

Online Claims Portal

Update March 2026



Hu Openair Portal



How the claims process works

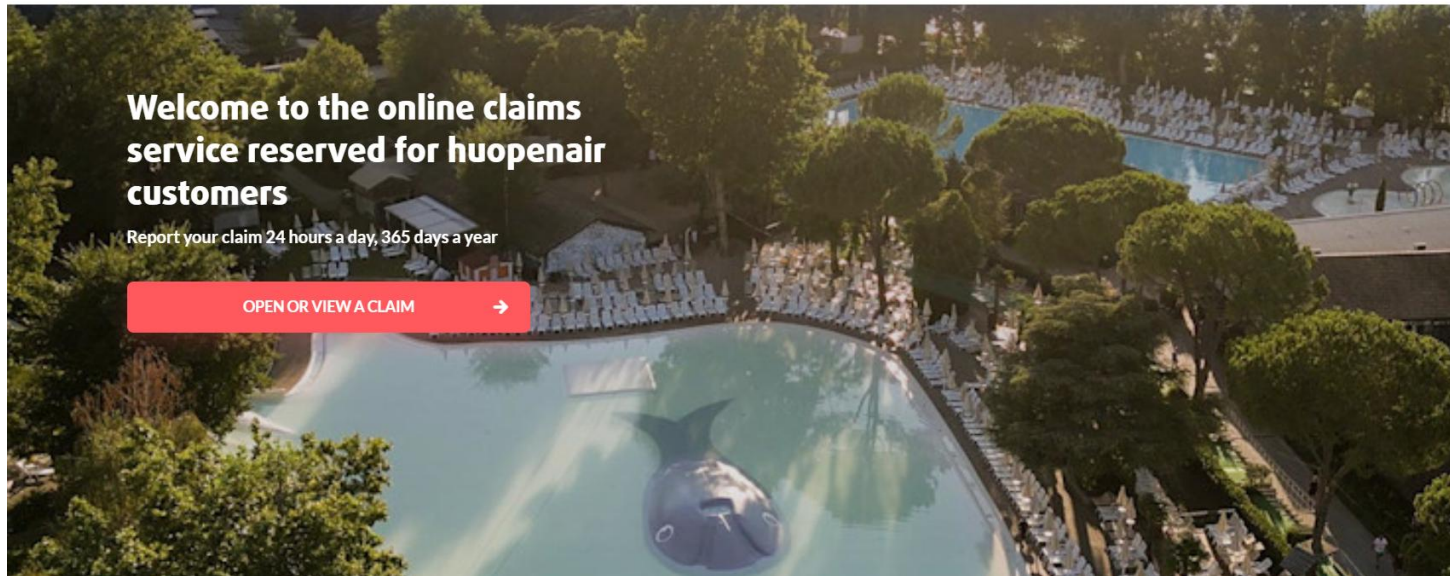
Necessary documents

Contact information

Info and assistance
+39 02.5824.0386

ENG

Customer area



- Customers can access the portal to open a claim, track its status, and communicate with the claims office through notes

Benefits of the Claims Portal

GUIDED CLAIM SUBMISSION

The complainant **accesses** the portal, **fills** in the claim data and **attaches** the required documents



CONFIRMATION

The insured or complainant will receive confirmation of the opening of the claim

IN REAL TIME



PROCESSING AND TRACKING STATUS

The insured or the complainant can check the **PROCESSING STATUS** of the request

Priority in the processing of claims that arrive from the portal.



CLAIM SETTLEMENT

When the payment is arranged, the insured is **informed by email or SMS** (with information such as claim number, cover, amount and beneficiary)



Notifications relating to the claim will be sent to the **@mail** address of the complainant (Agency/Insured). There is also the possibility of requesting notifications **via SMS** (optional: at the discretion of the complainant whether to enter the Insured's mobile phone in this field instead of his/her own so that the notifications also reach the Insured)

Access to the portal

- Enter the [portal address](#)
- Select "Customer Area" and enter the required data. Click on **LOGIN!**

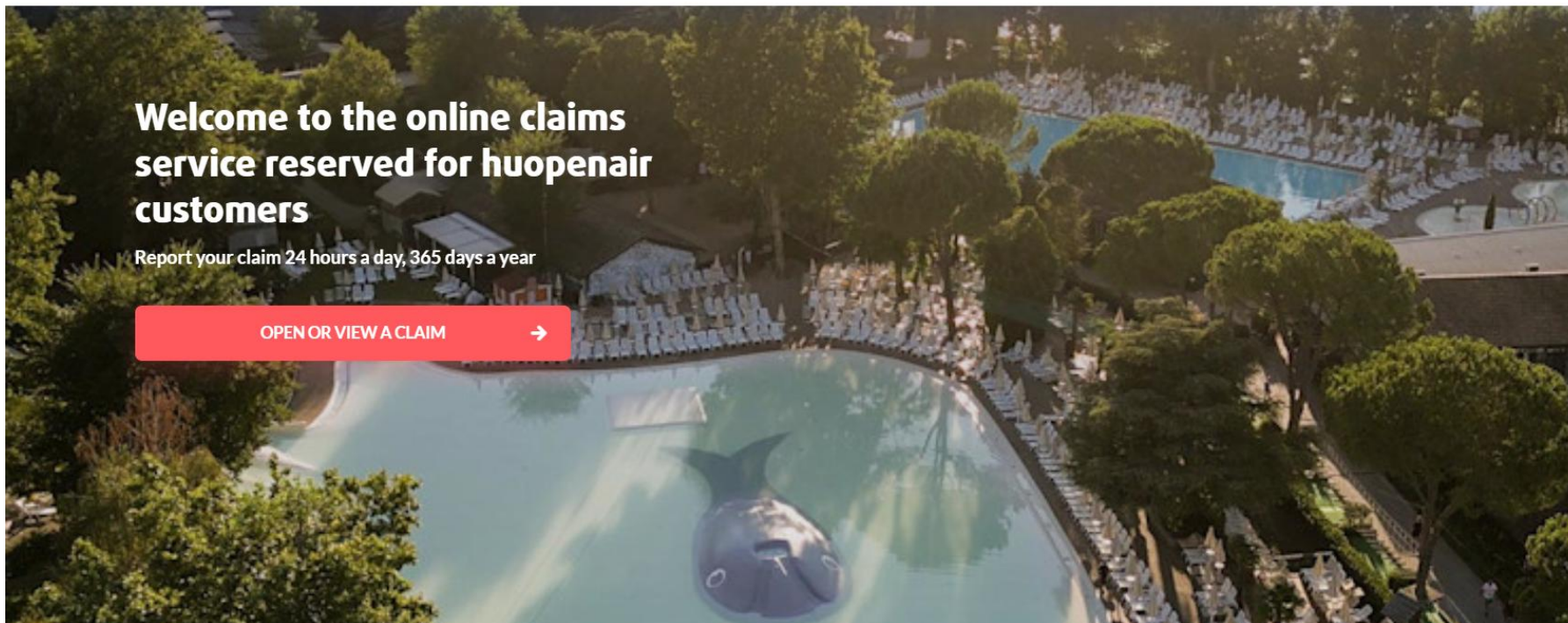


How the claims process works

Necessary documents

Contact information

Info and assistance
+39 02.5824.0386



Log in to your reserved area

Email

Password



[Cant access your account?](#)

SIGN IN



Or log in with:



Not registered yet? [Click here](#)



Click here to register and create your account for the first time

Go to the "Open a claim" or "View a claim" sections



Apri o consulta un sinistro

Cosa fare in caso di sinistro

Documenti necessari

Contatti

Per info e assistenza
+39
02.5824.0386



Apri o consulta un sinistro

Apri un sinistro

Consulta un sinistro

To **CONSULT** the status of a claim already filed

Card number

Inserisci la polizza per la quale vuoi effettuare la denuncia di un sinistro.

Inserisci qui il numero di polizza

Numero polizza

APRI UN SINISTRO



Inserisci una polizza/pratica nel formato: ECVV + codice alfanumerico.

Hai bisogno di aiuto?

Per informazioni su come aprire un sinistro contatta i nostri consulenti

Dall'Italia

+39 02.5824.5270



Data verification

1 Verifica i tuoi dati

2 Chi ha subito il sinistro

3 Denuncia il sinistro

4 Invia la denuncia

Verifica i tuoi dati

Prima di procedere verifica che i dati che hai inserito siano corretti.

Vuoi modificare i tuoi dati?

VAI AL TUO PROFILO →

Nome

Cognome

Indirizzo

Comune

CAP

Provincia

Email

Telefono

← TORNA INDIETRO

CONTINUA →

Polizza selezionata

N° polizza ecvv123456

Informazioni utili

Per proseguire tieni a portata di mano tutti i documenti utili:

- i dati degli assicurati
- il codice Iban

e ti ricordiamo che le notifiche relative al sinistro saranno inviate all'indirizzo del denunciante.

Recap with insured information. The information is based on what was entered by the user when creating the account.

Opening a claim



Apri o consulta un sinistro

Cosa fare in caso di sinistro

Documenti necessari

Contatti

Per info e assistenza

+39
02.5824.0386



Per chi stai effettuando la denuncia?

In questa fase puoi scegliere di aprire il sinistro per te o per un'altra persona.

Per me

Per un'altra persona

Polizza selezionata

N° polizza ecvv123456

Inserisci i dati necessari per la liquidazione del sinistro

Beneficiario

Nome e cognome beneficiario

Codice Fiscale/Partiva IVA Beneficiario

Dati bancari

Le coordinate bancarie saranno utilizzate solo in caso di liquidazione del sinistro. Ti preghiamo di inserirle fin da subito, questo ridurrà i nostri tempi di lavorazione.

Ti invitiamo inoltre ad inserire correttamente il nominativo del beneficiario, che deve corrispondere all'intestatario dell'IBAN indicato.

Valorizza il campo BIC/SWIFT solo in caso di conto corrente estero.

Codice IBAN

Codice BIC/SWIFT



TORNA INDIETRO

Insured Party's
Information

Informazioni utili

Nel caso il sinistro sia per un'altra persona ti consigliamo di avere a portata di mano:

- il codice Iban
- tutti i dati dell'assicurato che ha subito il sinistro

e ti ricordiamo che le notifiche relative al sinistro saranno inviate all'indirizzo del denunciante.

The IBAN field accepts SEPA bank accounts. If the IBAN does not belong to the SEPA network, the BIC/SWIFT code is required as mandatory information

Opening a claim

The screenshot shows the top navigation bar with logos for 'europ assistance' and 'fu OPENAIR'. The main navigation menu includes: 'Apri o consulta un sinistro', 'Cosa fare in caso di sinistro', 'Documenti necessari', 'Contatti', 'Per info e assistenza +39 02.5824.0386', a language dropdown set to 'ITA', and 'Area Clienti Alessia'. A progress bar at the bottom of the header shows four steps: 1. Verifica i tuoi dati, 2. Chi ha subito il sinistro, 3. Denuncia il sinistro (highlighted), and 4. Invia la denuncia.

Clicking on each item opens a drop-down menu with the description of each service

Seleziona la garanzia per la quale vuoi denunciare un sinistro

- ▼ Annullamento Viaggio
- ▼ Rimborso spese mediche in viaggio in caso di malattia o infortunio
- ▼ Rifacimento viaggio

Polizza selezionata

N° polizza ecvv123456

← TORNA INDIETRO

This screenshot is similar to the first one but shows the 'Dati di viaggio' section. The progress bar is the same. The 'Dati di viaggio' section contains four input fields: 'Data acquisto viaggio', 'Data partenza', 'Data rientro', and 'Destinazione', each with a calendar icon. Below these fields are two buttons: '← TORNA INDIETRO' and 'CONTINUA →'. The 'Polizza selezionata' box on the right remains the same.

Non-mandatory fields: it is always advisable for the customer to enter them.

Hai selezionato Annullamento Viaggio

Dati di viaggio

Data acquisto viaggio <input type="text"/>	Data partenza <input type="text"/>
Data rientro <input type="text"/>	Destinazione <input type="text"/>

← TORNA INDIETRO

CONTINUA →

Polizza selezionata

N° polizza ecvv123456

Uploading documents

1 Verifica i tuoi dati


2 Chi ha subito il sinistro

3 Denuncia il sinistro

4 Invia la denuncia

Carica i documenti


Ricordati che se alleghi tutti i documenti richiesti, il tuo sinistro sarà gestito in priorità. Europ Assistance si riserva di richiedere successivamente ulteriori documenti, se necessari per la valutazione del sinistro.

  Estratto conto di penale del viaggio CARICA 


Per allegare documentazione ulteriore o diversa, utilizza questo box sottostante.

Descrivi la tipologia del documento CARICA 

 TORNA INDIETRO

CONTINUA 

Polizza selezionata

 N° polizza ecwv123456

I documenti potranno essere caricati nei seguenti formati:

Pdf, Jpg, Jpeg, Tif, Txt, Odt, Msg, Eml, Bmp, Tiff, Gif, Ods

Puoi inserire al massimo 20 Mb per ciascun documento.

Claim information

2 Chi ha subito il sinistro

3 Denuncia il sinistro

4 Invia la denuncia

Inserisci le informazioni del tuo sinistro

Data sinistro

Quando si è verificato l'evento che desideri denunciare?

Data sinistro



Descrizioni sinistro

Aggiungi una descrizione dettagliata dell'evento per agevolare la valutazione del sinistro.

Descrizione

Importo richiesto

Puoi inserire l'importo del danno richiesto se quantificabile

Importo

Polizza selezionata

 N° polizza 1234567

Mandatory
fields

Non-
mandatory
fields



TORNA INDIETRO

Additional notes

1 Verifica i tuoi dati

2 Chi ha subito il sinistro

3 Denuncia il sinistro

4 Invia la denuncia

Inserisci le note aggiuntive alla tua denuncia

Hai assicurazioni con altre compagnie che rimborsano lo stesso sinistro?

Seleziona
No

Desideri ricevere notifiche Sms relative al sinistro?

Seleziona
Si

Numero di cellulare
333333333

Polizza selezionata

 N° polizza ecw123456

Consenso al trattamento dei dati

Ho letto l'[Informativa sul trattamento dei dati](#) e acconsento al trattamento dei miei dati personali ivi inclusi dati sanitari e/o relativi a reati e condanne penali necessari alla gestione della polizza da parte di Europ Assistance Italia e dei soggetti indicati nell'informativa. Mi impegno a portare a conoscenza di tutti quei soggetti, i cui dati personali potranno essere trattati per la gestione della polizza, del contenuto dell'Informativa e di acquisire dagli stessi il consenso al trattamento dei loro dati.

Autorizzo il trattamento dei miei dati relativi alla salute tramite processi con decisioni automatizzate che presentano tempi di gestione più brevi.

Mandatory
fields

Non-
mandatory
fields

← TORNA INDIETRO

CONTINUA →

Submit claim

Controlla i dati e invia la denuncia

INVIA DENUNCIA



Dati del denunciante

Nome	Cognome
Indirizzo	Comune
CAP	Provincia
Email	Telefono

Dati dell'assicurato [MODIFICA](#)

Nome	Cognome
Indirizzo	Nazione
CAP	Comune
Telefono	Email
Codice IBAN	Codice BIC/SWIFT

Documenti

Ricordati che se allegi tutti i documenti richiesti, il tuo sinistro sarà gestito in priorità.

Final recap screen: the customer can check here that the information is correct and click on **SUBMIT CLAIM.**

Viewing a claim

Claim status

Once the claim has been opened, by entering the *consultation* section you have the opportunity to:

1. Check the status and check for updates
2. Update documents
3. Ask practice questions = write a note
4. Change Iban

All communications to and from the claims office are reported here and can be consulted at any time to have the situation updated and under control!

europ assistance
you live we care

Apri o consulta un sinistro Cosa fare in caso di sinistro Domande frequenti Contatti

← Torna indietro

Sinistro n° 07-24-0-068, XXX

In valutazione

Qui di seguito puoi consultare e aggiornare le comunicazioni e la documentazione del tuo sinistro.

Comunicazioni Documenti del sinistro

Scrivi una nuova annotazione **SCRIVI +**

Consulta / Modifica IBAN **SCRIVI +**

14/08/2024 11:34 - Gestione sinistro 07-24-0-0685; XXX

14/08/2024 11:34 - Allegato: fattura del preventivi n 88

13/08/2024 14:59 - Sinistro: 07-24-0-0685; XXX

09/08/2024 10:21 - Gestione sinistro 07-24-0-068 XXX

09/08/2024 10:20 - Allegato: foto tern XXXXXXXXXX

09/08/2024 10:13 - Gestione sinistro 07-24-0-c XXXXXXXXXX

Portal features

- Pages with useful information in the event of a claim (documents required for reporting)
- A guided process that facilitates the steps of reporting a claim
- Simple and intuitive way to upload documentation
- Real-time tracking of the claim processing status
- Automatic notification system (e-mail and sms)
- Agile interaction with Claims Settlement
- Claims management priority with comprehensive documentation

ADVANTAGES



Faster response and definition times compared to the email channel



Constant updates on the status of the request in total autonomy, reducing the number of emails and telephone contacts with the Company



Payment tracking



Single repository for all reported claims, which can be consulted at any time and always updated

THANK YOU

