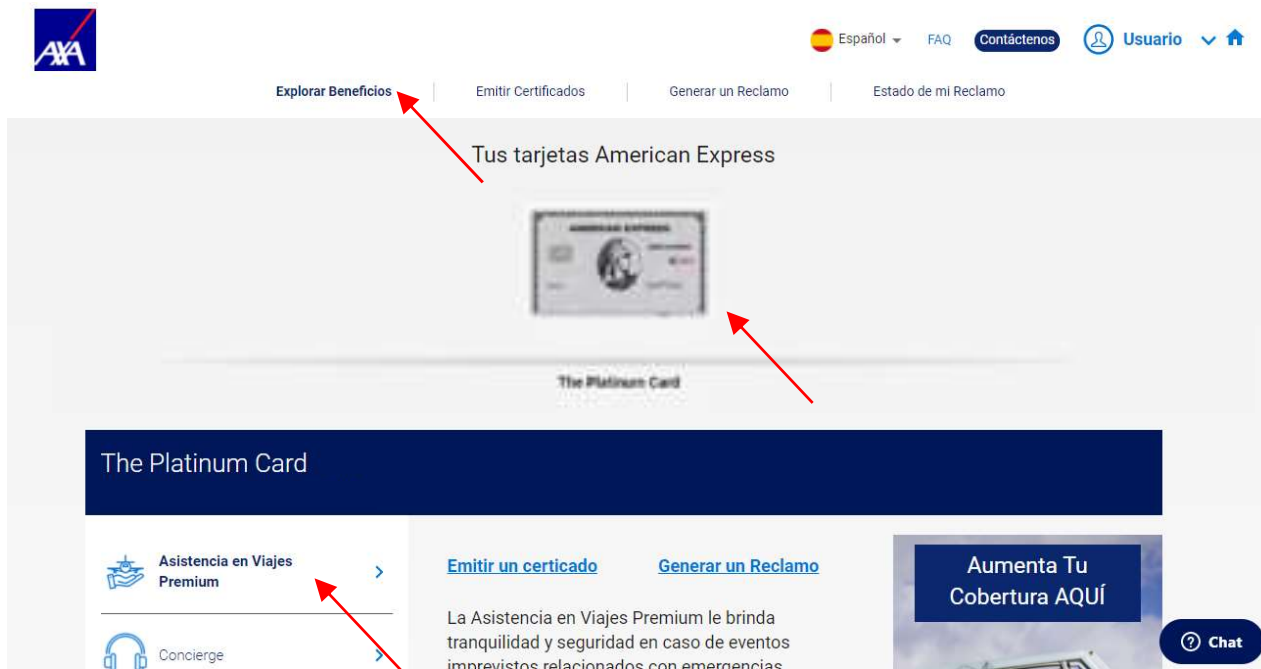


Tarjetas & Beneficios

2

Tarjetas & Beneficios

Guía de Usuario



- ➔ Explora los beneficios asociados a tu American Express. En el ejemplo, algunos beneficios de "The Platinum Card".
- ➔ Seleccione el beneficio deseado para conocer detalles y cobertura.

Tarjetas & Beneficios

Guía de Usuario

- ➔ Al seleccionar un beneficio, encontrará una breve descripción.
- ➔ Selecciona "Conoce en detalle todas las coberturas de tu Tarjeta" para acceder en detalle a los beneficios. Puedes descargar el documento. Este documento contiene los Términos y condiciones para todos los beneficios incluidos con las tarjetas American Express.



3 Chat

Chat

Guía de Usuario

AXA

Español FAQ Contáctenos Usuario 🏠

Hola Usuario,
¿Con qué te podemos ayudar hoy?

Guarda tu certificado en tu Billetera Digital

Emitir Certificado

*Aplican Términos y Condiciones. Solo para tarjetas elegibles.

Explorar Beneficios Generar certificado Generar un Reclamo Estado de mi Reclamo

Chatear con un experto

➔ Haz clic en “Chatear con un experto” para hablar con nuestros agentes y aclarar dudas e interrogantes.

Chat

Guía de Usuario



Hola Usuario,
¿Con qué te podemos ayudar hoy?



Guarda tu certificado en t

Emitir

*Aplican Términos y

Explorar Beneficios

Generar certificado

Generar un Reclamo

Estado de mi Reclamo

Chat

*Nombre John *Apellidos Doe

*10 primeros dígitos de la Tarjeta xxxxxxxx

*Emisor de la Tarjeta Seleccione una opción

*Motivo del caso Seleccione una opción

Descripción

Iniciar chat



➔ Ingresa la información requerida y presiona “Iniciar Chat” .





4 Certificados

Certificados

Guía de Usuario

➔ Haz click en “Añadir nuevo Certificado” para crear un Certificado.

Mis Beneficios | **Emitir Certificados** | Generar un Reclamo | Estado de mi Reclamo

Español | FAQ | Contáctenos | Usuario |

Mis Certificados

Para crear un nuevo certificado, selecciona tu tarjeta del panel a continuación

Tus tarjetas American Express

AMERICAN EXPRESS
3747 69210
VICTOR B. MOREL

The Platinum Card ®
374769****

The Platinum Card ®
BANCO BRADESCO | Brazil

Mis Certificados

Añadir nuevo certificado +

Chatear con un exp...

Certificados

Guía de Usuario

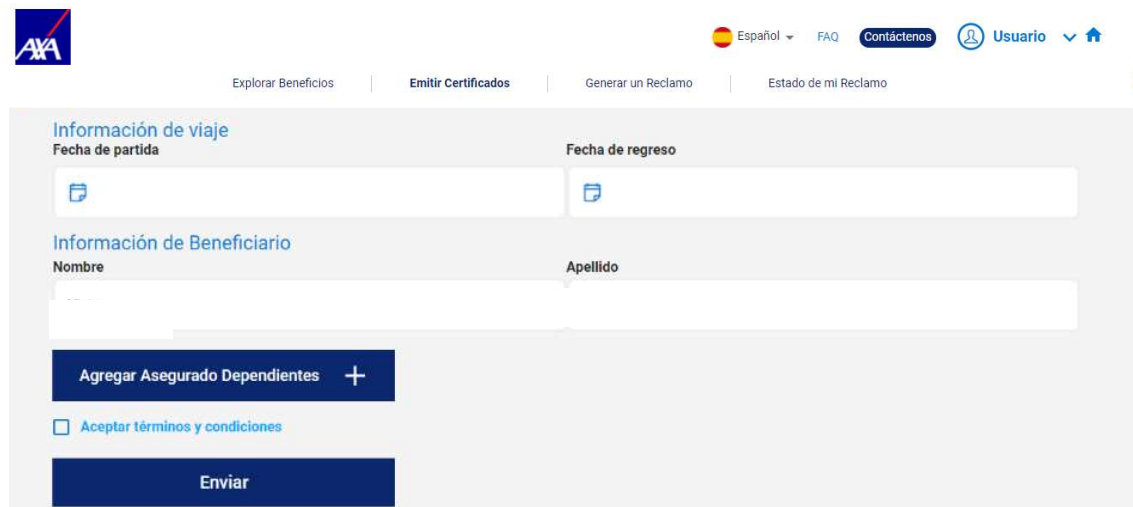
➔ Selecciona el Certificado que deseas crear.

The screenshot displays the AXA user portal interface. At the top left is the AXA logo. On the right side of the header, there are links for 'Español', 'FAQ', 'Contáctenos', and 'Usuario'. Below the header, a navigation bar contains the following options: 'Explorar Beneficios', 'Emitir Certificados', 'Generar un Reclamo', and 'Estado de mi Reclamo'. The main content area features a dark blue banner for 'The Platinum Card'. Below this, the section 'Mis Certificados' is visible. Underneath, there is a card for 'Asistencia Médica en Viajes' which includes an icon of hands holding a heart with a cross. A blue button labeled 'Añadir nuevo certificado' is highlighted with a red arrow pointing to it.

Certificados

Guía de Usuario

- ➔ En la sección "Información de Beneficiario" confirma los datos del viajero.
- ➔ La información personal se completará automáticamente a partir de la información registrada en tu perfil.
- ➔ Ingrese tu CPF (solo para clientes con Tarjetas emitidas en Brasil)
- ➔ Para incluir un dependiente (cónyuge, hijos y/o dependientes), haz click en "Agregar Asegurado Dependientes" tantas veces como sea necesario y completa los detalles de cada uno.

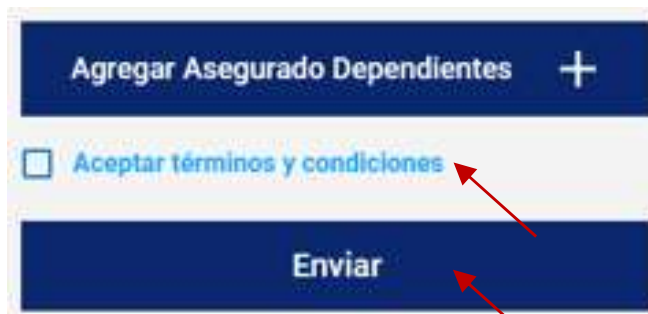


The screenshot shows the AXA user interface for issuing certificates. At the top left is the AXA logo. On the top right, there are navigation links: "Español", "FAQ", "Contáctenos", "Usuario", and a home icon. Below the navigation bar are four menu items: "Explorar Beneficios", "Emitir Certificados", "Generar un Reclamo", and "Estado de mi Reclamo". The main content area is titled "Información de viaje" and contains two input fields for "Fecha de partida" and "Fecha de regreso". Below this is the "Información de Beneficiario" section, which includes input fields for "Nombre" and "Apellido". At the bottom of the form, there is a button labeled "Agregar Asegurado Dependientes" with a plus sign, a checkbox for "Aceptar términos y condiciones", and a large "Enviar" button.

Certificados

Guía de Usuario

- ➔ Al final de la página, haz click en "Aceptar términos y condiciones".
- ➔ Haz clic en "Enviar".
- ➔ Después de generar el Certificado, el usuario puede descargar el archivo en su dispositivo.
- ➔ El usuario recibe una notificación por correo electrónico cada vez que se genera un certificado.
- ➔ El envío del certificado via SMS está disponible solo para tarjetas emitidas en Brasil.



Agregar Asegurado Dependientes +

Aceptar términos y condiciones

Enviar



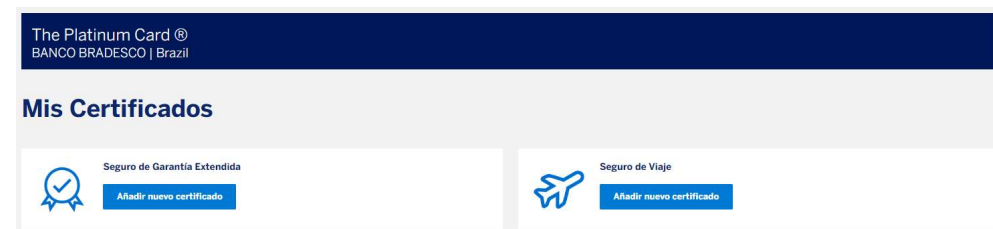
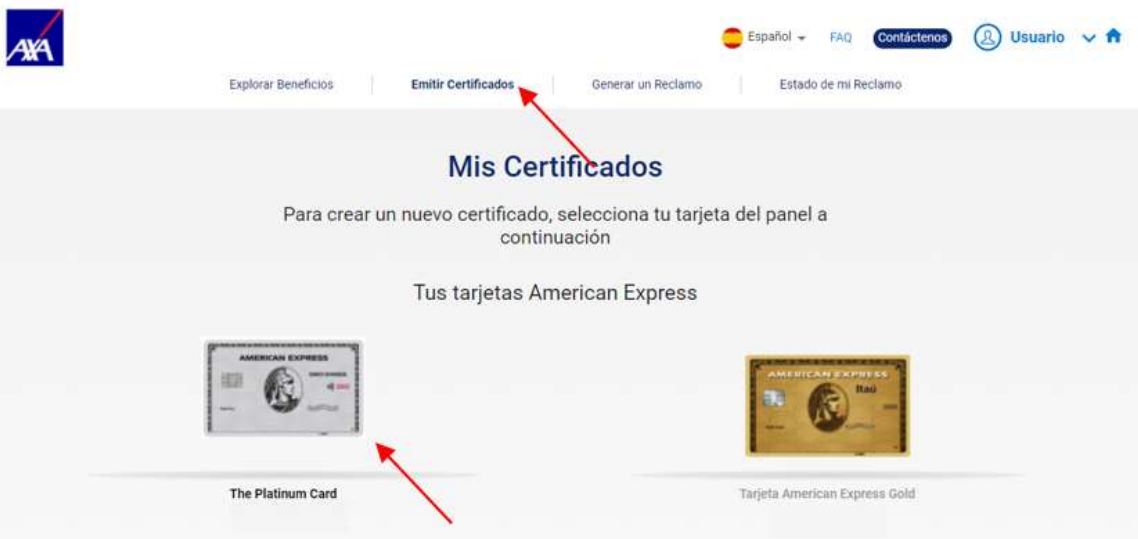
¿Desea descargar una copia de su certificado?

NO sí

Certificados

Guía de Usuario

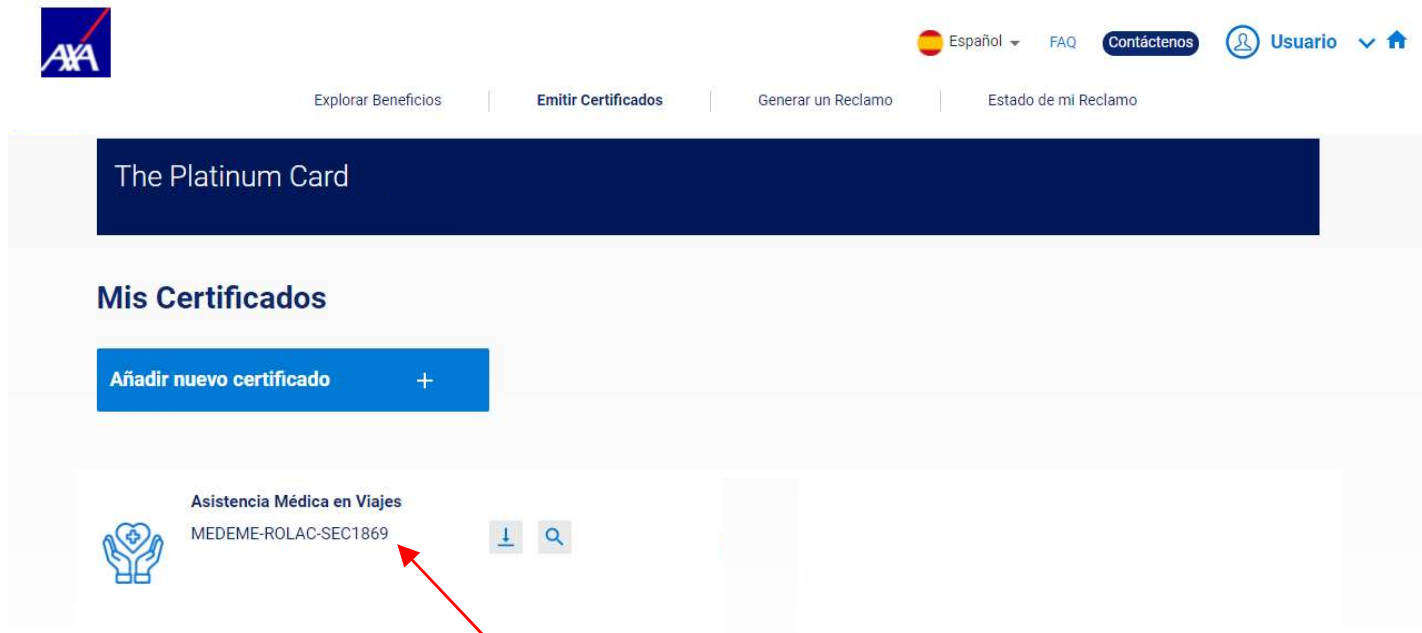
- ➔ Puedes seleccionar la tarjeta para la que desea emitir su Certificado.
- ➔ Certificados disponibles dentro de tu tarjeta.



Certificados

Guía de Usuario

- ➔ En esta sección puedes ver los Certificados generados previamente. En este ejemplo, el Certificado de Seguro de Viaje.



The screenshot displays the AXA user portal interface. At the top left is the AXA logo. The top right contains navigation links: 'Español', 'FAQ', 'Contáctenos', 'Usuario', and a home icon. Below these are menu items: 'Explorar Beneficios', 'Emitir Certificados', 'Generar un Reclamo', and 'Estado de mi Reclamo'. The main content area features a dark blue header for 'The Platinum Card'. Below this is the 'Mis Certificados' section, which includes a blue button labeled 'Añadir nuevo certificado' with a plus sign. A list of certificates is shown below, with the first entry being 'Asistencia Médica en Viajes' with the ID 'MEDEME-ROLAC-SEC1869'. A red arrow points to the ID number. To the right of the ID are icons for download and search.

Certificados

Guía de Usuario

➔ Una vez emitido, puedes ver tu Certificado o descargarlo en la sección “Emitir Certificados”.

The screenshot shows the AXA user portal interface. At the top, there is a navigation bar with the AXA logo, language options (Español), a FAQ link, a 'Contáctenos' button, and a user profile icon labeled 'Usuario'. Below this is a secondary navigation bar with links for 'Explorar Beneficios', 'Emitir Certificados', 'Generar un Reclamo', and 'Estado de mi Reclamo'. The main content area features a dark blue header for 'The Platinum Card' by 'BANCO DE GUAYAQUIL | Ecuador'. Underneath, the 'Mis Certificados' section includes a blue button labeled 'Añadir nuevo certificado' with a plus sign. A card for 'Asistencia Médica en Viajes' (MEDEME-ROLAC-SEC1869) is displayed, with a download icon and a search icon highlighted by two red arrows.

The screenshot shows a sample of the 'CERTIFICADO DE VIAJES ROLAC' document. It features the AXA logo at the top, followed by the title 'CERTIFICADO DE VIAJES ROLAC' and an airplane icon. The document details the beneficiary as 'Estimado(a) Sr(a): Victor Bozzo' and specifies the travel dates: 'Fecha de salida de viaje: 30/04/2021' and 'Fecha de regreso de viaje: 30/04/2021'. A paragraph of text explains the benefits provided according to the terms and conditions. Below this, the 'DETALLES DE COBERTURA' section lists the beneficiaries: 'Cliente Titular o Adicional de la tarjeta American Express, su cónyuge o pareja de hecho, e hijos menores de 23 años, siempre y cuando todos ellos residan en la misma dirección del Cliente Titular1.'

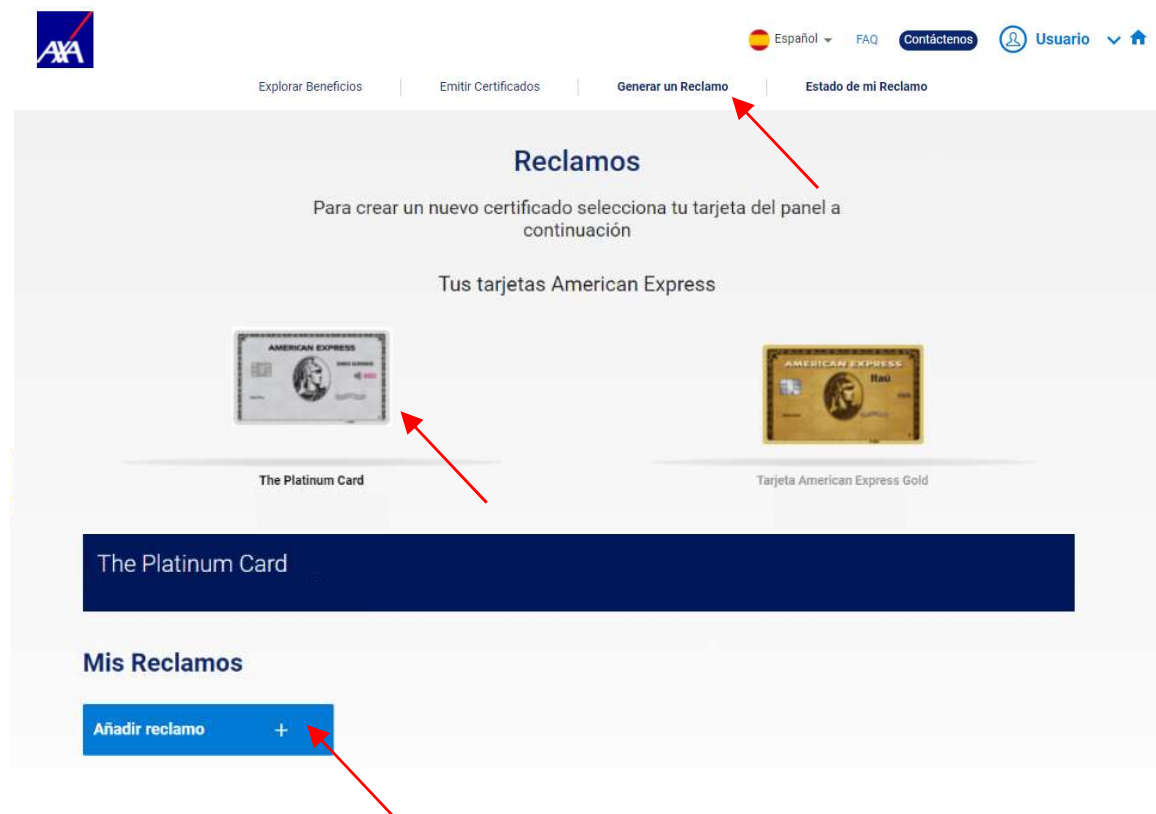


5 Reclamos

Reclamos

Guía de Usuario

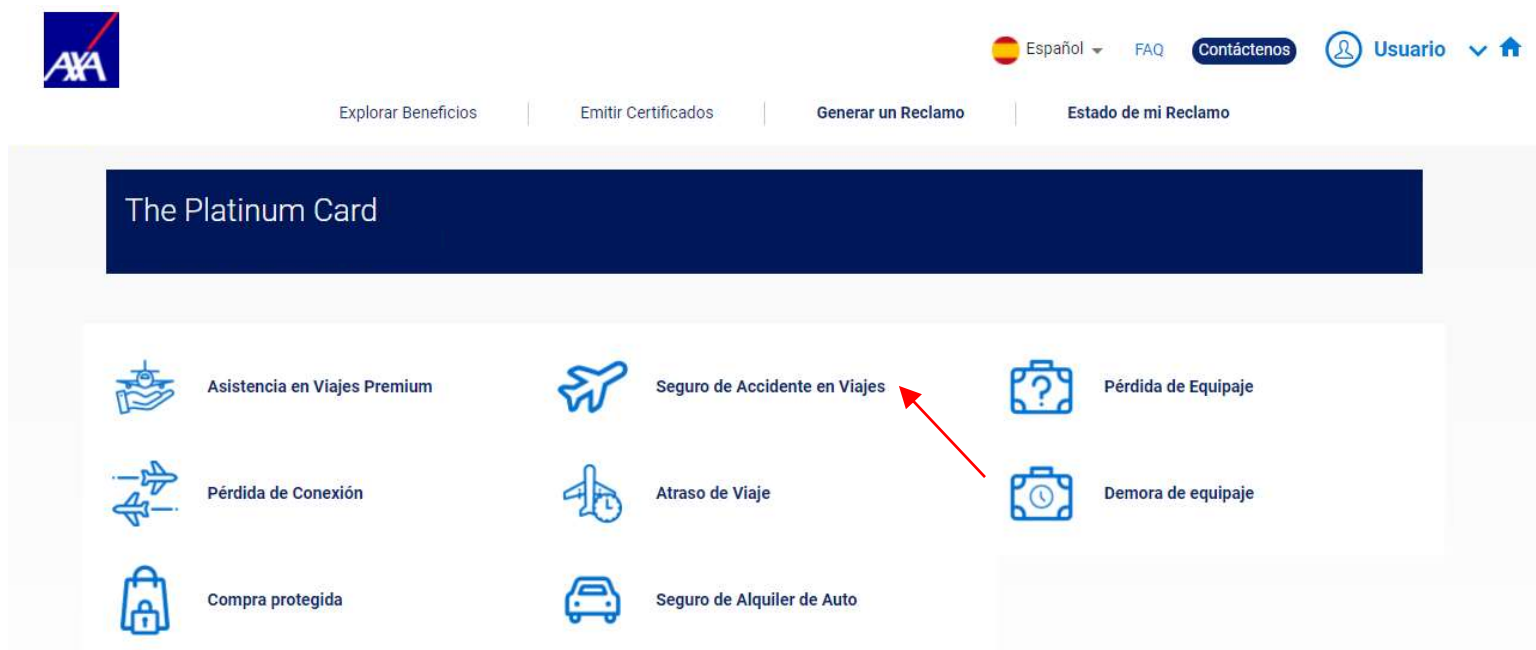
- ➔ Haz click en la opción “Generar un Reclamo” en la parte superior de la pantalla.
- ➔ Selecciona la tarjeta en la que desea abrir el Reclamo.
- ➔ Presiona la opción “Añadir Reclamo”.



Reclamos

Guía de Usuario

➔ Selecciona el beneficio sobre el que desea generar un reclamo.



Reclamos

Guía de Usuario

- ➔ Ingresa la información necesaria para generar tu solicitud.
- ➔ La información personal se completará automáticamente con los datos del perfil.



The screenshot displays the AXA website interface for filing a claim. At the top left is the AXA logo. The top right navigation bar includes a language dropdown set to 'Español', a 'FAQ' link, a 'Contáctenos' button, and a user profile section labeled 'Usuario' with a dropdown arrow and a home icon. Below the navigation bar is a menu with four options: 'Explorar Beneficios', 'Emitir Certificados', 'Generar un Reclamo' (which is highlighted), and 'Estado de mi Reclamo'. The main content area features a dark blue header with a white airplane icon and the text 'Seguro de Accidente en Viajes'. Below the header, there is a paragraph of instructions: 'Lea atentamente la información y complete todos los campos para evitar posibles retrasos al analizar su caso. Debe notificar su reclamo a la compañía por escrito dentro de los noventa (90) días a partir de la fecha de ocurrencia del incidente; o tan pronto como sea razonablemente posible.' The form consists of several input fields: a single-line field for 'Nombre completo', a wide single-line field for 'Dirección', a single-line field for 'Número', a single-line field for 'Código postal', a dropdown menu for 'País', and a single-line field for 'Ciudad'.

Reclamos

Guía de Usuario

➔ Completa la información necesaria para analizar tu reclamo.



The screenshot shows the AXA website interface. At the top left is the AXA logo. On the right, there are links for 'Español', 'FAQ', 'Contáctenos', 'Usuario', and a home icon. Below the navigation bar, there are four menu items: 'Explorar Beneficios', 'Emitir Certificados', 'Generar un Reclamo', and 'Estado de mi Reclamo'. The main content area is titled 'Seguro de Accidente en Viajes' with a travel icon. Below the title, there is a paragraph of text: 'Lea atentamente la información y complete todos los campos para evitar posibles retrasos al analizar su caso. Debe notificar su reclamo a la compañía por escrito dentro de los noventa (90) días a partir de la fecha de ocurrencia del incidente; o tan pronto como sea razonablemente posible.' Below this is a section titled 'Información Sobre el Incidente' with four radio button options: 'Muerte accidental: lesiones corporales accidentales que causaron la muerte durante el viaje.', 'Desmembramiento accidental: lesiones corporales accidentales que provocaron el desmembramiento durante el viaje.', 'El fallecido es el titular de la tarjeta.', and 'El fallecido es otra persona.'

Reclamos

Guía de Usuario

- ➔ Descarga el formulario “Recibo com Força de Instrumento de Transação”. Solo para tarjetas emitidas en Brasil.
- ➔ Este documento debe completarse y agregarse en la sección "Añadir documentación". La documentación bancaria puede ser enviada en este momento o cuando el caso sea aprobado.



 Español  FAQ [Contáctenos](#)  Usuario  

[Explorar Beneficios](#) | [Emitir Certificados](#) | [Generar un Reclamo](#) | [Estado de mi Reclamo](#)

Seguro de Accidente en Viajes

Lea atentamente la información y complete todos los campos para evitar posibles retrasos al analizar su caso.

Debe notificar su reclamo a la compañía por escrito dentro de los noventa (90) días a partir de la fecha de ocurrencia del incidente; o tan pronto como sea razonablemente posible.

Información bancaria

Complete su información bancaria ahora.

Proporcione su información bancaria más tarde.

El proveer, no garantiza que el reclamo presentado será aprobado. En el caso de que se apruebe el reclamo, el pago se realizará en la moneda local con el tipo de cambio vigente el día de la emisión del pago.

Reclamos

Guía de Usuario

- ➔ Lee el aviso legal detenidamente.
- ➔ Agrega tus iniciales
- ➔ Haz click en “Fecha”
- ➔ Haz click en “Firma electrónica”
- ➔ Haz click en “Aceptar” y “Siguiente”

AXA

Español | FAQ | Contáctenos | Usuario

Explorar Beneficios | Emitir Certificados | **Generar un Reclamo** | Estado de mi Reclamo

Seguro de Accidente en Viajes

Lea atentamente la información y complete todos los campos para evitar posibles retrasos al analizar su caso.
Debe notificar su reclamo a la compañía por escrito dentro de los noventa (90) días a partir de la fecha de ocurrencia del incidente; o tan pronto como sea razonablemente posible.

TAI - Muerte Accidental

Es ilegal proporcionar hechos falsos, incompletos o erróneos a una compañía de seguros con la intención de estafar a la empresa. Las penas pueden incluir el encarcelamiento, multas, negación de seguro y daños civiles.
Con mi firma, autorizo a AIG Assistance, una compañía miembro de AIG Insurance Company suscribiendo la cobertura del seguro, y / o la reaseguradora correspondiente, si aplica, y cualquier representante autorizado para verificar toda la información y documentación proporcionada por mí y contenida en este documento, así como para depositar mi reembolso, aprobado, en los detalles de la cuenta bancaria provistos.

AUTORIZACIÓN
Yo, el abajo suscriptor, autorizo a cualquier institución médica, hospitalaria, médico profesional, farmacia, organización de seguro, grupo de gobierno, asegurador, asociación, patrono o administrador del plan de beneficios, a proveer a la compañía cualquier información en relación las lesiones y enfermedades sufridas y pérdidas que seas la base de la reclamación y copias de todos los récords médicos incluyendo información relacionado a angustias mentales y uso de drogas y alcohol, para determinar la elegibilidad para el pago del beneficio de la póliza arriba mencionada. Autorizo al asegurado, patrono o beneficiario administrador a proveer nombre de la compañía de seguro de la póliza arriba mencionada, información financiera relacionada con el empleo. Entiendo que esta autorización es válida por el término de cubierta de la póliza arriba identificada y que copia de esta debe ser considerada original. Entiendo que yo a la persona autorizada a representarme puede pedir copia de esta autorización. AIG Insurance Company se reserva el derecho de solicitar información adicional en un momento posterior, si es necesario.

Fecha

Certifico que la información proporcionada en este formulario acerca de esta reclamación es verdadera y precisa, de mi entendimiento y comprensión.

Firma electrónica (al presionar el campo se completará con las iniciales de su nombre y apellido)

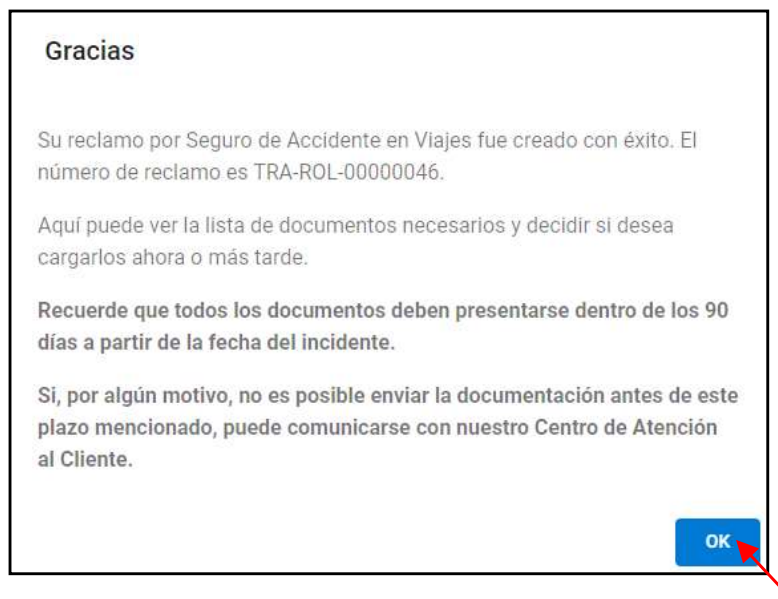
Aceptar

Anterior | **Siguiente**

Reclamos

Guía de Usuario

- ➔ Recibirás un mensaje que indica el número de identificación de su tu reclamo, es decir, la notificación de que el reclamo fue exitoso.
- ➔ Recuerda que toda la documentación debe enviarse dentro de los 90 días a partir de la fecha del reclamo.



Reclamos

Guía de Usuario

- Se mostrará la lista de documentación necesaria para analizar el reclamo. Los documentos deben adjuntarse al Portal haciendo click en el botón "Adjuntar Archivo" y, más tarde, en "Continuar".
- Si no cuentas la documentación completa a la mano, podrás adjuntar los documentos más tarde haciendo click en la opción "Guardar & Continuar Luego".

SEGURO DE ACCIDENTE EN VIAJES (DESMEMBRAMIENTO)

Documentos

- ✘ Copia de tu CPF ID - TARJETAHABIENTE
Adjuntar Archivo
Adjuntar múltiples archivos
- ✘ Copia del estado de cuenta de tu tarjeta que refleje el cargo de la compañía de transporte
Adjuntar Archivo
Adjuntar múltiples archivos
- ✘ Copia del itinerario de viaje de la compañía de transporte (costo debe estar incluido)
Adjuntar Archivo
Adjuntar múltiples archivos
- ✘ Copia de tu certificado de seguro de viaje (bilhete)
Adjuntar Archivo
Adjuntar múltiples archivos
- ✘ Copia del expediente médico describiendo el tratamiento recibido (cirugía, etc.)
Adjuntar Archivo
Adjuntar múltiples archivos

¿Qué ocurrió?
Cuéntanos más acerca del incidente

Tus Gastos
¿Qué gastos estás reclamando?

Otros Seguros
Cuéntanos si cuentas con otro seguro

4 Documentación Requerida
Adjunta aquí la documentación necesaria para proceder con tu reclamo

5 Tu Información Bancaria
Provee la información de tu cuenta para el reembolso

6 Revisión del Reclamo

7 Legales y Firma

Guardar & Continuar Luego **Anterior** **Continuar**

Reclamos

Guía de Usuario

- ➔ El usuario recibirá notificaciones cada vez que se genere una nueva solicitud, cada vez que el estado del reclamo sea actualizado.
- ➔ Cuando el usuario tenga documentación pendiente, recibirá correos electrónico los días 15, 30, 45, 60 y 85 después de la fecha de apertura del Reclamo.
- ➔ En el día 90, se enviará un correo electrónico informándole que el reclamo ha expirado.



Reclamos

Guía de Usuario

- El usuario recibirá actualizaciones para conocer el estado de su Reclamo.
- Hay nueve estados posibles para un Reclamo
 - **Incompleto** – cuando hay una presentación pendiente de documentación por parte del usuario.
 - **Reclamo en revisión**- cuando la Unidad de Atención está revisando la documentación presentada.
 - **Esperando respuesta de cliente**- cuando hay una presentación pendiente de nueva documentación por parte del usuario.
 - **Revisión de nueva documentación** – cuando la Unidad de Atención está revisando la nueva documentación presentada.
 - **Análisis por compañía de Seguros** – cuando la aseguradora está revisando la solicitud.
 - **Pendiente, se solicitó información adicional** - cuando la aseguradora solicita nueva documentación del usuario.
 - **Aprobado sin Datos Bancarios** – cuando la solicitud ha sido aprobada sin información bancaria.
 - **Declinado** – cuando la solicitud ha sido rechazada.
 - **Aprobado con Datos Bancarios** – cuando la solicitud ha sido aprobada con información bancaria.

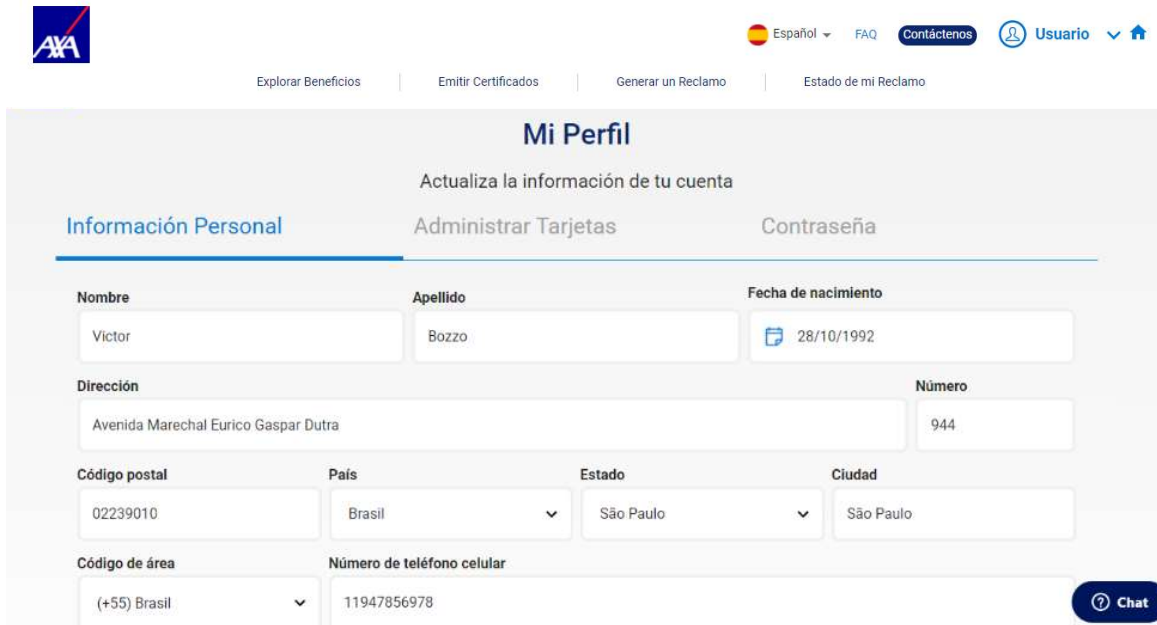


6

Mi Perfil

Mi Perfil

Guía de Usuario



Mi Perfil

Actualiza la información de tu cuenta

Información Personal | Administrar Tarjetas | Contraseña

Nombre: Victor
Apellido: Bozzo
Fecha de nacimiento: 28/10/1992

Dirección: Avenida Marechal Eurico Gaspar Dutra
Número: 944

Código postal: 02239010
País: Brasil
Estado: São Paulo
Ciudad: São Paulo

Código de área: (+55) Brasil
Número de teléfono celular: 11947856978

Chat



En la sección "Mi perfil", puedes revisar o actualizar tu información personal, administrar tarjetas y cambiar tu contraseña.

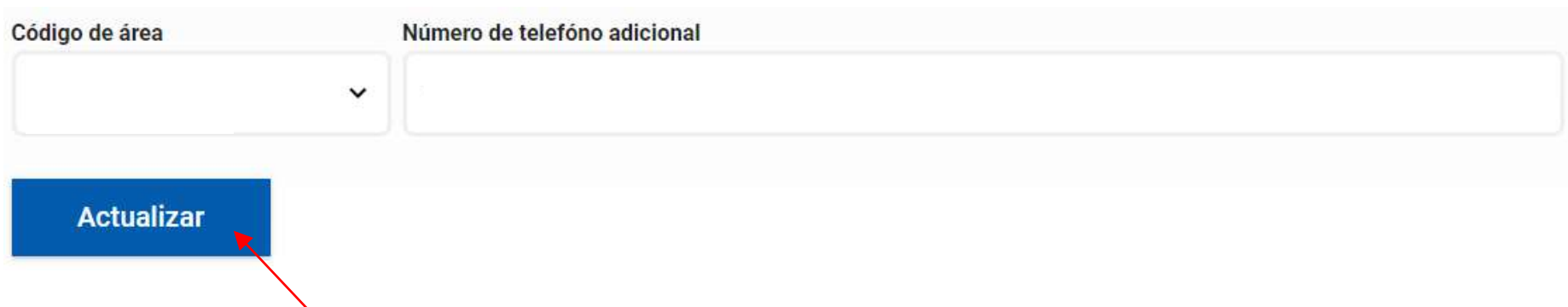
Mi Perfil

Guía de Usuario

- ➔ Si necesitas actualizar tu información personal, solo necesitas cambiar la información necesaria y seleccionar "Actualizar" para guardar los cambios.

Código de área Número de teléfono adicional

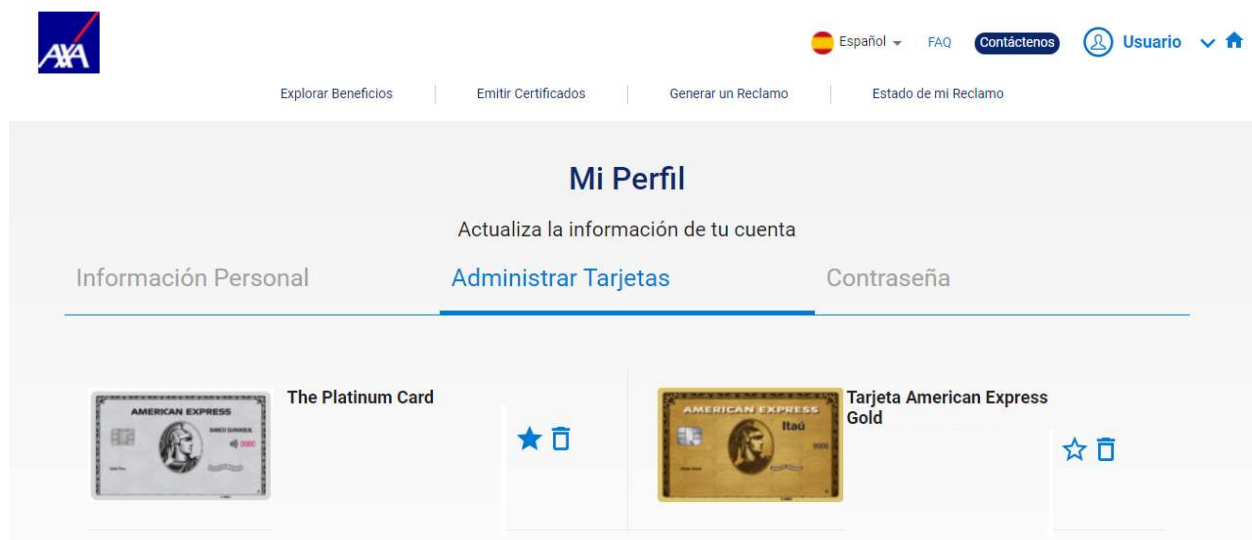
Actualizar



Mi Perfil

Guía de Usuario

- ➔ En la sección "Administrar tarjetas", puedes ver todas tus tarjetas registradas.
- ➔ Para seleccionar tu tarjeta principal, debes seleccionar el ícono en forma de "Estrella".





Gracias!