

Claimity : guide destiné aux utilisateurs finaux de la plateforme côté assurance



Expertise automobile, experts, enquête sur les fraudes

Ce guide présente le processus de bout en bout dans le portail Claimity du point de vue de l'assurance. Les cinq étapes sont toujours structurées de la même manière :

1) Données de base

2) Lieu et date

3) Détails du sinistre

4) Documents

5) Vérification et soumission

Ce guide explique également les processus d'enregistrement et d'inscription sur la plate-forme, la structure de la plateforme en dehors de la saisie des cas et les possibilités de rapport et de consultation.



Version : 13/01/2026

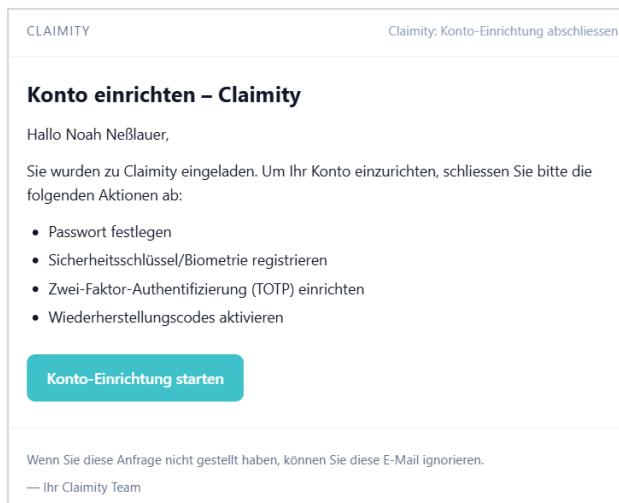
Table des matières

1	Inscription et connexion sur app.claimity.ch	2
1.1	Première inscription sur la plateforme	2
1.2	Connexion à la plateforme	5
1.3	Mettre à jour les informations de profil	5
1.4	Réinitialisation du mot de passe	6
2	Création d'un dossier	7
2.1	Sélectionner le type et la catégorie du dossier.....	7
2.2	Procédure commune (pour toutes les catégories)	7
2.3	Differences selon la catégorie.....	8
2.3.1	Expert automobile (véhicules).....	8
2.3.2	Expert (bâtiments / mobilier / infrastructures)	9
2.3.3	Lutte contre la fraude à l'assurance (procédure simplifiée).....	10
2.4	Contrôle qualité avant soumission (recommandé).....	10
2.5	Questions fréquentes et conseils	10
2.6	Attribution des cas au sein de l'organisation	11
2.7	Liste de contrôle succincte	11
3	Utilisation du portail.....	12
3.1	Travailler dans le portail (aperçu, cas, rapports, messages)	12
3.1.1	Tableau de bord	12
3.1.2	Tous les sinistres.....	12
3.1.3	Rapports (expertises/contrôles validés).....	13
3.1.4	Messages / Notifications système	13
3.1.5	Boîte à conseils	13
4	Détails du cas et fonctions de chat	14
4.1	Détails du cas après soumission (affichage des détails).....	14
5	Paramètres (pour les administrateurs).....	15

1 Inscription et connexion sur app.claimity.ch

1.1 Première inscription sur la plateforme

- Dès que vous êtes invité par un administrateur de votre organisation, vous recevez un e-mail d'invitation de l'expéditeur noreply@claimity.ch avec le contenu suivant :



- Cliquez ensuite sur le bouton « Démarrer la configuration du compte ». Un nouvel onglet s'ouvre, dans lequel vous devez cliquer une fois sur le lien « Cliquez ici pour continuer ».
- Vous serez ensuite redirigé vers une page vous demandant de modifier votre mot de passe. Même si vous n'en avez pas encore créé, un mot de passe vous a été attribué en arrière-plan. Vous pouvez maintenant créer le mot de passe de votre choix. Pour des raisons de sécurité, les règles suivantes s'appliquent : **le mot de passe doit comporter au moins 12 caractères, contenir au moins un chiffre, au moins une lettre minuscule et une lettre majuscule, au moins un caractère spécial et ne doit contenir ni l'adresse e-mail enregistrée ni le nom d'utilisateur.**



Passwort ändern

Ändern Sie Ihr Passwort bei Claimity. Achten Sie auf ein sicheres, neues Passwort.

! Sie müssen Ihr Passwort ändern, um das Benutzerkonto zu aktivieren.

[Senden](#)

[Zurück zur Anmeldung](#)

- Vous accédez ensuite à la configuration de l'authentification à deux facteurs. Vous pouvez scanner le code QR affiché avec votre téléphone portable à l'aide de l'application d'authentification de votre choix (Microsoft Authenticator, Google Authenticator, 1Password et autres). Un numéro à 6 chiffres s'affiche généralement sur votre téléphone portable, que vous devez saisir à cet endroit.



Zwei-Faktor-Authentifizierung

Richten Sie die Zwei-Faktor-Authentifizierung für Claimity ein: Scannen Sie den QR-Code mit Ihrer Authenticator-App (Microsoft Authenticator, Google Authenticator, 1Password, etc.) und geben Sie anschliessend den Code ein.

! Sie müssen eine Mehrfachauthentifizierung einrichten, um das Benutzerkonto zu aktivieren.



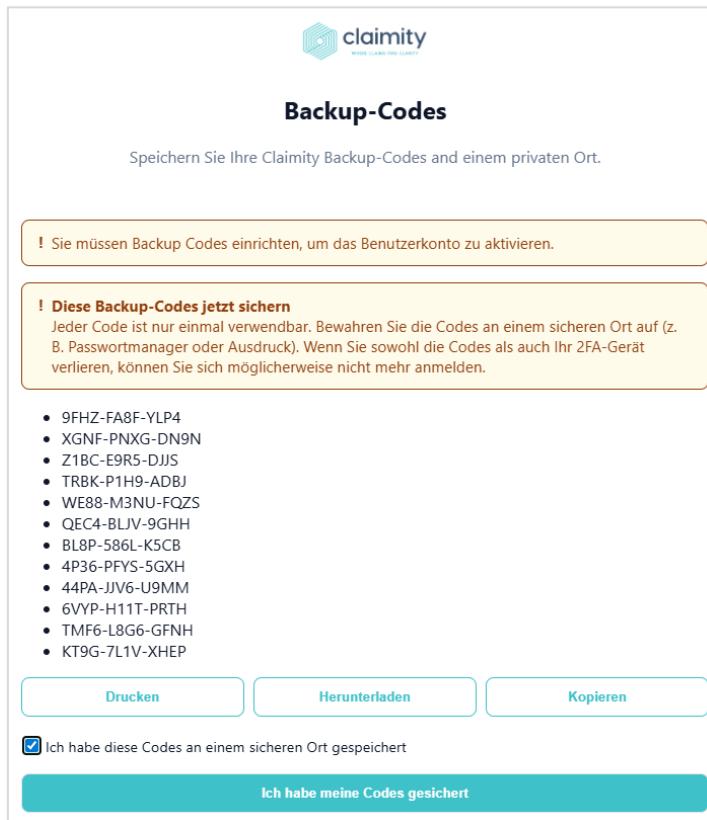
QR-Code kann nicht gescannt werden? Code manuell eingeben

[Senden](#)

[Zurück zur Anmeldung](#)

- Vous avez maintenant configuré les deux options d'authentification. Vous êtes invité à enregistrer les codes de secours et à les conserver en lieu sûr. Ceux-ci sont

nécessaires pour vous reconnecter à en cas d'indisponibilité de l'option MFA. Cochez ensuite la case de confirmation en bas et cliquez sur le bouton « J'ai sauvé-gardé mes codes ».



The screenshot shows a web page titled "Backup-Codes" from the claimity website. The page instructs users to store their backup codes at a secure location. It contains two yellow warning boxes: one about setting up backup codes and another about securing them. A list of 12 backup codes is provided, followed by three buttons: "Drucken", "Herunterladen", and "Kopieren". Below these is a checked checkbox labeled "Ich habe diese Codes an einem sicheren Ort gespeichert". At the bottom is a teal button labeled "Ich habe meine Codes gesichert".

! Sie müssen Backup Codes einrichten, um das Benutzerkonto zu aktivieren.

! Diese Backup-Codes jetzt sichern
Jeder Code ist nur einmal verwendbar. Bewahren Sie die Codes an einem sicheren Ort auf (z.B. Passwortmanager oder Ausdruck). Wenn Sie sowohl die Codes als auch Ihr 2FA-Gerät verlieren, können Sie sich möglicherweise nicht mehr anmelden.

- 9FHZ-FA8F-YLP4
- XGNF-PNXG-DN9N
- Z1BC-E9R5-DJJS
- TRBK-P1H9-ADBJ
- WE88-M3NU-FQZS
- QEC4-BLJV-9GHH
- BL8P-586L-K5CB
- 4P36-PFYS-5GXH
- 44PA-JJV6-U9MM
- 6VYP-H11T-PRTH
- TMF6-L8G6-GFNH
- KT9G-7L1V-XHEP

Drucken Herunterladen Kopieren

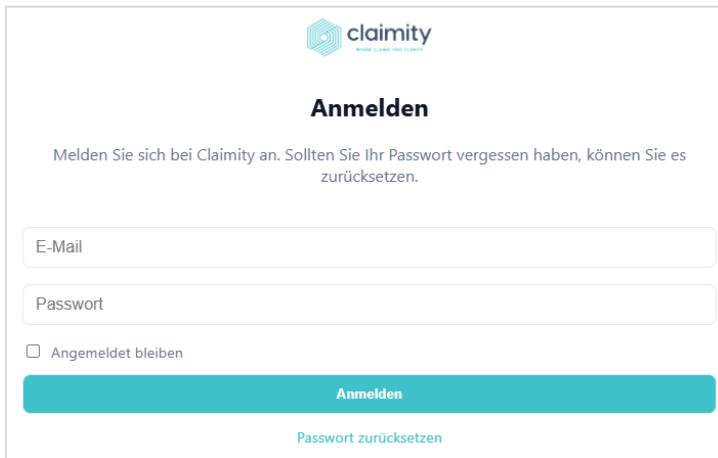
Ich habe diese Codes an einem sicheren Ort gespeichert

Ich habe meine Codes gesichert

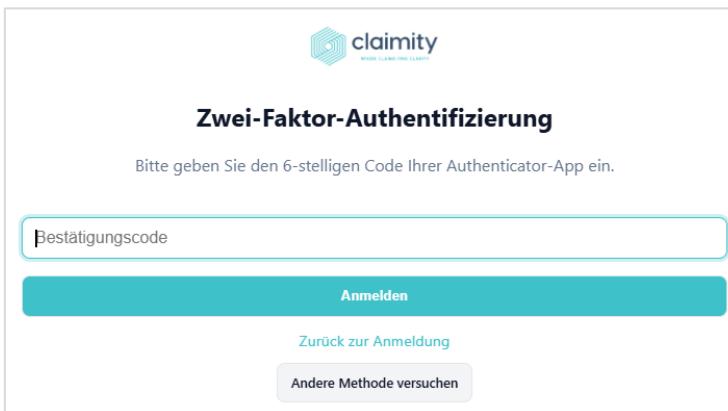
- Tout est maintenant terminé : vous vous êtes inscrit, vous avez défini votre mot de passe, configuré votre authentification à deux facteurs (2FA) et sauvegardé vos codes de secours, et vous êtes directement connecté à Claimity.

1.2 Connexion à la plateforme

- Si vous souhaitez vous reconnecter ultérieurement après votre inscription, saisissez les informations de connexion que vous avez définies sur app.claimity.ch.



- Vous serez alors invité à procéder à l'authentification à deux facteurs. Pour cela, utilisez l'application Authenticator sur votre smartphone. Vous pouvez saisir les chiffres affichés dans l'application Authenticator pour Claimity et confirmer en cliquant sur « Se connecter ».



- Vous êtes désormais connecté à la plateforme.

1.3 Mettre à jour les informations de profil

Après votre première connexion, vous pouvez saisir vos informations directement dans votre profil (cliquez sur votre nom dans la barre de navigation en bas à gauche). Veillez à indiquer votre numéro de téléphone et votre langue préférée.

1.4 Réinitialiser le mot de passe

- Si vous souhaitez réinitialiser votre mot de passe, cliquez sur « Réinitialiser le mot de passe » dans le formulaire de connexion et saisissez votre adresse e-mail. Vous recevrez un e-mail contenant le bouton « Créer un nouveau mot de passe ».
- Vous devrez d'abord utiliser à nouveau votre application d'authentification. Si celle-ci n'est pas disponible (par exemple, parce que vous avez changé de smartphone ou d'ordinateur), utilisez l'un des codes de secours enregistrés sous « Utiliser une autre méthode de connexion ».
- À l'étape suivante, vous pouvez définir votre nouveau mot de passe. Veillez à ce qu'il réponde aux exigences suivantes : **le mot de passe doit comporter au moins 12 caractères, contenir un chiffre, une lettre minuscule et une lettre majuscule, un caractère spécial et ne doit contenir ni l'adresse e-mail enregistrée ni le nom d'utilisateur.**
De plus, il ne doit pas correspondre à un mot de passe déjà défini.
- Vous êtes alors connecté à la plateforme.

2 Création d'un dossier

2.1 Sélectionner le démarrage et la catégorie de cas

- « Créer un nouveau cas » → « Saisie manuelle ».
- Sélectionner la catégorie :
 - Expert automobile (sinistres automobiles)
 - Expert (bâtiments / mobilier / infrastructures)
 - Lutte contre la fraude à l'assurance

Remarque : en plus de l'option « Manuel », vous disposez également des options OCR (téléchargement de fichiers PDF avec lecture automatique) et connexion API au système de gestion des stocks de l'assureur. L'API doit toutefois être configurée par votre organisation et adaptée au système de gestion des stocks pour être fonctionnelle. Si vous êtes intéressé, n'hésitez pas à contacter Claimity à l'adresse info@claimity.ch. Une fois la configuration effectuée, vous bénéficierez d'une initiation et d'une formation individuelles.

2.2 Procédure commune (pour toutes les catégories)

Certaines des informations suivantes sont obligatoires, tandis que d'autres sont facultatives. Les champs obligatoires sont signalés par un astérisque (*) sur la plateforme elle-même et dans la documentation API disponible à l'adresse <https://docs.claimity.ch/de/api/>.

- Données de base
 - Numéro de sinistre
 - Branche (voir les différences par catégorie ci-dessous)
 - Type de sinistre
 - Informations sur l'assuré et, le cas échéant, son véhicule
 - Informations sur la partie adverse (en cas de responsabilité civile) et, le cas échéant, sur son véhicule
- Lieu et date
 - Adresse, code postal, localité
 - Date du sinistre
- Détails du sinistre
 - Description du sinistre
 - Montant estimé du sinistre (CHF)
 - Type d'inspection (détails ci-dessous)

- Expertise du véhicule : atelier, inspection privée, expertise en direct, vérification du devis, vérification de la facture
- Expert : inspection sur place, vérification du devis, vérification de la facture
- BVM : aucun type d'inspection
- Date de l'inspection :
 - « Immédiatement » = si possible le lendemain ou
 - sélectionner une date précise
- Documents
 - Télécharger des photos / documents / vidéos (par exemple, photos des dommages, contrat d'assurance / facture, pièces d'identité).
 - Plusieurs fichiers sont possibles ; des noms de fichiers explicites facilitent la vérification.
- Vérification et envoi
 - Vérifier le résumé.
 - Soumettre le dossier – les données ne pourront plus être modifiées par la suite.
 - La transmission réussie est confirmée ; le dossier est directement transmis aux experts concernés.

2.3 Différences selon la catégorie

2.3.1 Expert automobile (véhicules)

- Branche : responsabilité civile / assurance casco partielle / assurance casco complète
- Type de sinistre : texte libre (par exemple « dommage de stationnement », « bris de glace »)
- Type d'inspection (sélection) :
 - Garage
 - Champs supplémentaires : nom de l'atelier, numéro de téléphone, adresse, code postal, ville
 - Date de l'inspection : « Immédiatement » ou date précise
 - Inspection privée
 - La section « Visite privée » est préremplie avec les données VN ; si la personne souhaitée / l'adresse diffère, sélectionnez « Entrer une autre adresse ».

- Date de visite comme ci-dessus
- Expertise en direct
 - La section « Contact pour expertise en direct » est préremplie avec les données VN. Si la personne / l'adresse souhaitée diffère, sélectionnez « Entrer une autre adresse ».
 - Date de visite comme ci-dessus
- Vérifier le devis
 - Aucun rendez-vous nécessaire ; téléchargez les documents KV pertinents à l'étape « Documents ».
- Vérifier la facture
 - Pas besoin de rendez-vous ; téléchargez les documents de facturation.

Remarques

- En matière de responsabilité civile, les données de la partie adverse sont saisies ou automatiquement reprises pour la suite du traitement.
- Le lieu est suggéré à partir du code postal saisi (liste de sélection).

2.3.2 Expert (bâtiment / mobilier / infrastructure)

- Branche : bâtiment / mobilier / infrastructure
- Type de sinistre : sélection (par ex. incendie, éléments naturels, glissement de neige, vol, collision avec un animal, dommages causés par des martres, bris de glace, vandalisme, assistance, chute d'objets, dommages de stationnement)
- Type d'inspection :
 - Inspection sur place (rendez-vous comme ci-dessus)
 - Vérification du devis (téléchargement des documents, pas de rendez-vous)
 - Vérification de la facture (téléchargement des documents, pas de rendez-vous)

Remarques

- En cas de responsabilité civile, les données de la partie adverse sont automatiquement reprises pour la suite du traitement.
- En cas de dommage propre, les données de l'assuré sont utilisées en conséquence.

2.3.3 Lutte contre la fraude à l'assurance (procédure simplifiée)

- Données de base : numéro de sinistre, coordonnées de l'assuré (nom, adresse, code postal/localité, téléphone) ; partie adverse en option
- Lieu et date du sinistre : adresse/code postal/localité, date
- Détails du sinistre : description du sinistre et assistance souhaitée (à préciser brièvement), montant estimé
- Télécharger les documents
- Vérification et soumission

2.4 Contrôle qualité avant l'envoi (recommandé)

- Numéro de sinistre et catégorie corrects ?
- La description du sinistre explique, dans la mesure du possible, les circonstances du sinistre ainsi que toutes les autres informations pertinentes pour l'évaluation du cas.
- Type d'inspection correctement choisi (atelier/privé vs. contrôle KV/RE sans rendez-vous).
- Documents :
 - Au minimum, photos d'ensemble (gros plan + vue d'ensemble)
 - En cas de contrôle : KV/facture complète
 - Facultatif : police d'assurance, immatriculation/numéro d'identification du véhicule, coordonnées de l'atelier/de la personne

2.5 Questions fréquentes et conseils

- « Immédiatement » signifie le jour ouvrable suivant pour la prise de rendez-vous.
- Format de la date : jj.mm.aaaa.

- Une fois la demande soumise, aucune modification n'est possible ; veuillez signaler toute correction à Claimity. Une fonction de chat avec Claimity est disponible à cet effet.
- Économie des données : ne téléchargez que les documents nécessaires à l'évaluation.

2.6 Attribution des cas au sein de l'organisation

- Afin de garantir une bonne vue d'ensemble et d'indiquer à l'expert qui est son interlocuteur, vous devez vous assurer que le cas est attribué au bon collaborateur au sein de l'organisation. Par défaut, les cas sont attribués au collaborateur qui les a créés.
- Toutefois, si vous créez et transmettez un cas dont un collègue doit ensuite s'occuper, allez dans Tous les cas → Afficher les détails en haut à droite sur « Responsable » et sélectionnez le collaborateur responsable.
- Si vous activez le bouton « Uniquement mes cas » (en haut à droite) sous « Tous les cas », vous verrez tous les cas pour lesquels vous êtes enregistré comme personne responsable.

2.7 Liste de contrôle rapide

- Catégorie sélectionnée (véhicule / assurance sociale / fraude)
- Données de base complètes (y compris secteur et type de sinistre)
- Lieu et date corrects
- Détails du sinistre + montant enregistrés
- Type d'inspection correct (atelier/privé ou contrôle KV/RE)
- Documents complets (photos, KV/RE)
- Résumé vérifié → Soumettre le dossier

3 Utilisation du portail

3.1 Travailler dans le portail (aperçu, cas, rapports, messages)

3.1.1 Tableau de bord

- Indicateurs clés en un coup d'œil : vignettes pour Nouveau, En cours, Révision, Terminé.
- **Actions rapides :**
 - **Rechercher des cas** (lien direct vers la liste des cas)
 - **Créer un nouveau cas** (lien direct vers « Nouveau cas »)
 - **Exporter des rapports** (lien direct vers les expertises/factures validées)
- **Catégorie et statut** : vous voyez ici à gauche le nombre de cas par catégorie (véhicule, expert, fraude à l'assurance).
À droite, vous pouvez voir combien de cas ont un statut donné (clôturé, en cours, etc.).
- **Historique** : l'historique vous offre un aperçu du nombre de cas que vous avez traités via Claimity. Vous pouvez consulter l'historique au niveau quotidien, mensuel et annuel.

3.1.2 Tous les sinistres

- **Onglets de statut** : tous les cas, nouveaux, en cours, refusés, en cours de vérification, clôturés.
- **Recherche** : par **ID de dossier, numéro de sinistre ou type**.
- « **Uniquement mes cas** » : bouton pour afficher la vue personnelle ; désactivé = tous les cas de l'organisation.
- **Détails de la liste** : afficher la date du sinistre, le créateur, l'attribution (par exemple, *non attribué / expert Claimity*), le statut et les détails.
- **Cas archivés** : lorsque vous cliquez sur « Afficher les détails » d'un cas, vous avez la possibilité d'archiver le cas en haut à droite. Il n'apparaîtra alors plus dans la vue générale. Toutes les données relatives au cas restent enregistrées et peuvent être consultées à tout moment via l'onglet « Archivé ». Le cas peut également être dé-archivé à tout moment.

Cette fonction est recommandée pour les cas plus anciens afin de conserver une vue d'ensemble claire.

- **Paramètres d'administration :** l'administrateur de l'assurance peut spécifier si les notifications, les chats, etc. ne doivent être envoyés que pour les cas attribués ou s'ils doivent être visibles pour tous les cas de l'organisation.

3.1.3 Rapports (expertises/contrôles approuvés)

- **Filtrer par catégorie :** onglets Tous les cas, Véhicule, Expert, Fraude à l'assurance.
- **Recherche :** par ID de cas, catégorie, commentaire du rapport ou nom de fichier.
- **Aperçu et téléchargement :** commentaire de rapport de l'expert et fichiers de rapport (aperçu/téléchargement) ; les détails ouvrent le cas correspondant.

3.1.4 Messages / Notifications système

- **Boîte de réception :** onglets Tous, Non lus, Lus.
- **Les messages système** fournissent des informations, par exemple sur les remarques relatives au profil, les autorisations ou les modifications.
- **Actions :** ouvrir, transférer, supprimer si nécessaire (selon les droits attribués au rôle).

3.1.5 Boîte à conseils

- Activez « **Uniquement mes cas** » pour affiner la liste.
- Dans la liste des cas, utilisez également **l'onglet Statut** pour trouver plus rapidement les étapes de traitement.
- Dans la section **Rapports**, vous trouverez **tous les documents partagés** de votre organisation, ce qui est idéal pour la révision/l'exportation.

4 Détails du cas et fonctions de chat

4.1 Détails du cas après soumission (vue Détails)

Après la soumission (étape 5), vous pouvez consulter toutes les informations dans la vue du cas via « Tous les cas » > « Détails ».

- **Aperçu – tous les contenus transmis**
- **Documents – Téléchargements et pièces justificatives**
- **Messages – Messages directs**
 - **Chat lié au dossier avec horodatage.**
 - Commutateur « **Avec des experts** » / « **Avec Claimity** » pour des historiques de conversation séparés.
 - Vous pouvez joindre **des pièces jointes** directement au message (par exemple, envoyer une facture manquante).
- **Rapport – Expertises/Contrôles**
 - **Aperçu des rapports** avec titre/numéro (par exemple, *rapport n° 1*), **badge de statut** (par exemple, *approuvé/en cours d'examen*), **commentaire** de l'expert.
 - **Fichiers de rapport** avec *affichage* et *téléchargement*.
- **Historique – historique complet**
 - **Chronologie chronologique** de toutes les étapes du système et du traitement avec date/heure, par exemple : *Cas créé* → *Attribué* → *Accepté* → *En cours de traitement* → *Rapport en cours de vérification* → *Approuvé par l'administrateur* → *Terminé*.
 - Sert de **piste d'audit** pour la traçabilité et la révision.

5 Paramètres (pour les administrateurs)

- Dans la barre de navigation à gauche, vous verrez un élément de menu « Paramètres ».

En tant qu'administrateur, vous voyez alors les 5 options de menu suivantes :

- **Utilisateurs et rôles** : vous pouvez ici ajouter des collaborateurs de votre organisation et leur attribuer un rôle (membre ou administrateur). Le collaborateur invité reçoit alors un e-mail lui permettant de s'inscrire sur la plate-forme sous votre organisation.

Vous pouvez également supprimer des utilisateurs.

- **Messages** : vous pouvez ici définir si un e-mail doit être envoyé à l'adresse e-mail des collaborateurs ou à celle de l'organisation. Vous pouvez envoyer un e-mail dans deux cas différents : un rapport approuvé a été transmis à votre organisation ou un nouveau message de chat a été envoyé à votre organisation.

En tant qu'administrateur, vous pouvez décider dans les deux cas si les e-mails doivent être envoyés à l'adresse e-mail de l'organisation ou à celle du responsable. Vous pouvez également sélectionner la langue de l'e-mail pour les e-mails de l'organisation. Si le responsable reçoit l'e-mail, celui-ci est toujours envoyé dans la langue que le responsable a indiquée dans son profil Claimity.

- **Organisation** : veuillez saisir ici les informations relatives à votre organisation.
- **Accès API** : vous pouvez demander ici l'accès à l'API Claimity afin de simplifier le transfert de données entre votre système interne et Claimity et ainsi gagner du temps dans le traitement des dossiers. Vous trouverez toutes les informations relatives à la configuration de l'API, à la sécurité des données et d'autres remarques dans la documentation API : <https://docs.claimity.ch/de/api/>.

Si vous avez des doutes, n'hésitez pas à contacter Claimity pour demander de l'aide ou des conseils : info@claimity.ch .

- **Tarifs :** sous Tarifs, vous pouvez consulter les tarifs des différents services.
Si vous avez des questions à ce sujet, veuillez contacter Claimity
[:info@claimity.ch](mailto:info@claimity.ch) .
- Les utilisateurs non administrateurs peuvent également consulter les informations, à l'exception des tarifs, mais ne peuvent effectuer aucune modification.