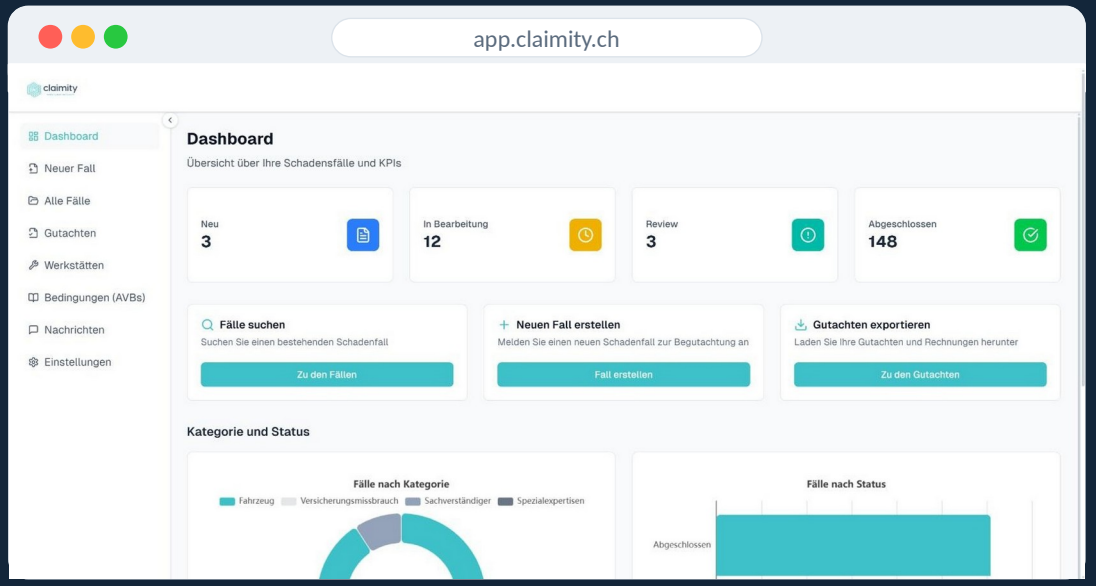
claimity
WHERE CLAIMS FIND CLARITY

Claimity pour les assureurs

Guide de la plateforme app.claimity.ch



Expertise automobile · Expertise de sinistres · Enquêtes en cas de fraude

Version d’octobre 2026 · captures d’écran de l’interface en allemand

VUE D'ENSEMBLE

Un dossier en cinq étapes

Chaque nouveau dossier est saisi dans le même ordre, quelle que soit la catégorie.

01

Données de base

Numéro de sinistre, branche, type de sinistre, preneur d'assurance et partie adverse.

02

Lieu et date

Où et quand le sinistre s'est-il produit?

03

Détails du sinistre

Description, montant estimé et type d'inspection.

04

Remarque et documents

Joindre photos, devis, facture ou police.

05

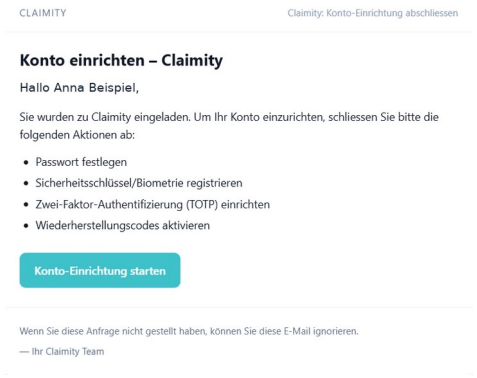
Vérification

Contrôler toutes les données et «Soumettre le dossier».

Ensuite: suivez le dossier, posez vos questions dans le chat et consultez le rapport approuvé directement dans le dossier.

Première inscription

Vous recevez une invitation par e-mail. La configuration prend environ cinq minutes.



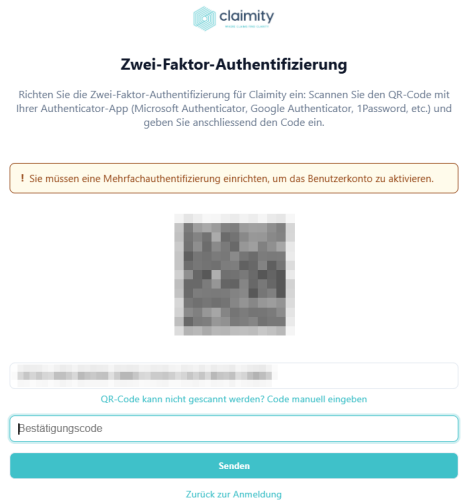
1 Ouvrir l’invitation

E-mail de noreply@claimity.ch, bouton «Commencer la configuration du compte».



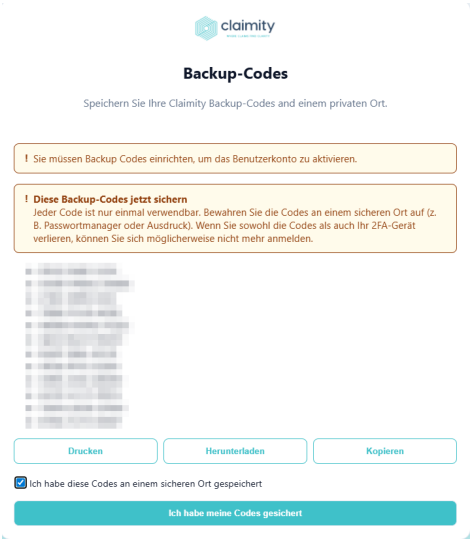
2 Définir le mot de passe

Au moins 12 caractères, dont un chiffre, une majuscule, une minuscule et un caractère spécial.



3 Configurer la 2FA

Scanner le code QR avec une application d’authentification et saisir le code.



4 Codes de secours

Les conserver en lieu sûr, puis cocher la case «J’ai sauvegardé mes codes».

Connexion et réinitialisation du mot de passe

La connexion est toujours protégée par un second facteur.

1 Saisir les identifiants

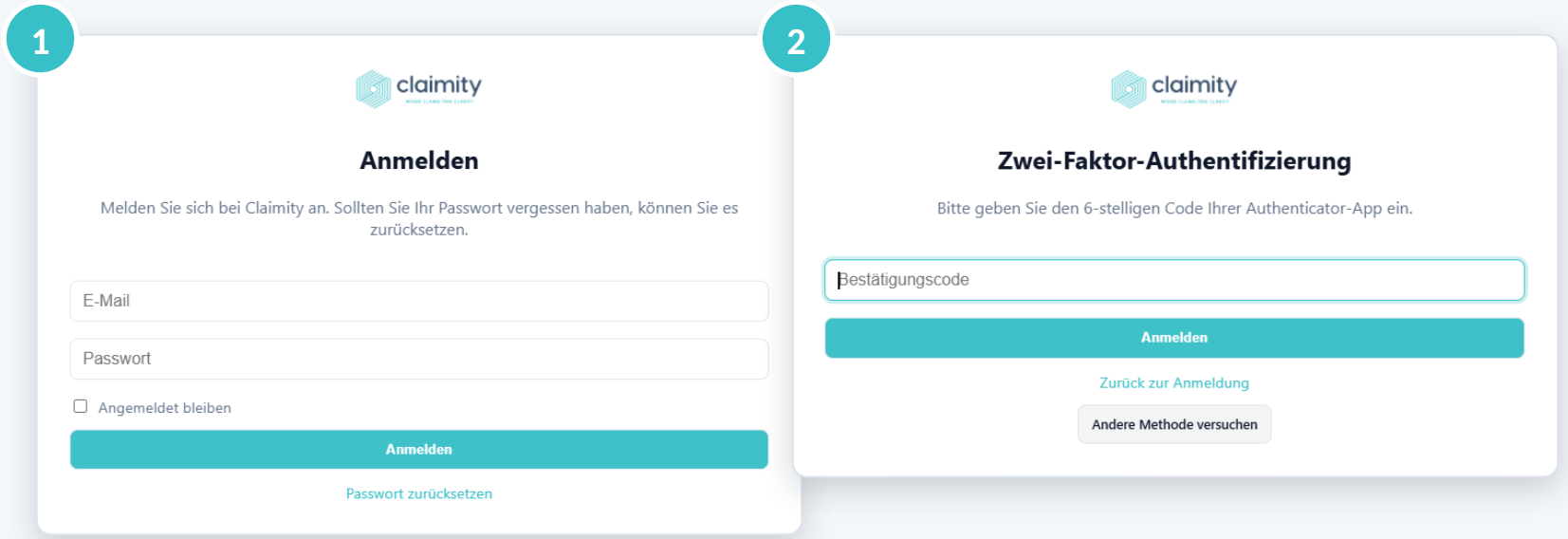
Sur app.claimity.ch, saisir l'adresse e-mail et le mot de passe, puis cliquer sur «Se connecter».

2 Confirmer le code

Saisir le code à six chiffres de l'application d'authentification et confirmer.

3 Mot de passe oublié

Dans le formulaire de connexion, choisir «Réinitialiser le mot de passe». Sans accès à l'application, utiliser un code de secours via «Essayer une autre méthode».



Conseil: n'activer «Rester connecté» que sur votre propre appareil sécurisé.

Compléter le profil

Cliquer sur votre nom en bas à gauche dans la barre de navigation.

1 Numéro de téléphone

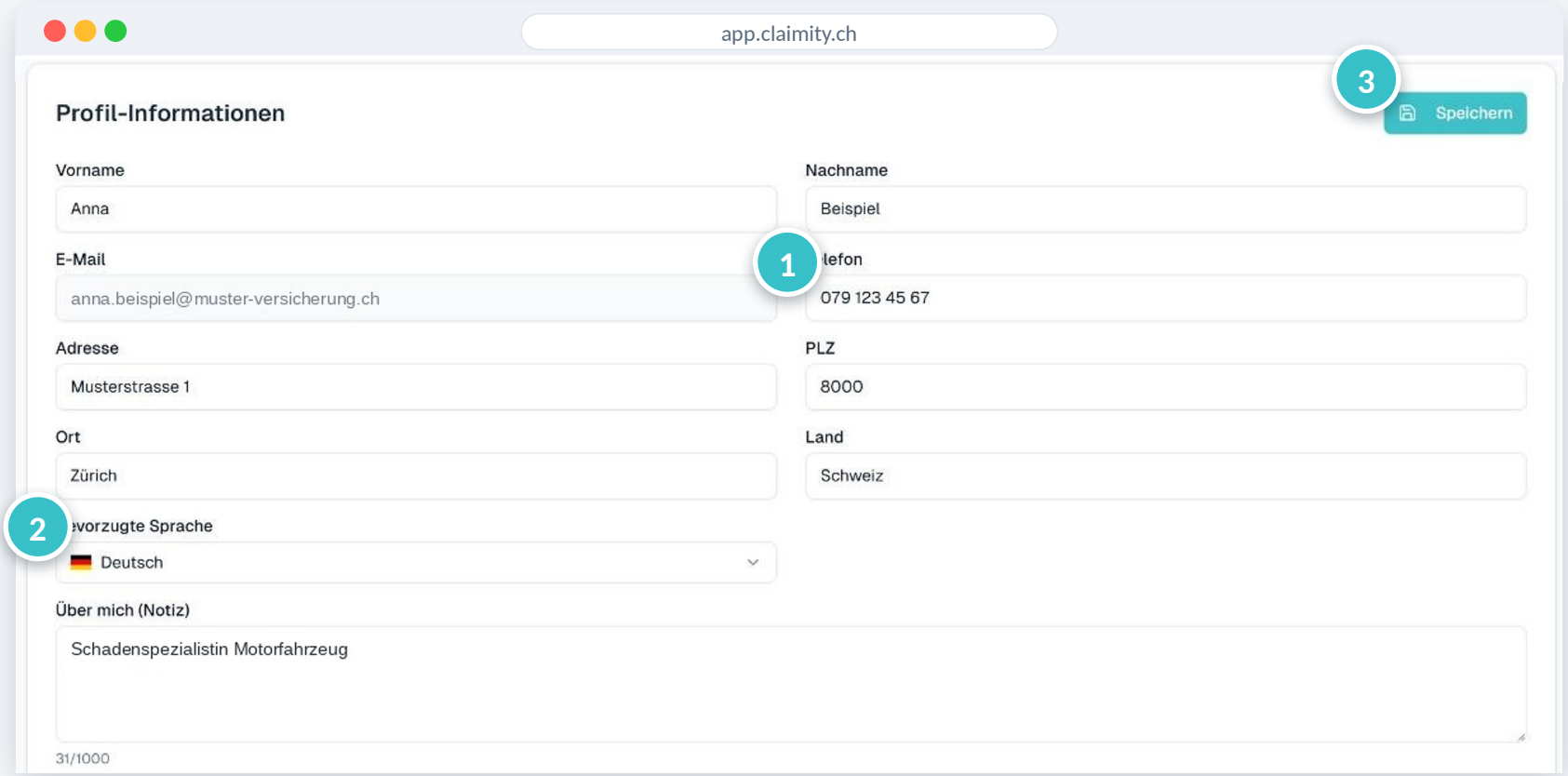
Pour que l'expert et Claimity puissent vous joindre directement.

2 Langue préférée

Détermine la langue de tous les e-mails envoyés par Claimity.

3 «Enregistrer»

Les modifications ne sont enregistrées qu'après un clic sur ce bouton.



Le tableau de bord

Votre point de départ avec chiffres clés et actions principales.

1 Chiffres clés

Nouveau, En cours, Révision et Clôturé en un coup d'œil.

2 Actions rapides

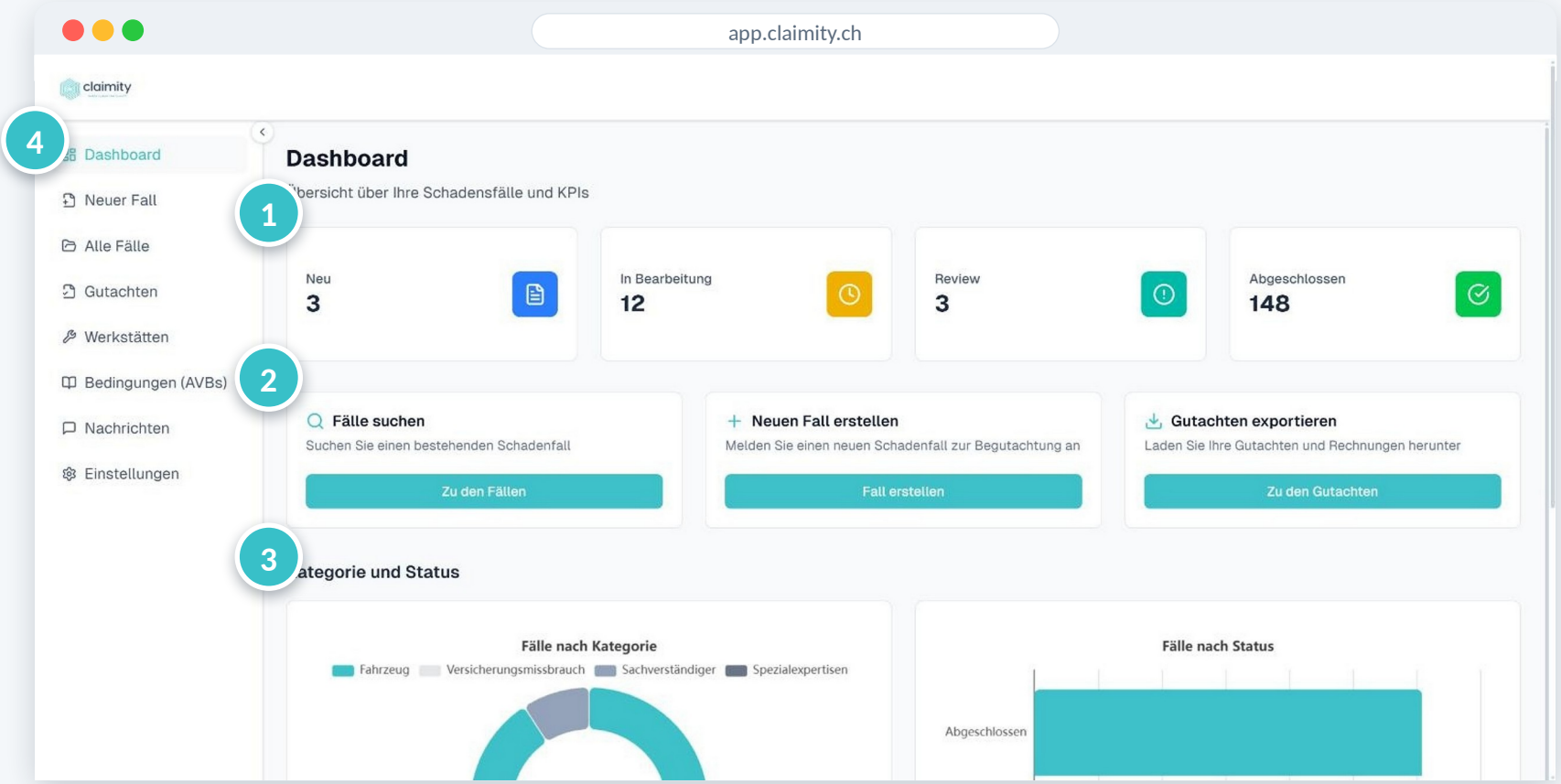
Rechercher des dossiers, créer un dossier, exporter des rapports.

3 Catégorie et statut

Répartition de vos dossiers, avec l'historique en dessous.

4 Navigation

Nouveau dossier, Tous les dossiers, Rapports, Garages, Conditions (CGA), Messages, Paramètres.



01

Saisir un dossier

De la catégorie à la soumission

claimity
WHERE CLAIMS FIND CLARITY

Créer un nouveau dossier

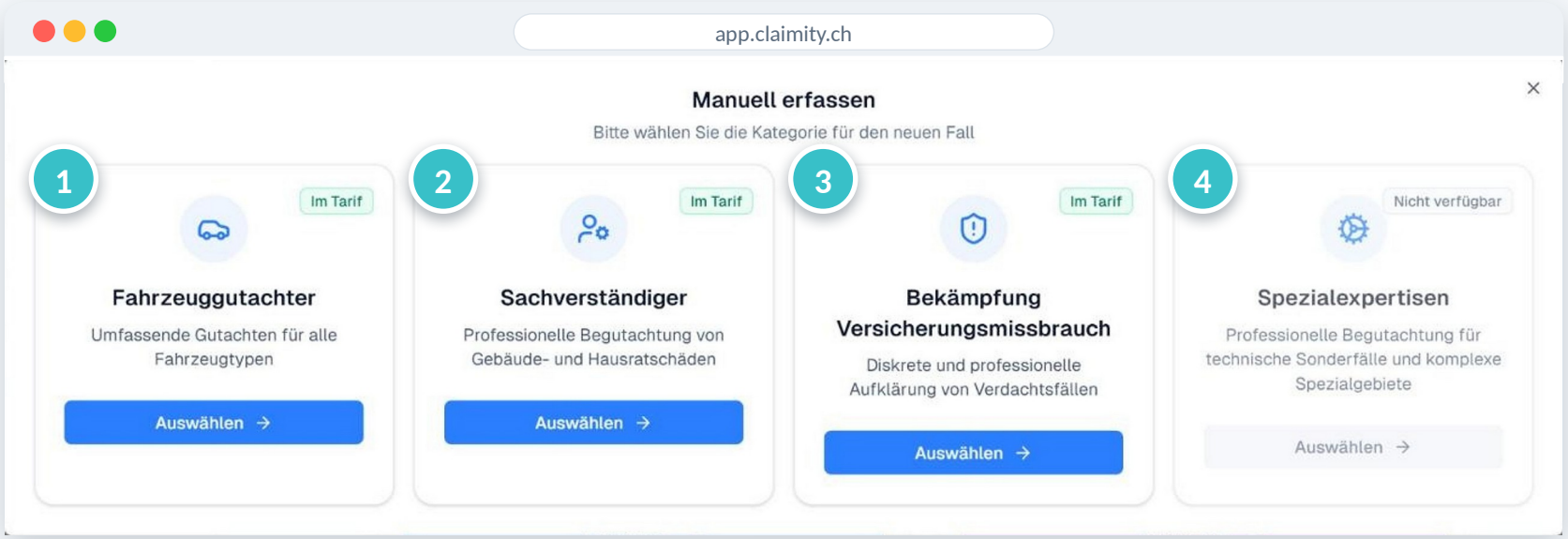
Menu «Nouveau dossier», puis «Saisie manuelle» et choisir la catégorie. Saisie par interface: voir le chapitre 02.

1 **Expert automobile**
Expertises pour tous les types de véhicules.

2 **Expert en sinistres**
Bâtiment, mobilier et infrastructure.

3 **Fraude à l'assurance**
Enquête discrète sur les cas suspects.

4 **Expertises spéciales**
Cas techniques particuliers, s'ils sont



«Dans le tarif» indique les catégories activées pour votre organisation.

ÉTAPE 1

Données de base

Les champs obligatoires sont marqués d’un astérisque.

1 Numéro de sinistre

Votre référence interne, elle figure ensuite sur le rapport.

2 Branche

Pour les véhicules: responsabilité civile, casco partielle ou casco complète.

3 Type de sinistre

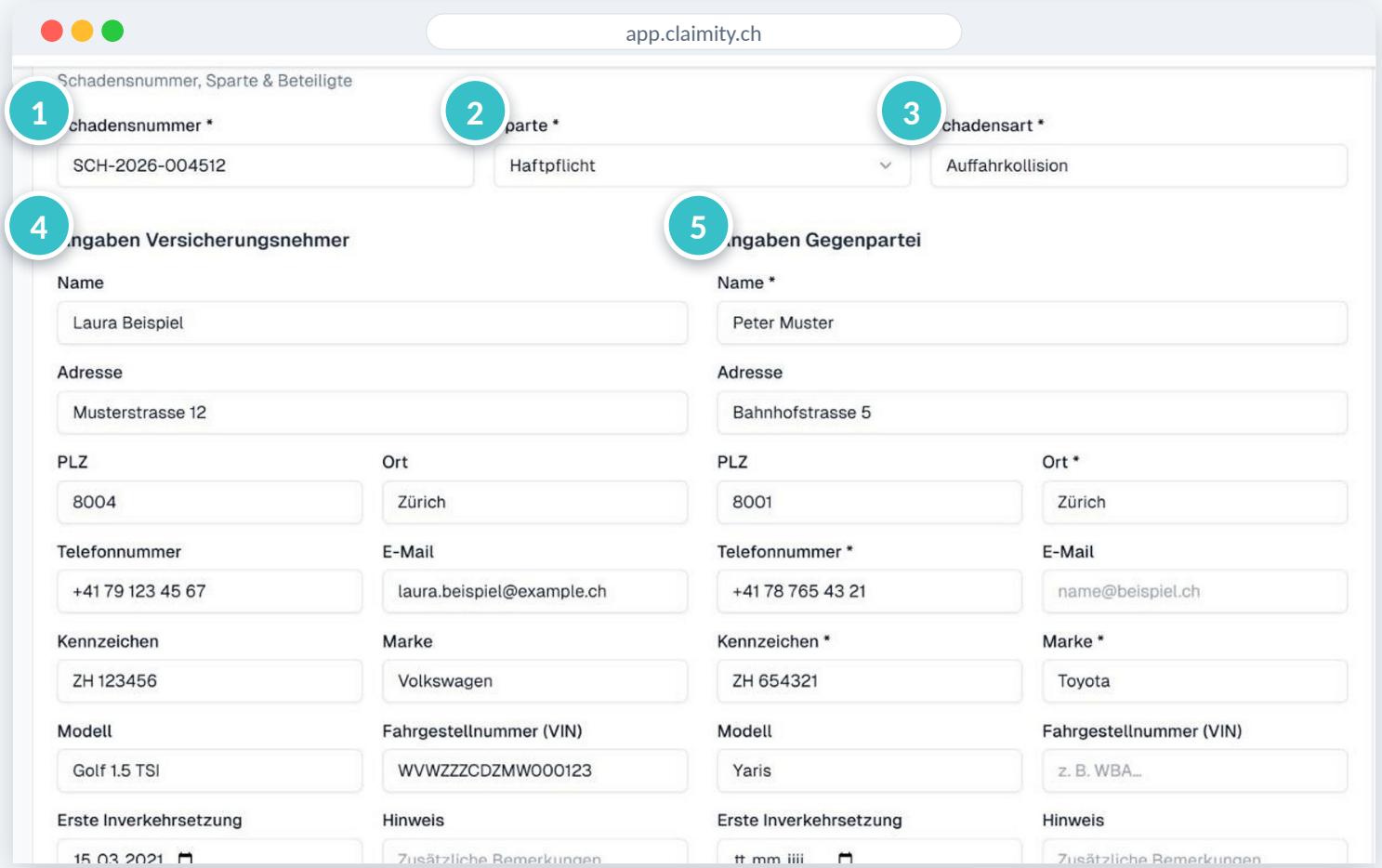
En quelques mots, par exemple dommage de parking ou bris de glace.

4 Preneur d’assurance

Contact et véhicule; la localité est déduite du NPA.

5 Partie adverse

S’affiche en responsabilité civile et est transmise à l’expert.



ÉTAPE 2

Lieu et date

Où et quand le sinistre s'est-il produit?

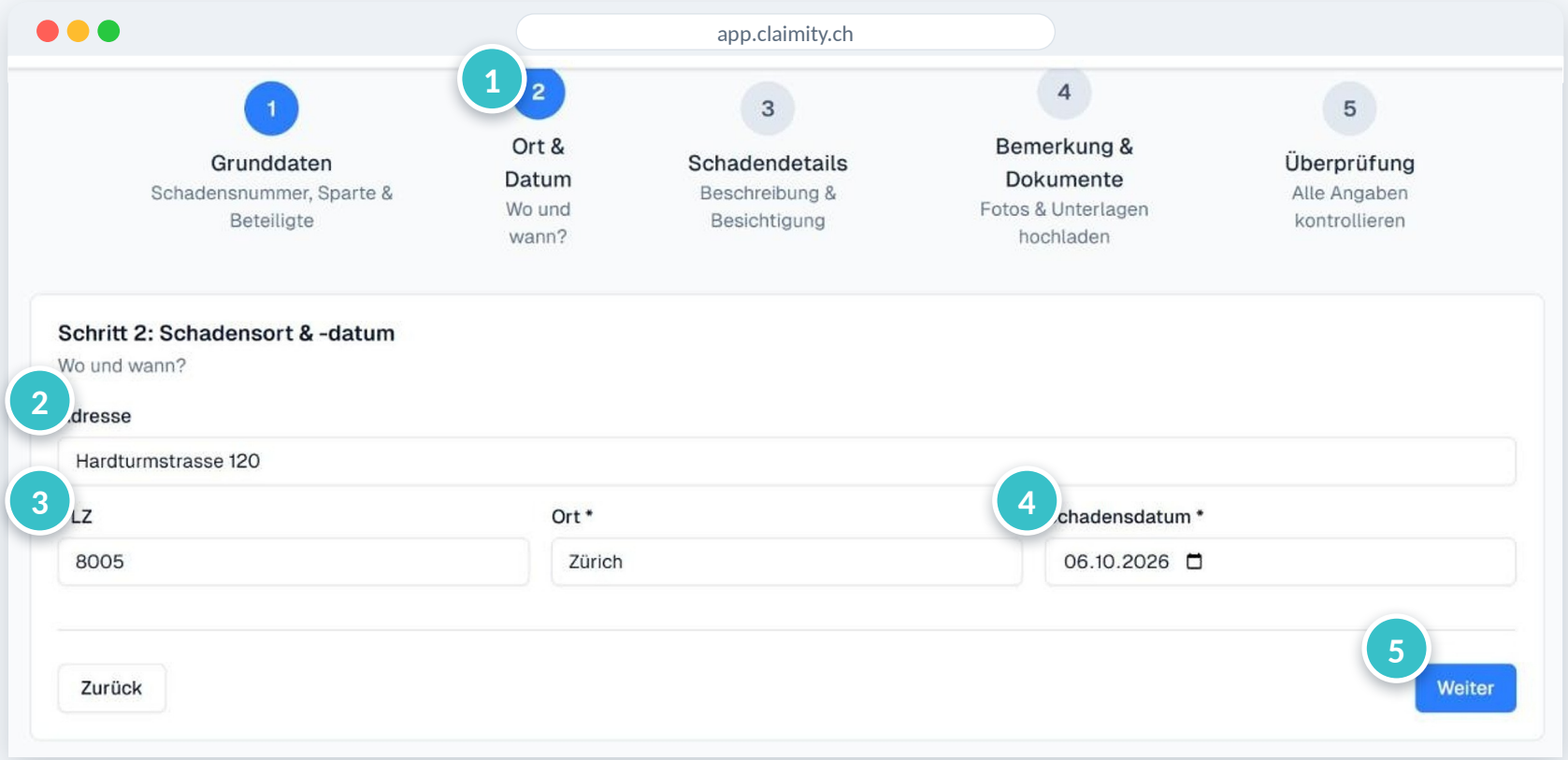
1 Progression
La barre indique à tout moment l'étape en cours.

2 Adresse
Lieu du sinistre, le plus précisément possible.

3 NPA et localité
La localité est proposée à partir du NPA.

4 Date du sinistre
Champ obligatoire au format jj.mm.aaaa.

5 «Suivant»
«Retour» permet de corriger à tout moment les étapes précédentes.



ÉTAPE 3

Détails du sinistre et inspection

Ici, vous définissez comment l'expert évalue le sinistre.

1 Description du sinistre
Déroulement et tout ce qui compte pour l'évaluation.

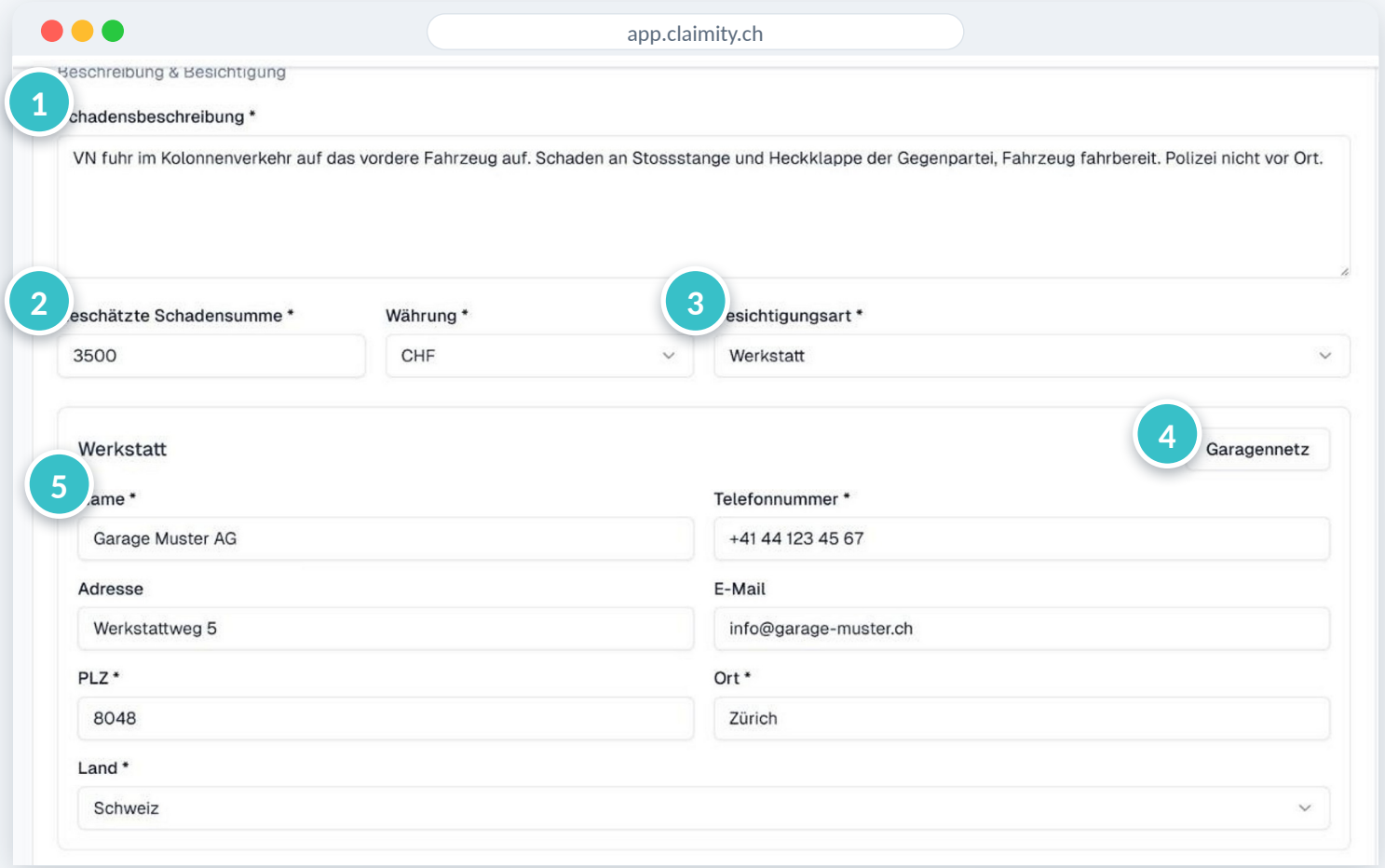
2 Montant estimé du sinistre
Première estimation en CHF.

3 Type d'inspection
Détermine les champs suivants, voir la diapositive suivante.

4 «Réseau de garages»
Sélectionner un garage du réseau Claimity.

5 Données du garage
Nom, téléphone et adresse.

«Immédiatement» = prochain jour ouvrable.



ÉTAPE 3

Types d’inspection par catégorie

Selon la catégorie, différents types d’inspection sont disponibles.

Expert automobile

Garage
Garage ou réseau de garages, avec rendez-vous

Inspection chez le preneur d’assurance
Contact du preneur d’assurance

Expertise en direct
Inspection par vidéo, avec personne de contact

Vérifier le devis
Sans rendez-vous, devis à l’étape 4

Vérifier la facture
Sans rendez-vous, facture à l’étape 4

Expert en sinistres

Branche
Responsabilité civile ou dommage propre

Type de sinistre
Bâtiment, infrastructure ou mobilier

Inspection sur place
Expert en sinistres, avec rendez-vous

Vérifier le devis
Sans rendez-vous, déposer les documents

Vérifier la facture
Sans rendez-vous, déposer les documents

Fraude à l’assurance

Pas d’inspection
L’étape 3 s’appelle «Description et estimation»

Données personnelles étendues
Date de naissance, lieu de naissance et conducteur

Autres personnes
Saisir d’autres personnes via «Ajouter»

Décrire le mandat
Formuler concrètement le soutien souhaité

Date d’inspection: «Immédiatement» signifie le prochain jour ouvrable, sinon choisir une date précise.

ÉTAPE 4

Remarque et documents

Tous les documents dont l'expert a besoin pour son évaluation.

1 **Étape 4 dans la progression**

Les étapes des données de base aux détails du sinistre sont terminées.

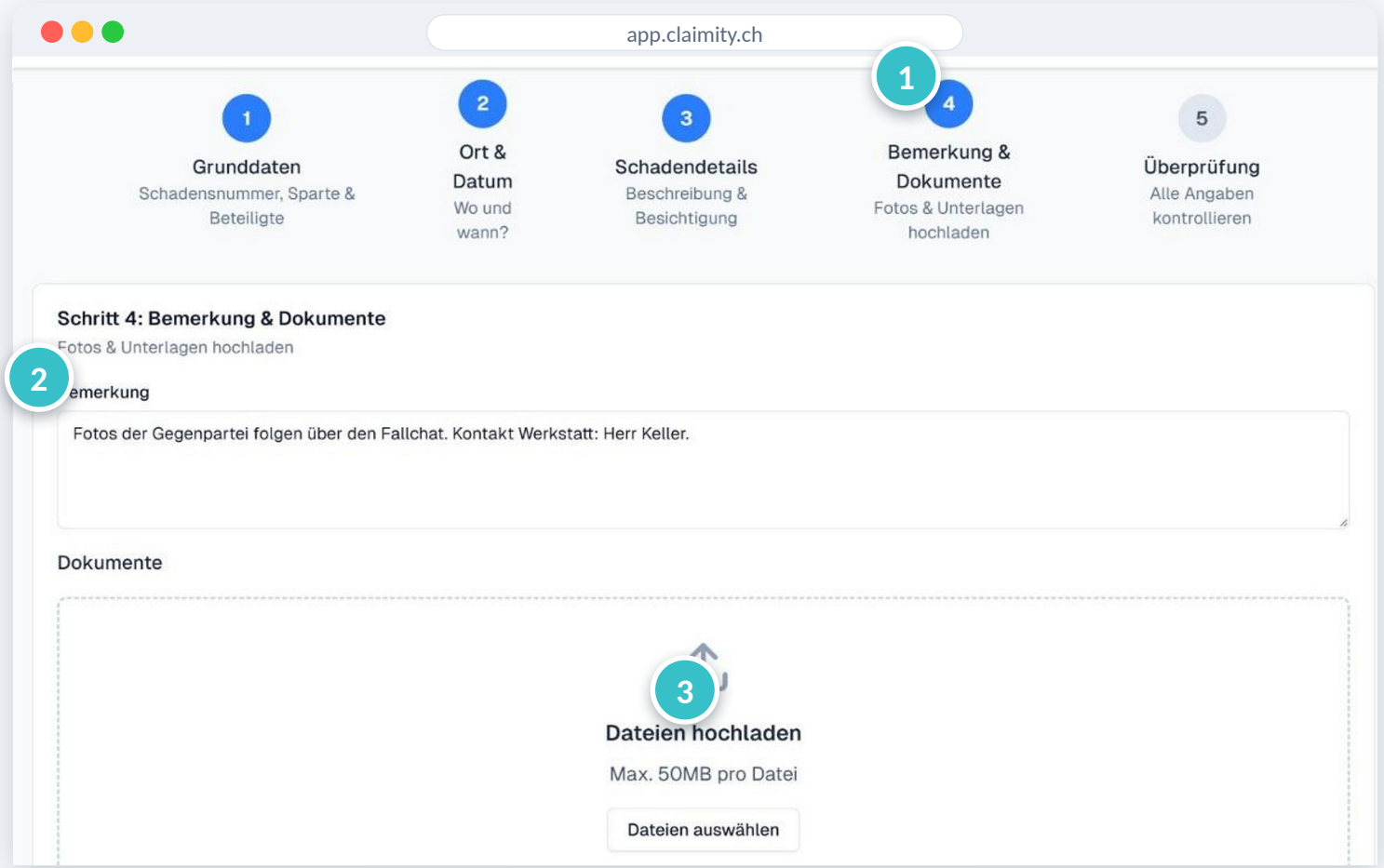
2 **Remarque**

Indications pour l'expert, par exemple interlocuteur ou particularités.

3 **Déposer des fichiers**

Photos, devis, facture ou police, 50 Mo au maximum par fichier.

Sous «Conditions d'assurance référencées», vous pouvez joindre les CGA appropriées de votre bibliothèque.



ÉTAPE 5

Vérification et soumission

Toutes les données en un coup d'œil, avant que le dossier ne soit transmis à l'expert.

1 Remarque importante

Après la soumission, les données ne peuvent plus être modifiées.

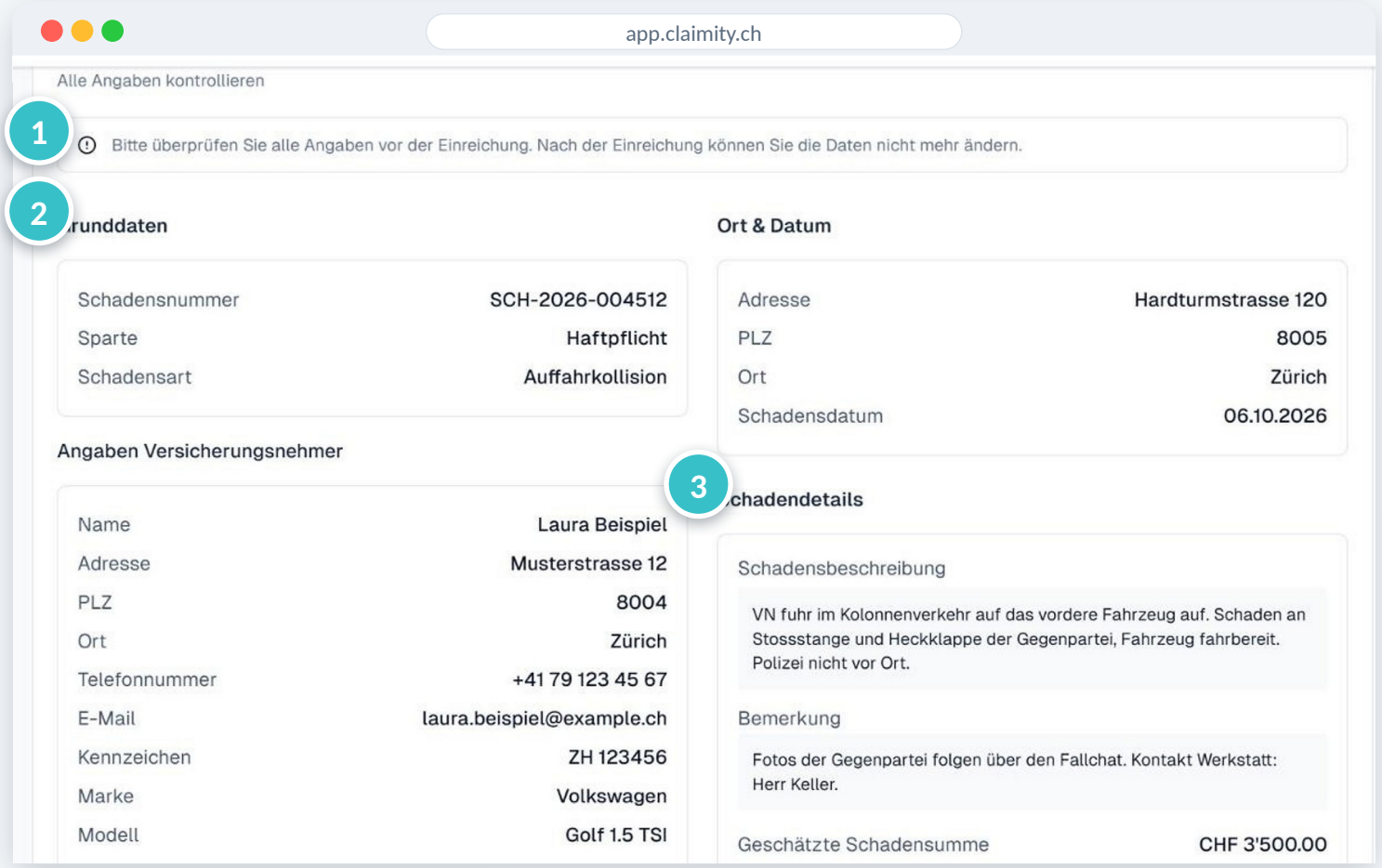
2 Vérifier le résumé

Données de base, parties, lieu et date.

3 Vérifier les détails du sinistre

Description, remarque, montant et inspection.

Pour terminer, cliquer en bas sur «Soumettre le dossier». Le dossier est transmis directement à l'expert compétent.



Contrôle qualité en six points

Des données complètes évitent les questions et accélèrent le rapport.

Numéro et branche

Le numéro de sinistre et la branche correspondent à votre système.

Déroulement décrit

La description explique le sinistre et tout ce qui est pertinent.

Inspection adaptée

Garage ou domicile avec rendez-vous, devis ou facture sans rendez-vous.

Photos parlantes

Au minimum un gros plan et une vue d’ensemble.

Documents complets

Pour une vérification, devis ou facture complets, en option police et permis de circulation.

Minimisation des données

Ne télécharger que ce qui est nécessaire à l’évaluation.

02

Dossier par interface

Import API dans le portail ou connexion directe via l’API partenaire

claimity
WHERE CLAIMS FIND CLARITY

Deux voies sans ressaisie

Au lieu de saisir les dossiers manuellement, vous pouvez reprendre les données directement de votre système de gestion.

Import API dans le portail

Claimity récupère les données dans votre système

FONCTIONNEMENT

«Nouveau dossier», «Import API», saisir le numéro de sinistre, vérifier et reprendre les données.

IDÉAL POUR

Équipes qui continuent à travailler dans le portail sans double saisie.

CONFIGURATION

Une seule fois dans le configurateur: connexion, requêtes, mappings et lookups.

API partenaire

Votre système communique directement avec Claimity

FONCTIONNEMENT

Votre système crée des dossiers via REST, dépose des documents et récupère les rapports approuvés.

IDÉAL POUR

Assureurs qui intègrent entièrement Claimity dans leur processus sinistres.

CONFIGURATION

Client ID et paire de clés sous «Paramètres», «Accès API».

Importer un dossier depuis votre système de gestion

Menu «Nouveau dossier», puis «Import API» et choisir la catégorie.

1 Catégorie
Comme pour la saisie manuelle.

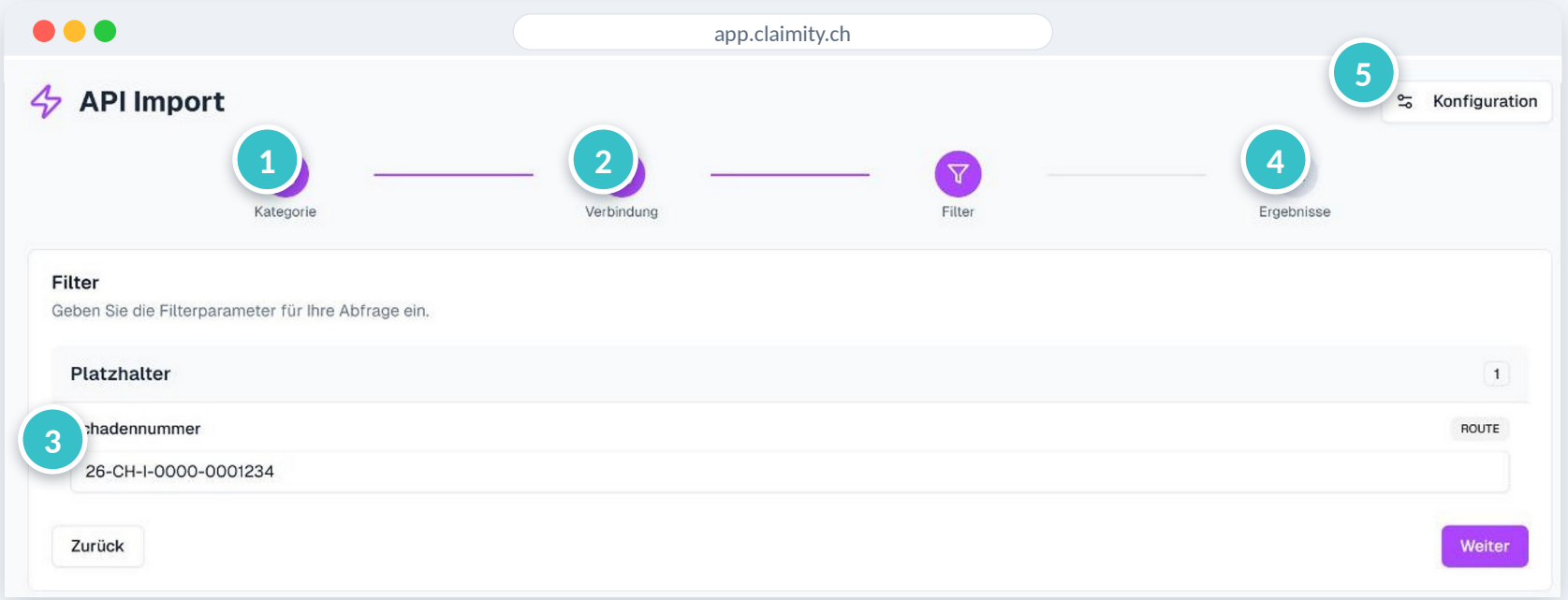
2 Connexion et requête
Préconfigurée et généralement présélectionnée.

3 Filtre
Saisir le numéro de sinistre de votre système.

4 Résultats
Vérifier les données trouvées et les importer comme dossier.

5 «Configuration»
Accès au configurateur.

Compléter comme en saisie manuelle.



Configurer l’import dans le configurateur

À configurer une seule fois, avec l’aide de Claimity si vous le souhaitez. L’import est ensuite disponible pour tous les collaborateurs.

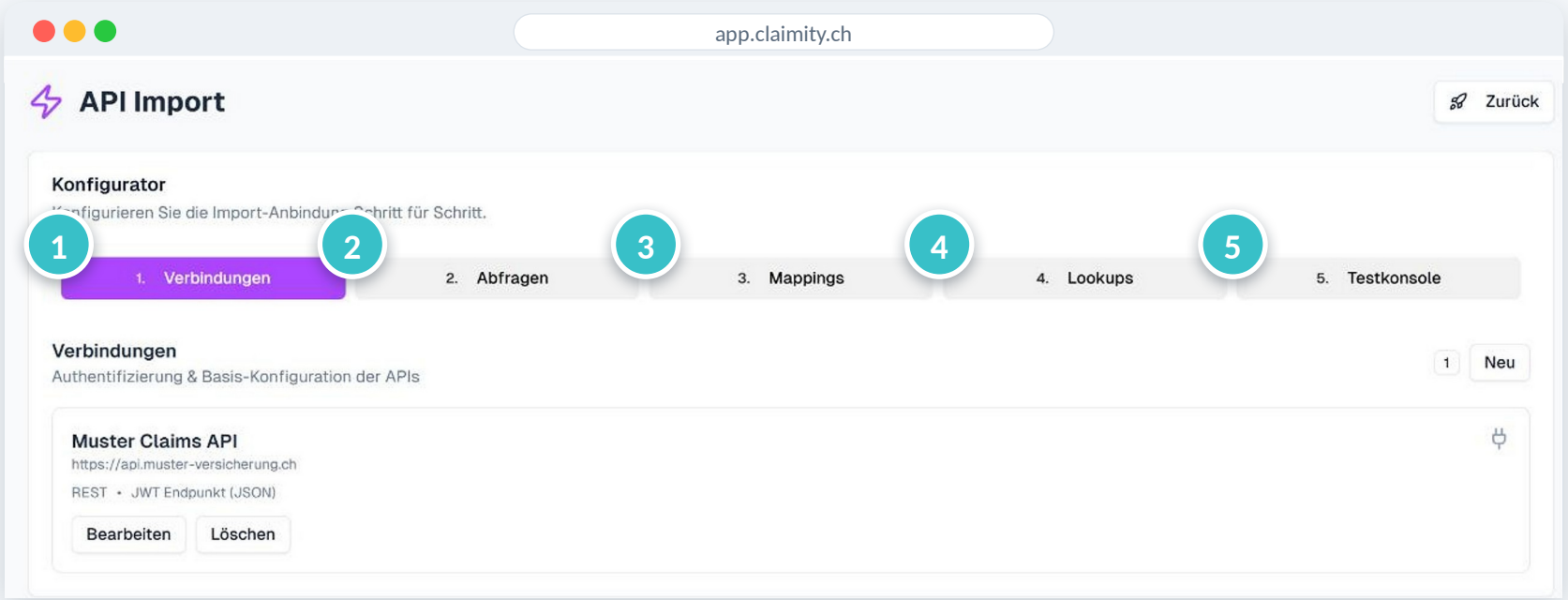
1 Connexions
Adresse et authentification de votre système.

2 Requêtes
Données à récupérer pour chaque catégorie.

3 Mappings
Associer vos champs aux champs Claimity.

4 Lookups
Traduire des valeurs, par exemple branches ou types de sinistre.

5 Console de test
Tester la requête avant de l’utiliser en production.



Configurer la connexion directe

Menu «Paramètres», onglet «Accès API». L'interface utilise OAuth 2.0 avec DPoP.

1 Client ID

Identifiant de votre organisation pour la demande de jeton.

2 Générer la clé

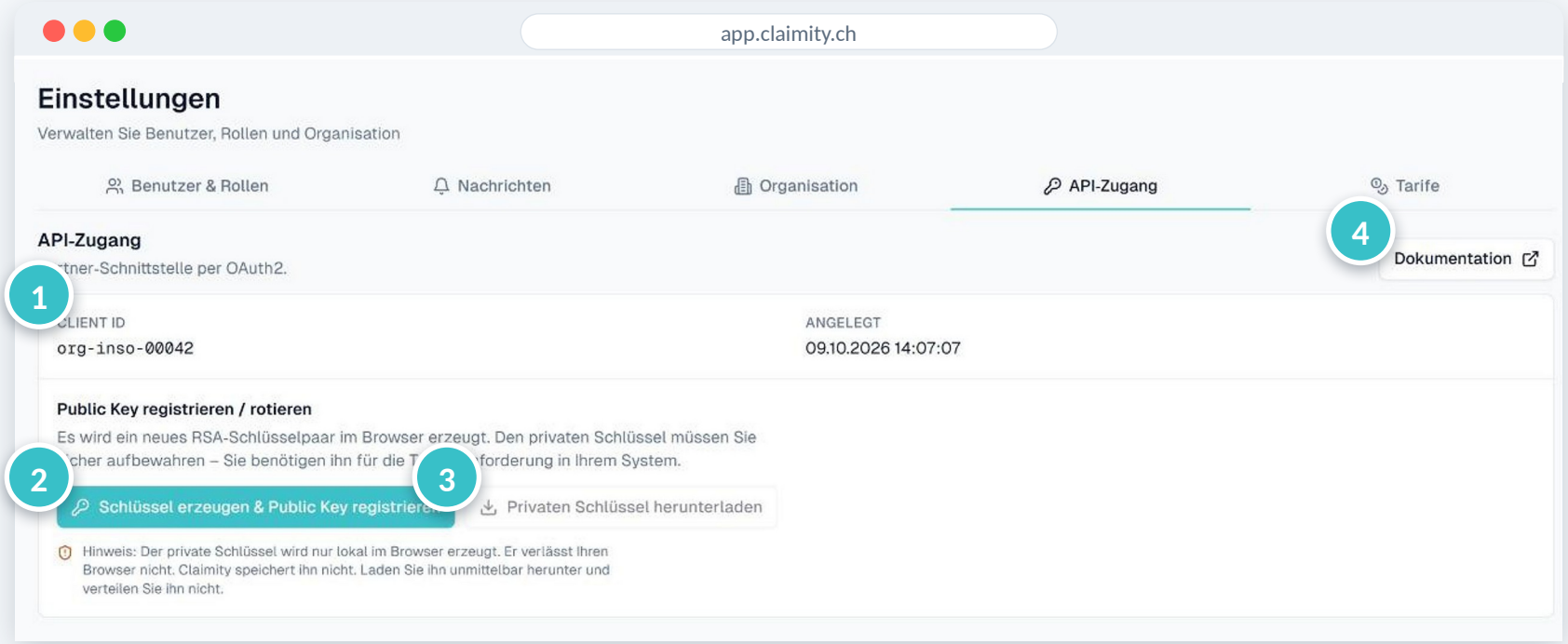
La paire de clés est générée localement dans le navigateur, Claimity ne conserve pas la clé privée.

3 Télécharger la clé privée

La conserver immédiatement en lieu sûr et ne pas la transmettre.

4 «Documentation»

Référence technique sur docs.claimity.ch.



API PARTENAIRE

Ce que l’API partenaire offre aux assureurs

Interface REST en JSON, décrite sur docs.claimity.ch, avec des notebooks Python pour démarrer.

Créer des dossiers

Par catégorie avec un schéma de données fixe; les doublons sont évités grâce à une clé d’idempotence.

Valider au préalable

Vérifier les données sans créer de dossier. Les erreurs sont signalées champ par champ.

Déposer des documents

Photos, devis ou polices directement dans le dossier.

Synchroniser les modifications

Récupérer uniquement ce qui a changé depuis la dernière synchronisation.

Récupérer les rapports

Reprendre automatiquement les rapports approuvés avec leurs documents.

Analyser les montants

Devis, montant approuvé et économie par dossier en CHF.

03

Suivre les dossiers

Statut, questions et rapports

claimity
WHERE CLAIMS FIND CLARITY

APERÇU

Tous les sinistres

Tous les dossiers de votre organisation avec leur statut actuel.

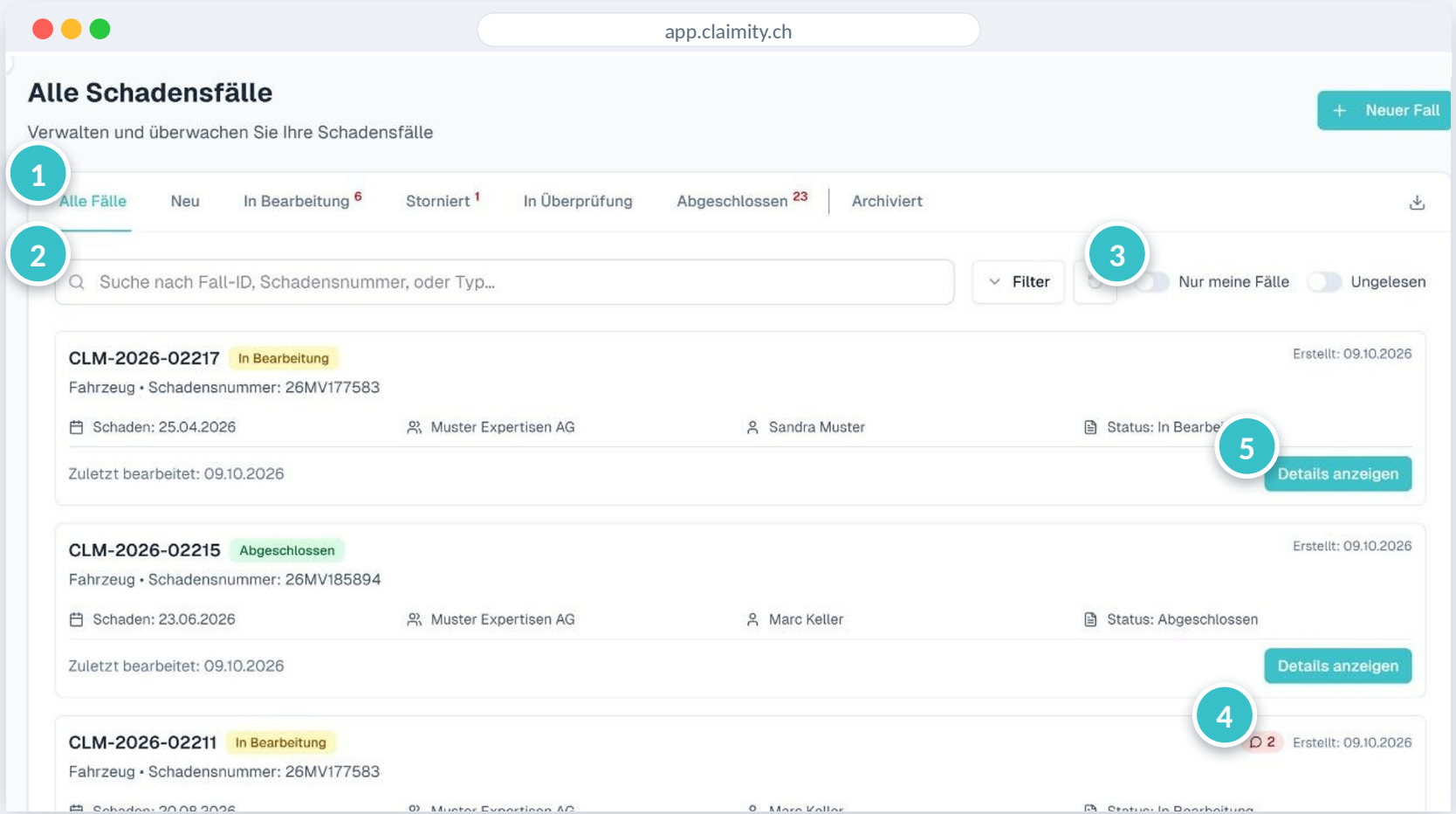
1 Onglets de statut
De Nouveau à Archivé, avec le nombre de dossiers.

2 Recherche
Par ID de dossier, numéro de sinistre ou type.

3 Filtres
«Uniquement mes dossiers» et «Non lus».

4 Nouveaux messages
La bulle signale les messages non lus.

5 «Afficher les détails»
Ouvre le dossier avec tous les onglets.



Suivre le dossier

L’en-tête et l’onglet «Aperçu» affichent statut, expert et toutes les données saisies.

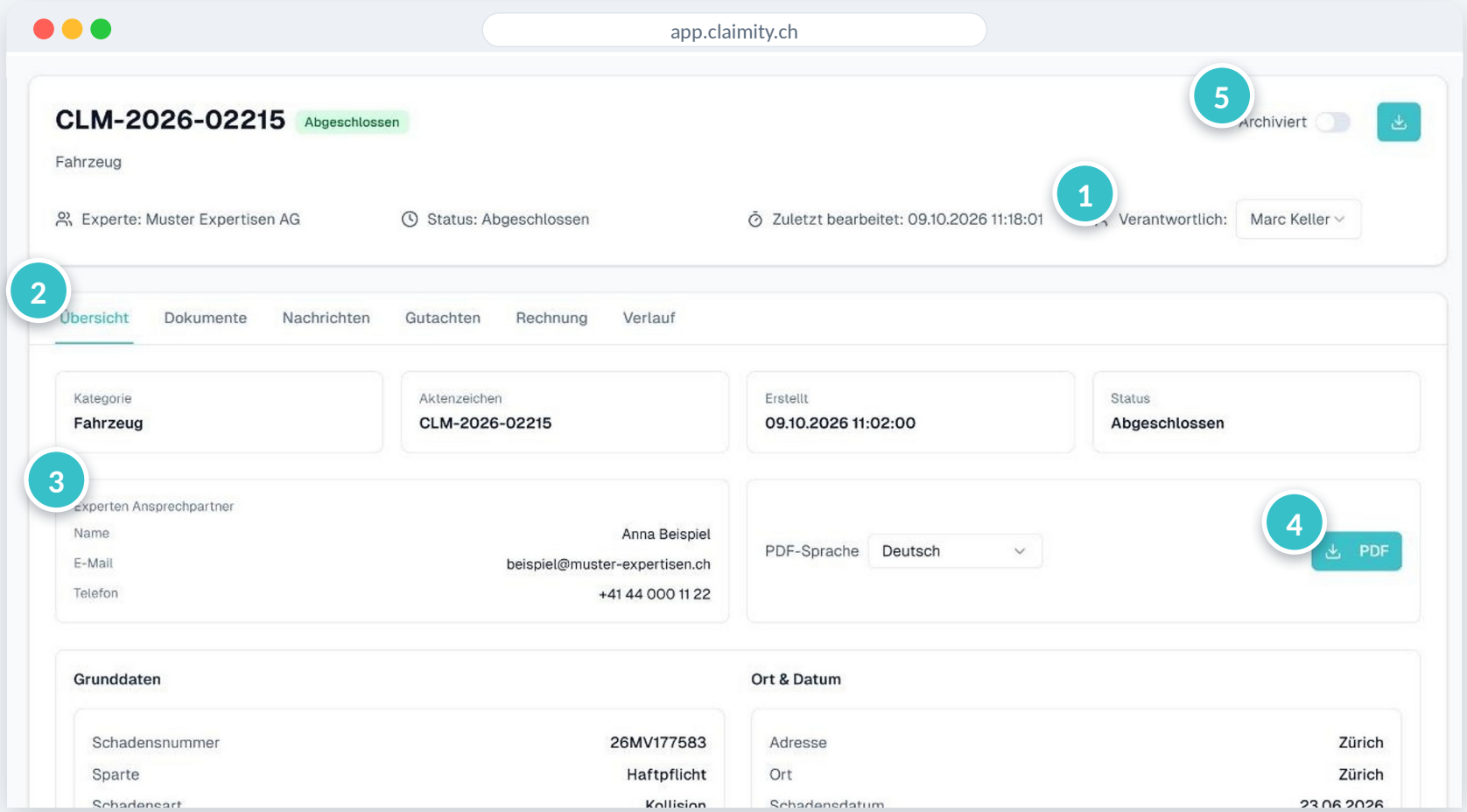
1 **«Responsable»**
Le responsable chez vous, interlocuteur de l’expert.

2 **Onglets**
De l’aperçu à l’historique.

3 **Contact chez l’expert**
Nom, e-mail et téléphone de la personne responsable.

4 **PDF**
Exporter les données du dossier dans la langue choisie.

5 **«Archivé»**
Masquer les dossiers terminés, données conservées.



Questions dans le chat du dossier

Toute la communication reste documentée dans le dossier. Les réponses sont mises en évidence.

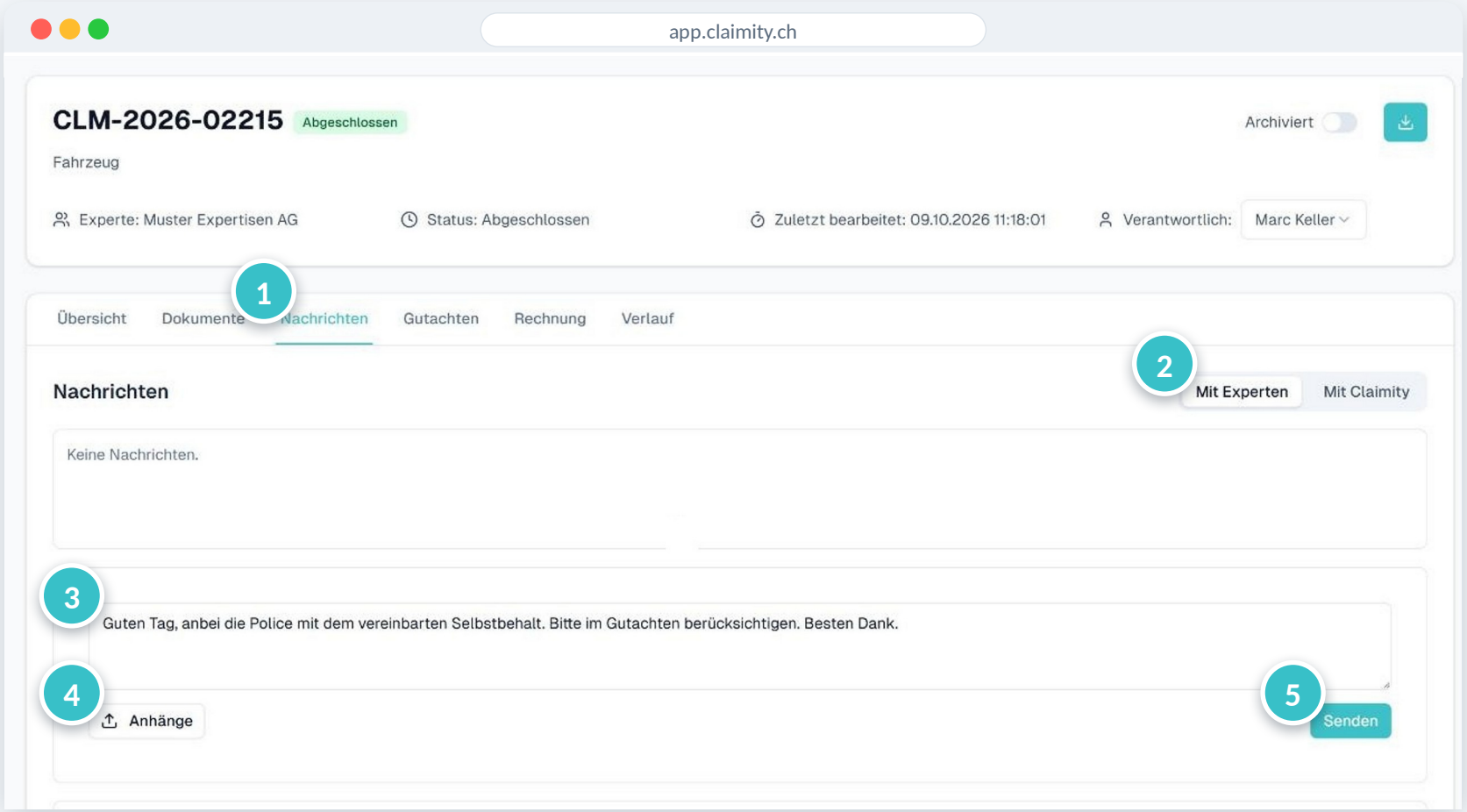
1. **Onglet «Messages»**
   Ouvrir dans le dossier concerné.

2. **Choisir le destinataire**
   «Avec les experts» pour le contenu, «Avec Claimity» pour la plateforme et les corrections.

3. **Rédiger le message**
   Par exemple documents manquants ou précisions.

4. **«Pièces jointes»**
   Joindre directement police, photos ou facture.

5. **«Envoyer»**
   Le destinataire est averti par e-mail.



RÉSULTAT

Le rapport dans le dossier

Les rapports approuvés apparaissent directement dans l'onglet «Rapports».

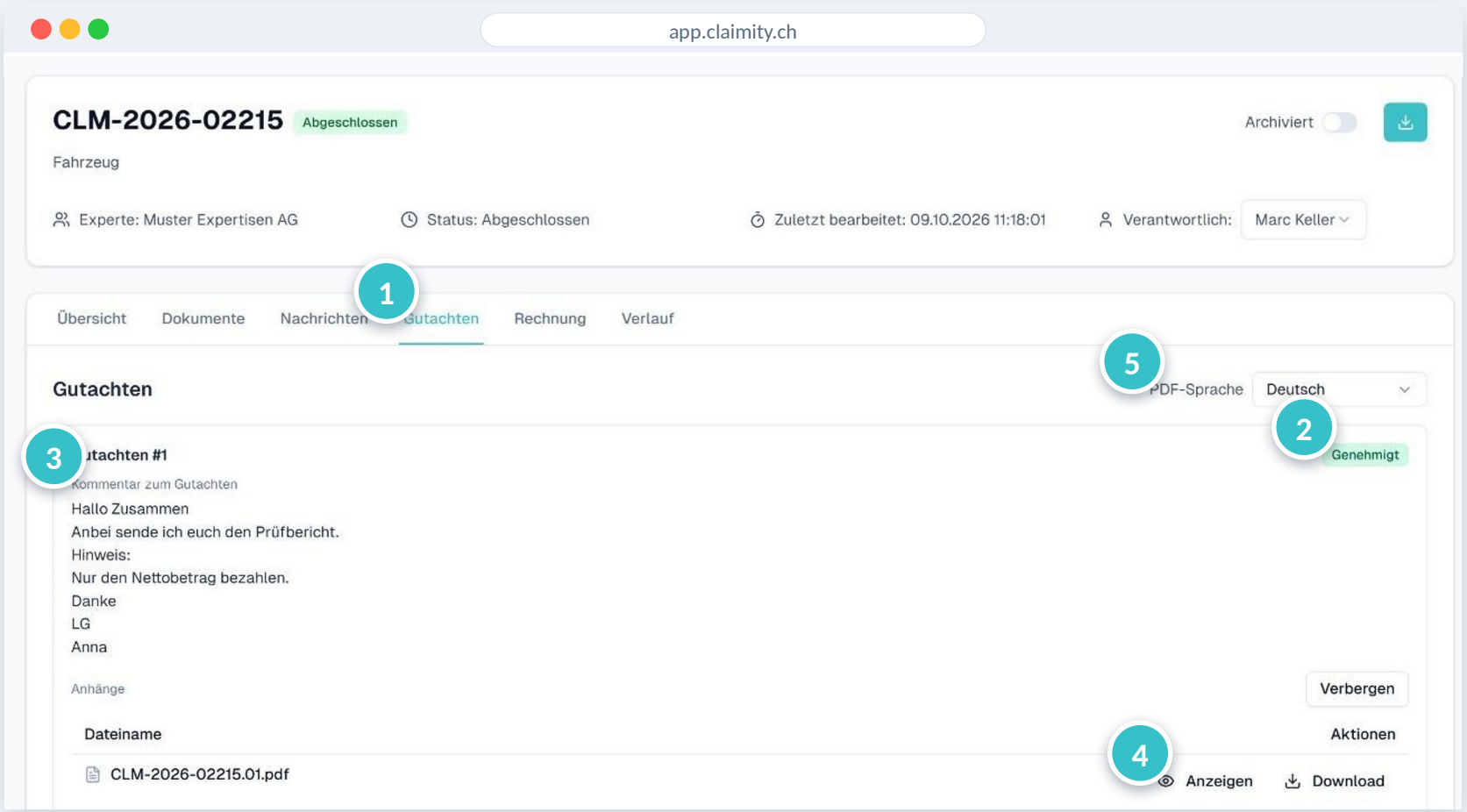
1 Onglet «Rapports»
Toutes les soumissions de l'expert pour ce dossier.

2 Statut
Par exemple Approuvé, avec numéro de soumission.

3 Commentaire sur le rapport
Remarques de l'expert et, en cas de correction, les modifications apportées.

4 Afficher et télécharger
Ouvrir ou télécharger directement le rapport.

5 Langue du PDF
Choisir la langue de l'export.



APERÇU

Tous les rapports en un coup d’œil

Menu «Rapports»: tous les rapports approuvés de votre organisation, idéal pour l’export et la révision.

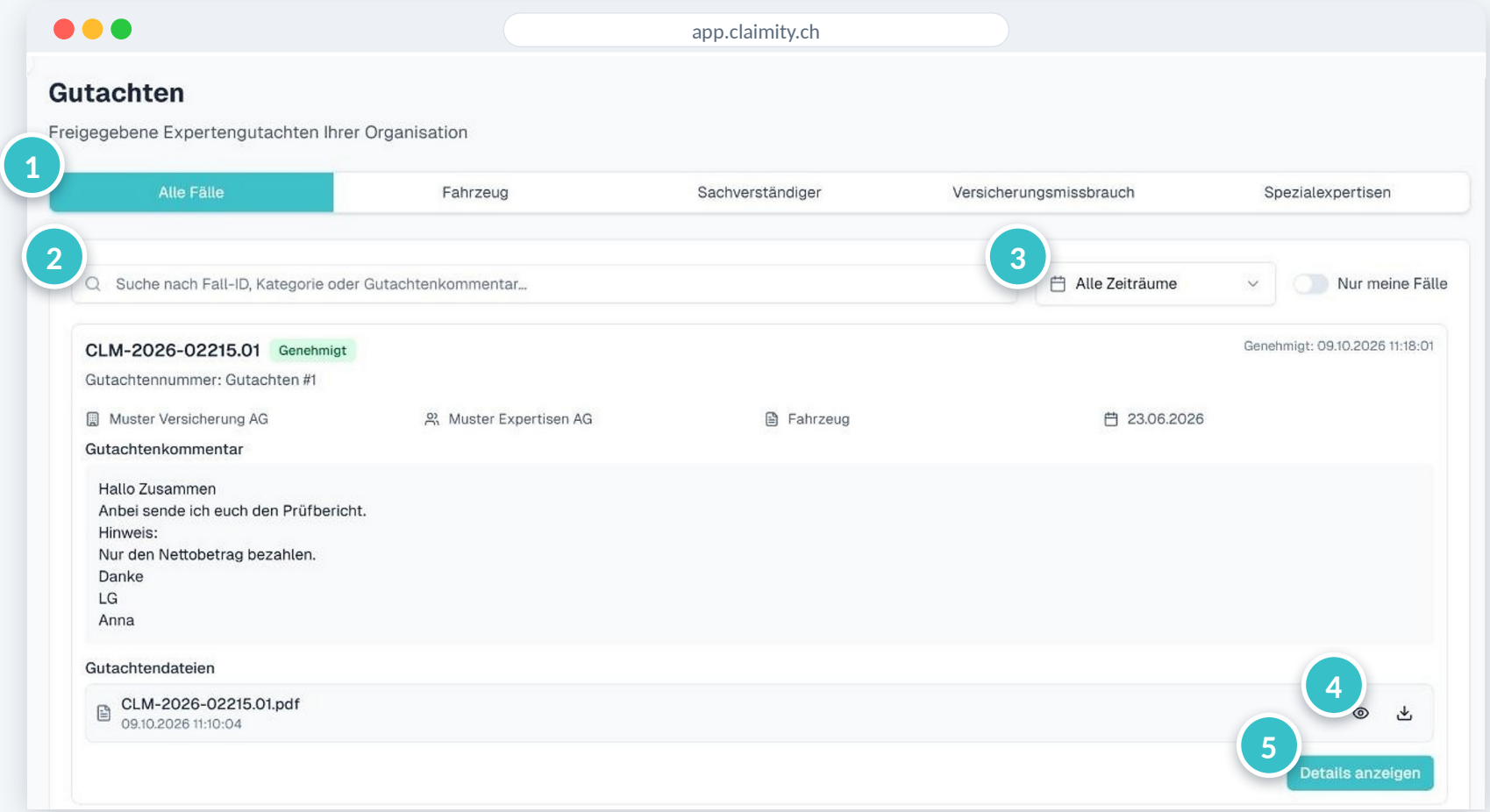
1 **Catégories**
Expert automobile, Expert en sinistres, Fraude à l’assurance, Expertises spéciales.

2 **Recherche**
Par ID de dossier, catégorie ou commentaire du rapport.

3 **Période et «Uniquement mes dossiers»**
Affiner la liste.

4 **Fichiers du rapport**
Afficher ou télécharger.

5 **«Afficher les détails»**
Ouvre le dossier correspondant.



04

Garages et administration

Réseau de garages, conditions d’assurance et notifications

claimity
WHERE CLAIMS FIND CLARITY

Garages

Le réseau de garages Claimity avec des entreprises partenaires dans toute la Suisse.

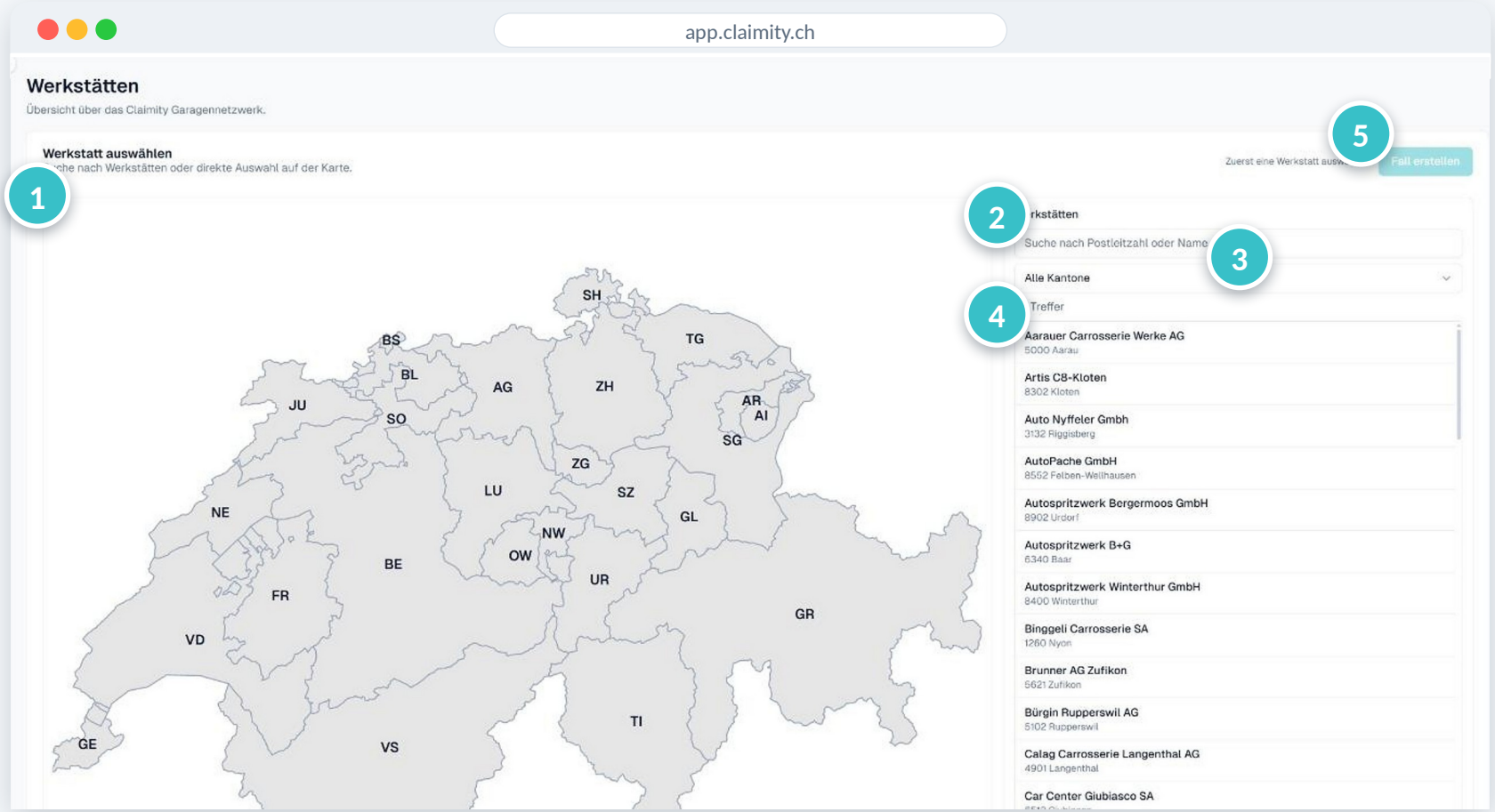
1 Carte
Cliquer sur un canton pour filtrer les garages.

2 Recherche
Par NPA ou par nom.

3 Filtre par canton
Alternative à la carte.

4 Liste des garages
Tous les résultats avec localité.

5 «Créer un dossier»
Nouveau dossier directement avec le garage choisi.



Conditions d’assurance (CGA)

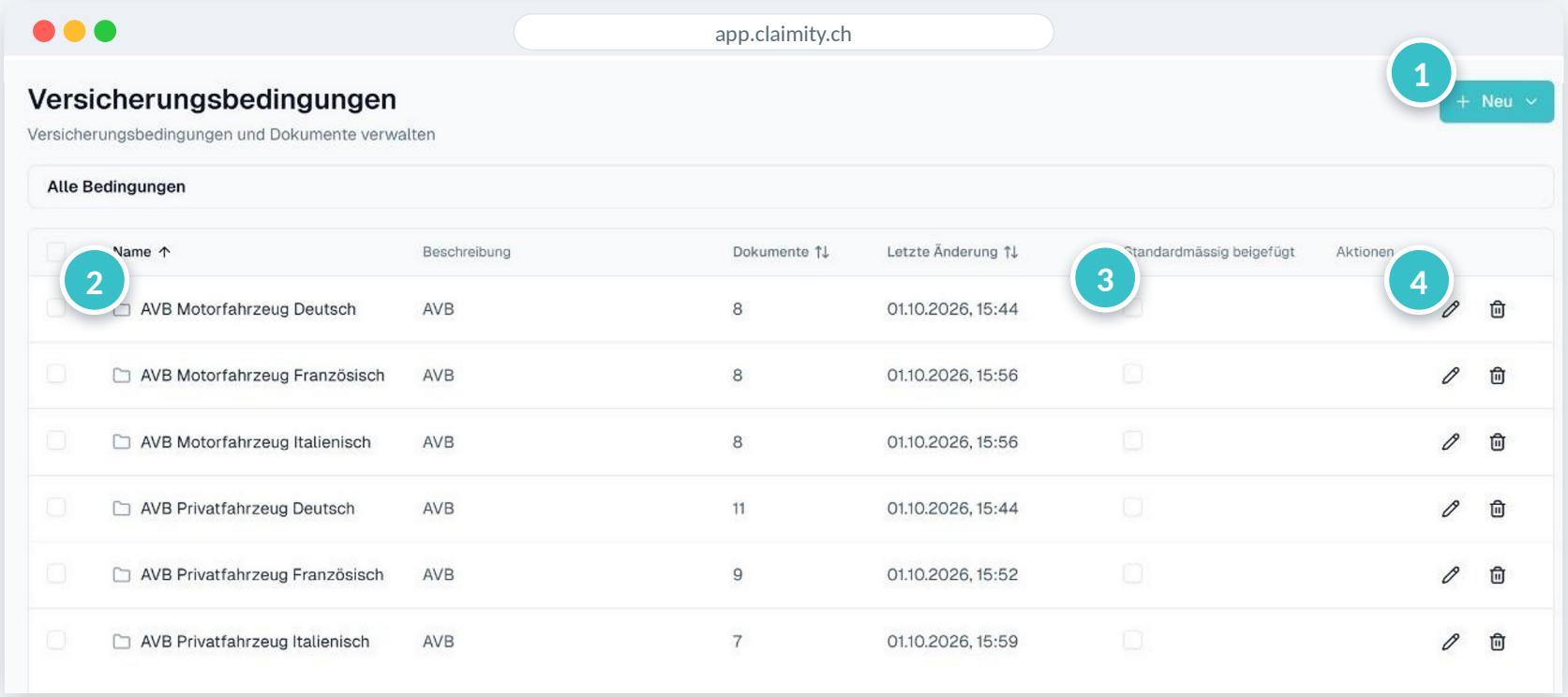
Déposez vos CGA une seule fois pour que les experts puissent vérifier directement la couverture et la franchise.

1 «Nouveau»
Créer un classeur ou déposer des documents.

2 Classeurs
Par exemple par produit et par langue.

3 «Joint par défaut»
Le classeur est joint automatiquement aux nouveaux dossiers.

4 Modifier ou supprimer
Via les icônes de la ligne.



Des CGA individuelles peuvent aussi être sélectionnées à l’étape 4 de la saisie.

Gérer les notifications

Menu «Paramètres», onglet «Messages». Sous «Utilisateurs et rôles», les administrateurs invitent les collaborateurs.

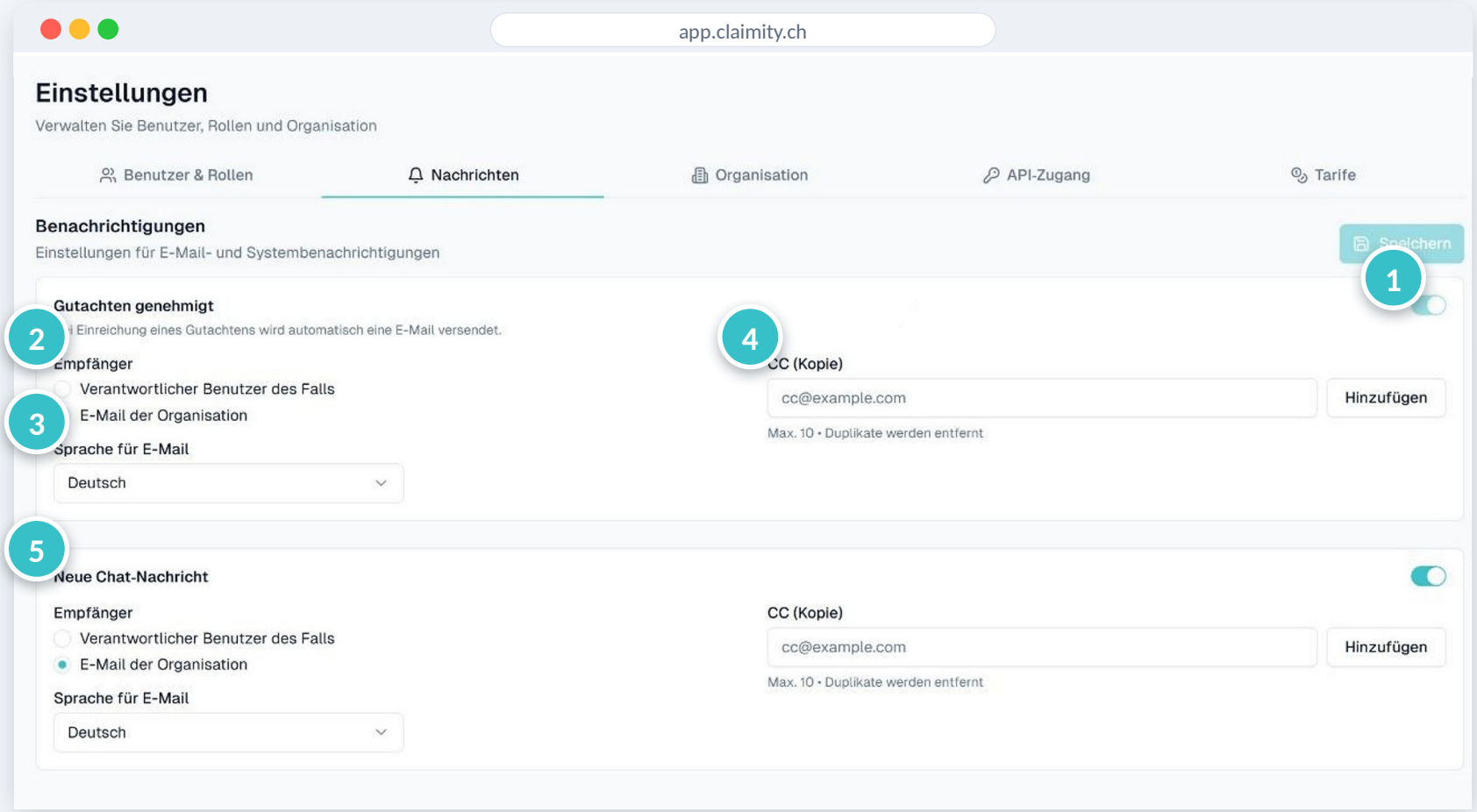
1 Rapport approuvé
E-mail dès qu'un rapport est approuvé.

2 Destinataire
Personne responsable du dossier ou adresse e-mail de l'organisation.

3 Langue
S'applique aux e-mails envoyés à l'adresse de l'organisation.

4 CC
Jusqu'à dix destinataires supplémentaires.

5 Nouveau message de chat
Mêmes réglages pour les messages du chat.



COLLABORATION

Bien travailler ensemble

Six points pour clôturer vos dossiers rapidement et correctement.

01

Saisir de façon complète

Remplir tous les champs obligatoires et décrire clairement le déroulement.

02

Documents pertinents

Photos, devis ou facture et, si nécessaire, les CGA.

03

Personne responsable

À définir pour chaque dossier dans le champ «Responsable».

04

Questions dans le chat du dossier

Plutôt que par e-mail ou téléphone, pour que tout soit documenté.

05

Corrections via Claimity

Après la soumission, signaler les modifications via «Avec Claimity».

06

Utiliser les notifications

Ainsi, vous ne manquerez aucun rapport approuvé.

claimity
WHERE CLAIMS FIND CLARITY

Des questions? Nous sommes là pour vous.

Écrivez-nous directement dans le dossier via «Avec Claimity» ou utilisez les contacts à droite.

Guides et questions fréquentes
docs.claimity.ch

E-mail
info@claimity.ch

Téléphone
+41 78 344 77 36

Plateforme
app.claimity.ch