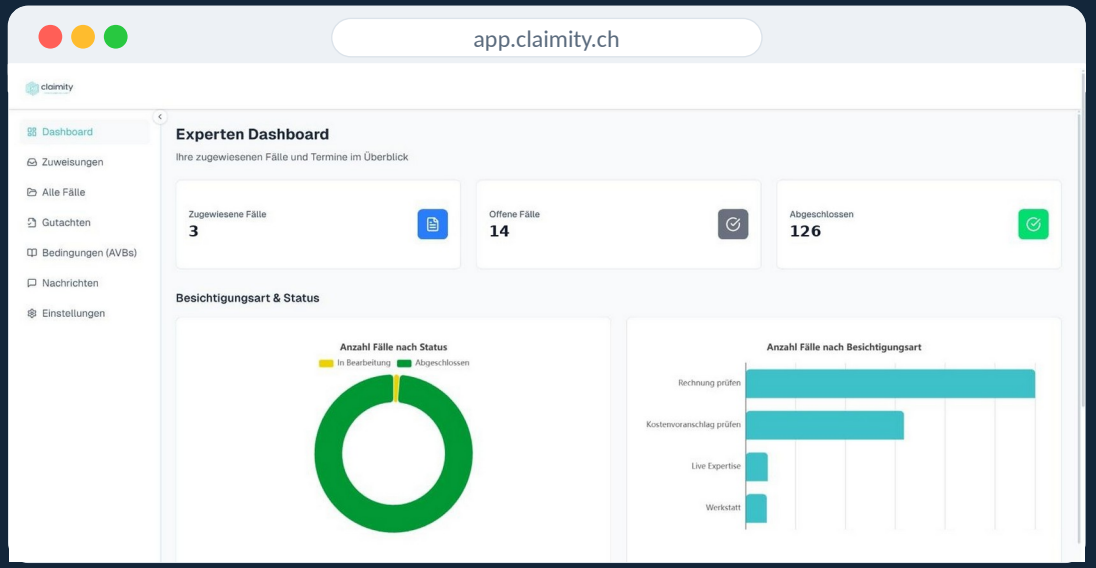
claimity
WHERE CLAIMS FIND CLARITY

Claimity pour les experts

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

Votre processus en quatre étapes

Chaque dossier suit les mêmes étapes sur la plateforme, quel que soit le mandant.

01

Accepter le dossier

Menu «Attributions», vérifier le dossier et «Accepter» ou refuser avec motif.

02

Traiter le dossier

Menu «Tous les dossiers», «Afficher les détails», définir le responsable.

03

Soumettre le rapport

Onglet «Rapports»: déposer les fichiers et «Soumettre le rapport».

04

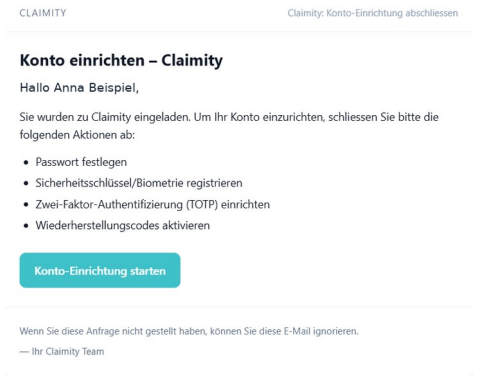
Saisir la facture

Onglet «Facture»: une facture par dossier avec montant, numéro, échéance et PDF.

À tout moment: posez vos questions directement dans le dossier via l'onglet «Messages», à l'assureur ou à Claimity.

Première inscription

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



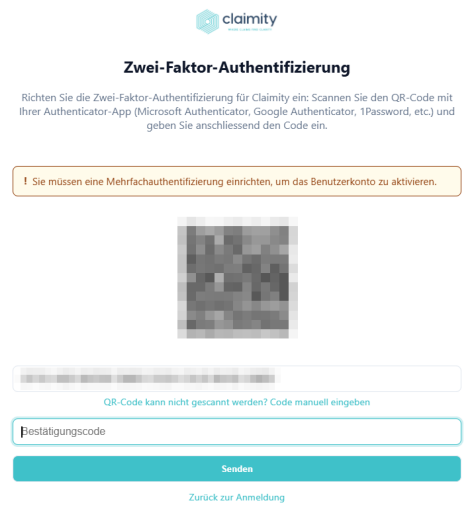
1 Ouvrir l’invitation

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



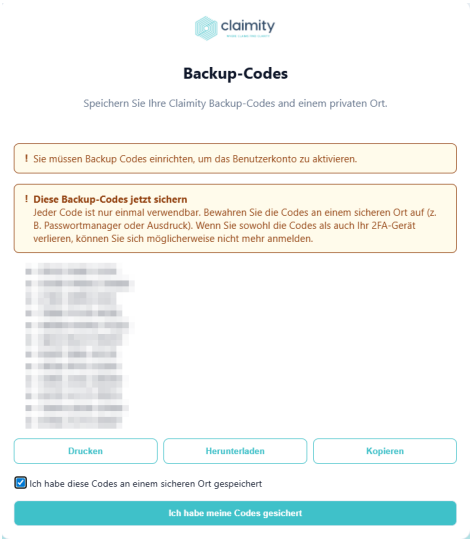
2 Définir le mot de passe

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

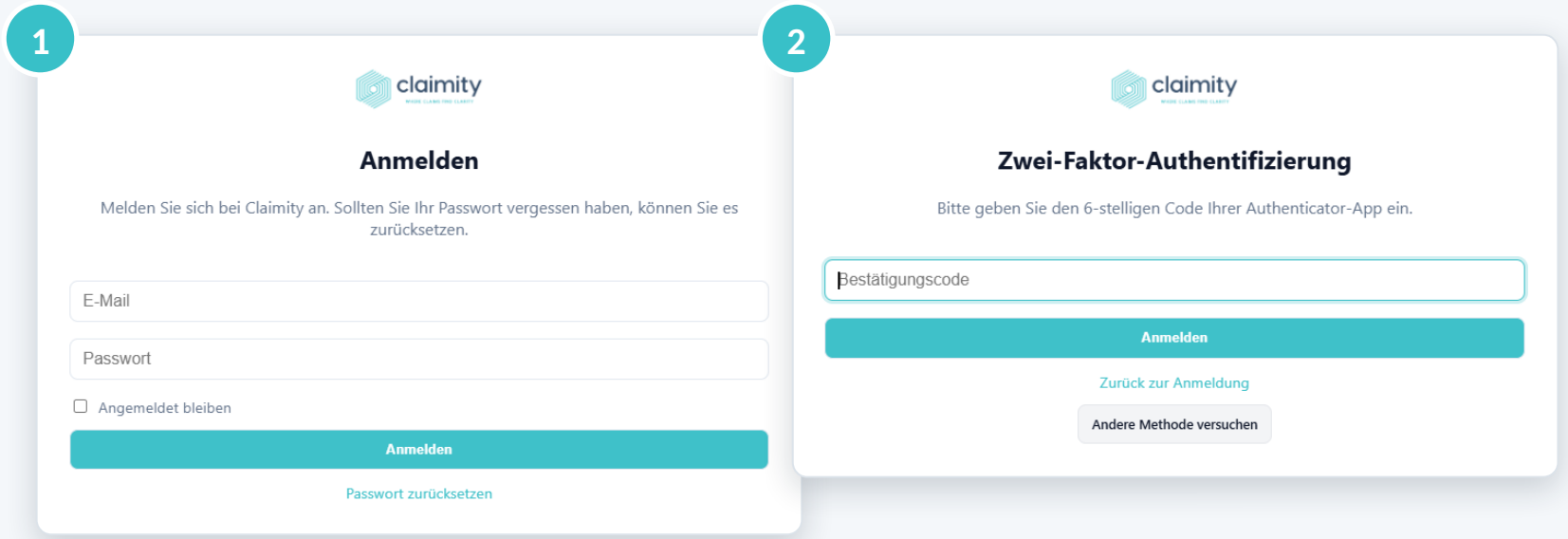
Sur app.claimity.ch, saisir l'adresse e-mail et le mot de passe, puis cliquer sur «Se connecter».

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

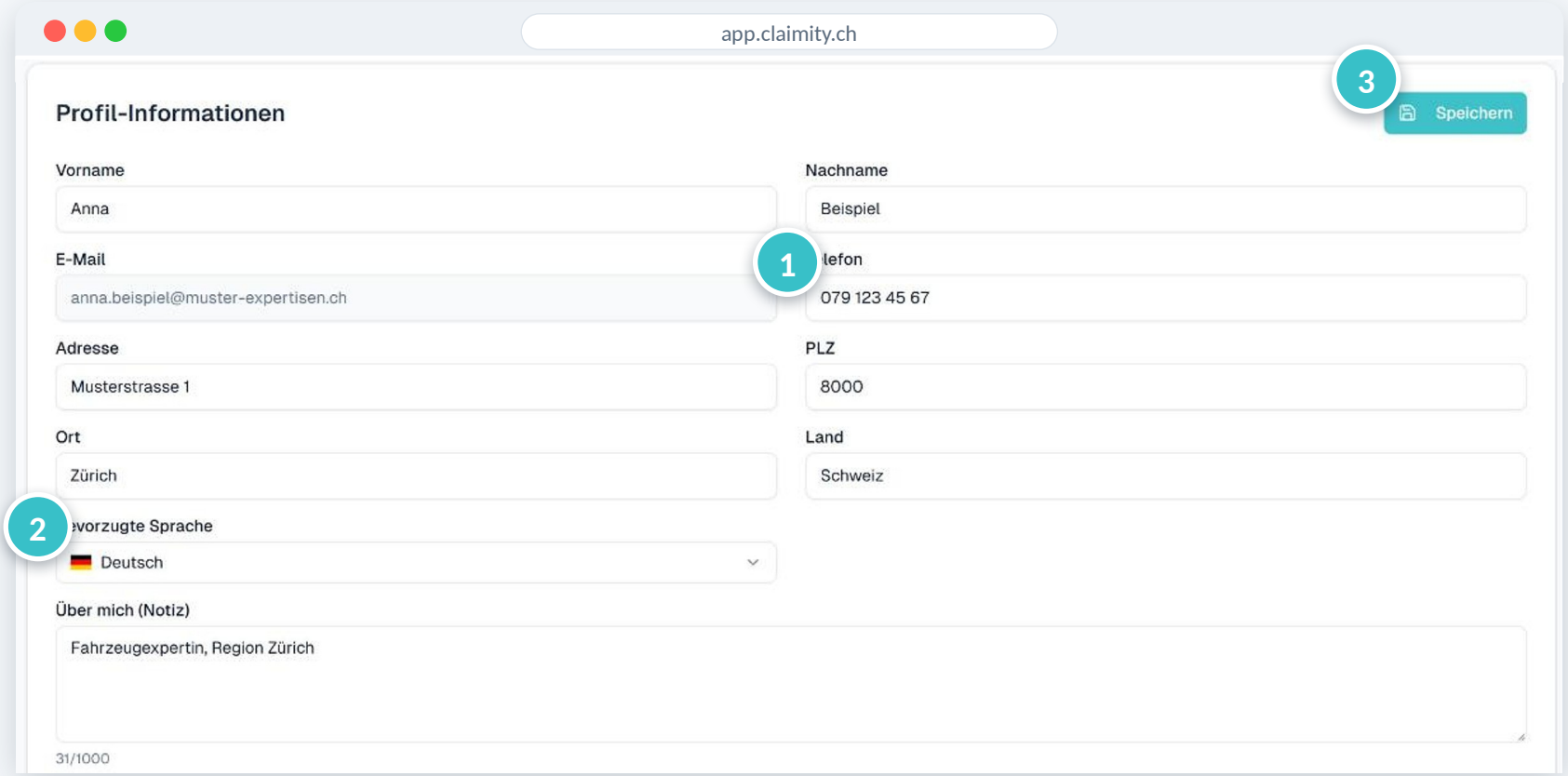
Pour que l'assureur et Claimity puissent vous joindre directement.

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 portail en un coup d’œil

La navigation à gauche est identique sur chaque page.

1 Tableau de bord
Chiffres clés de vos dossiers.

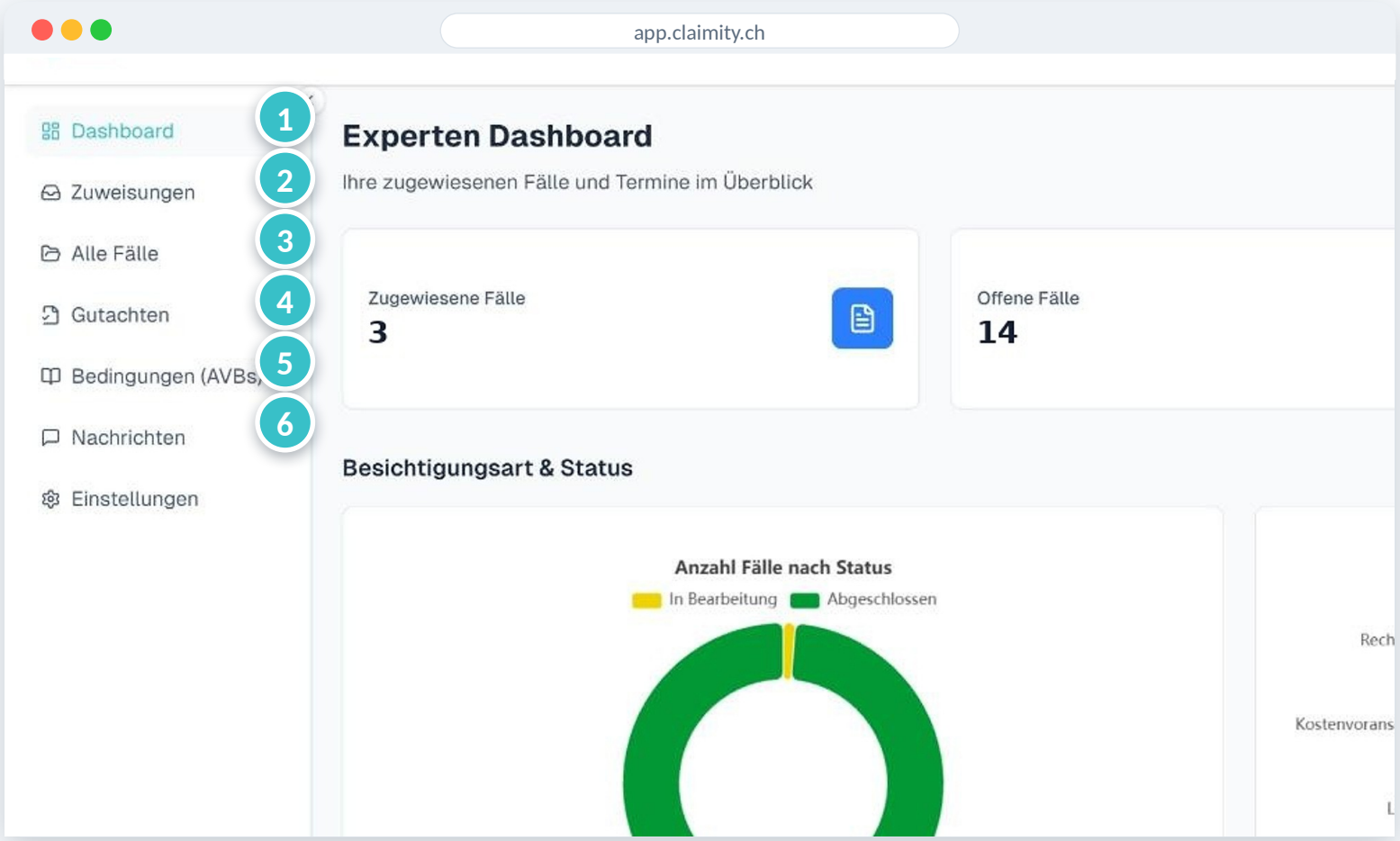
2 Attributions
Accepter ou refuser les nouveaux dossiers.

3 Tous les dossiers
Vos dossiers en cours.

4 Rapports
Rapports soumis avec statut.

5 Conditions (CGA)
Consulter les CGA de chaque assureur.

6 Messages, paramètres
Messages et administration.



01

Traiter les dossiers

De l’attribution à la facture

claimity
WHERE CLAIMS FIND CLARITY

ÉTAPE 1

Accepter une attribution

Les nouveaux dossiers apparaissent sous «Attributions». La notification est envoyée à l'adresse mail de votre organisation.

1 Ouvrir «Attributions»

Le chiffre dans le menu indique le nombre de demandes en attente.

2 Choisir le dossier

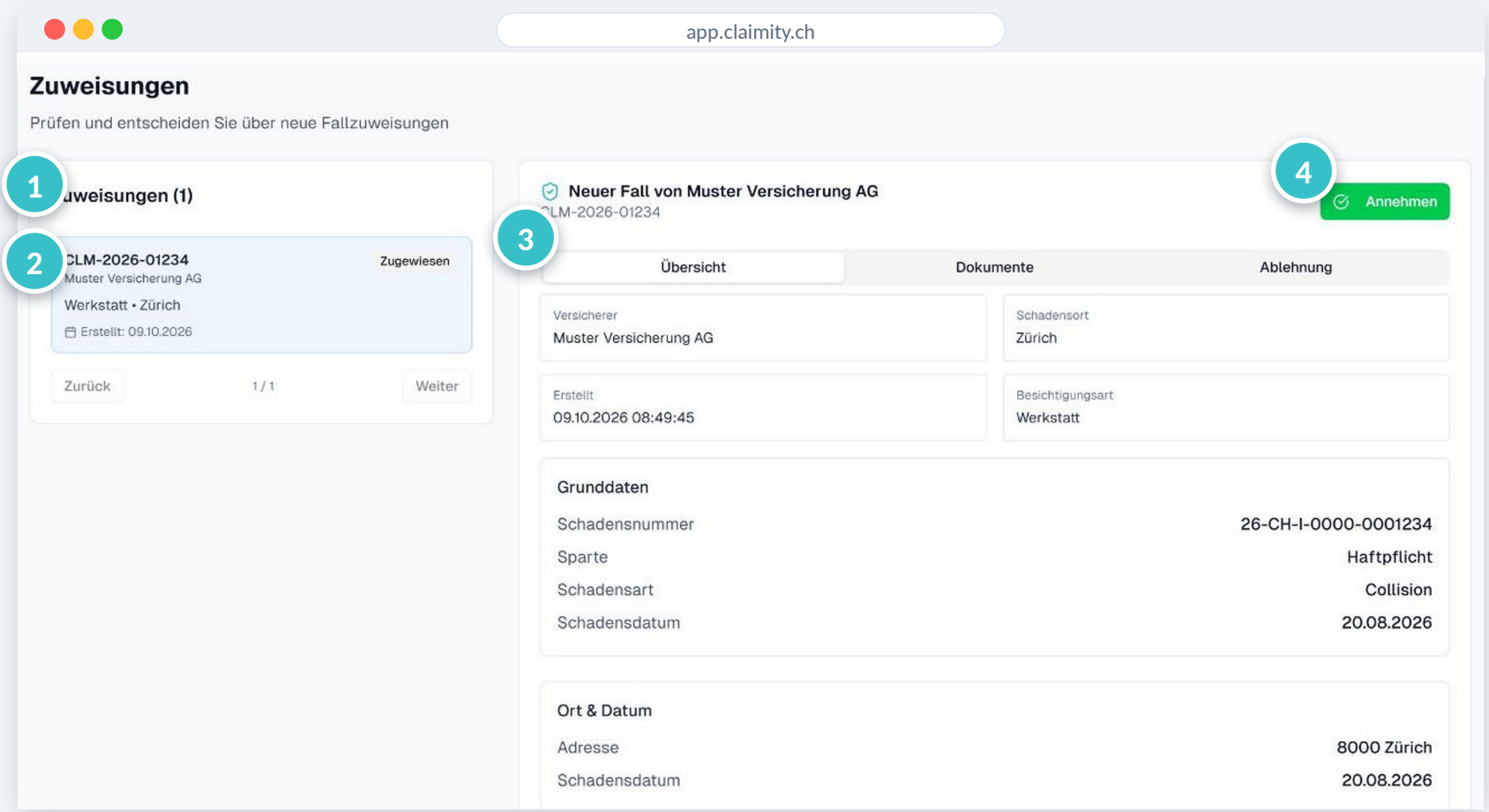
Assureur, type d'inspection et lieu en un coup d'œil.

3 Vérifier les données

Les onglets «Aperçu» et «Documents» affichent les données du sinistre et les documents.

4 «Accepter»

Le dossier passe dans «Tous les dossiers» et peut être traité.



ÉTAPE 1

Refuser une attribution

Lorsque la capacité, la région ou le domaine ne correspondent pas.

1 **Onglet «Refus»**

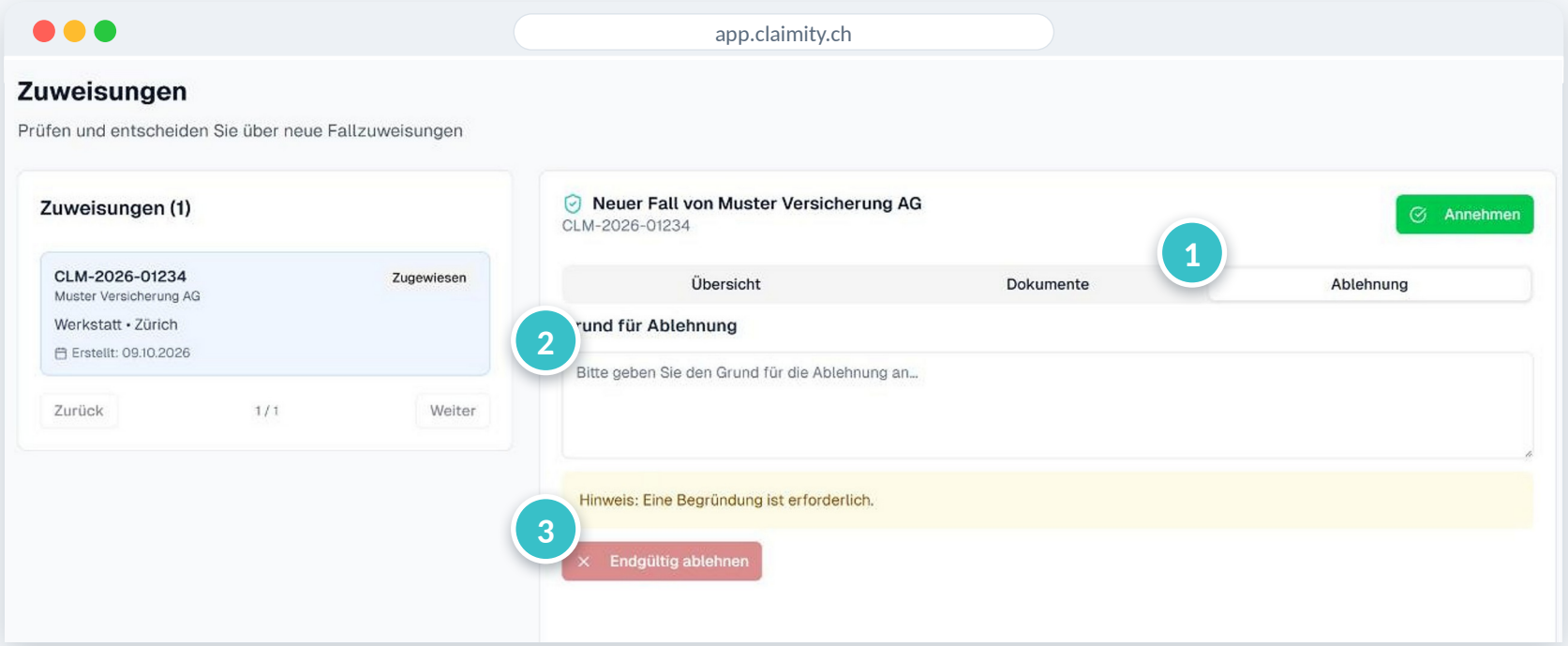
Ouvrir en haut à droite dans le dossier sélectionné.

2 **Indiquer le motif**

Une justification est obligatoire, par exemple manque de capacité ou région.

3 **«Refuser définitivement»**

Claimity réattribue ensuite immédiatement le dossier.



Merci de répondre rapidement à chaque attribution, y compris en cas de refus.

ÉTAPE 2

Trouver vos dossiers

Sous «Tous les dossiers» figurent tous les dossiers acceptés par votre organisation.

1 Onglets de statut

Tous les dossiers, En cours, En vérification, Clôturés et Archivés.

2 Recherche

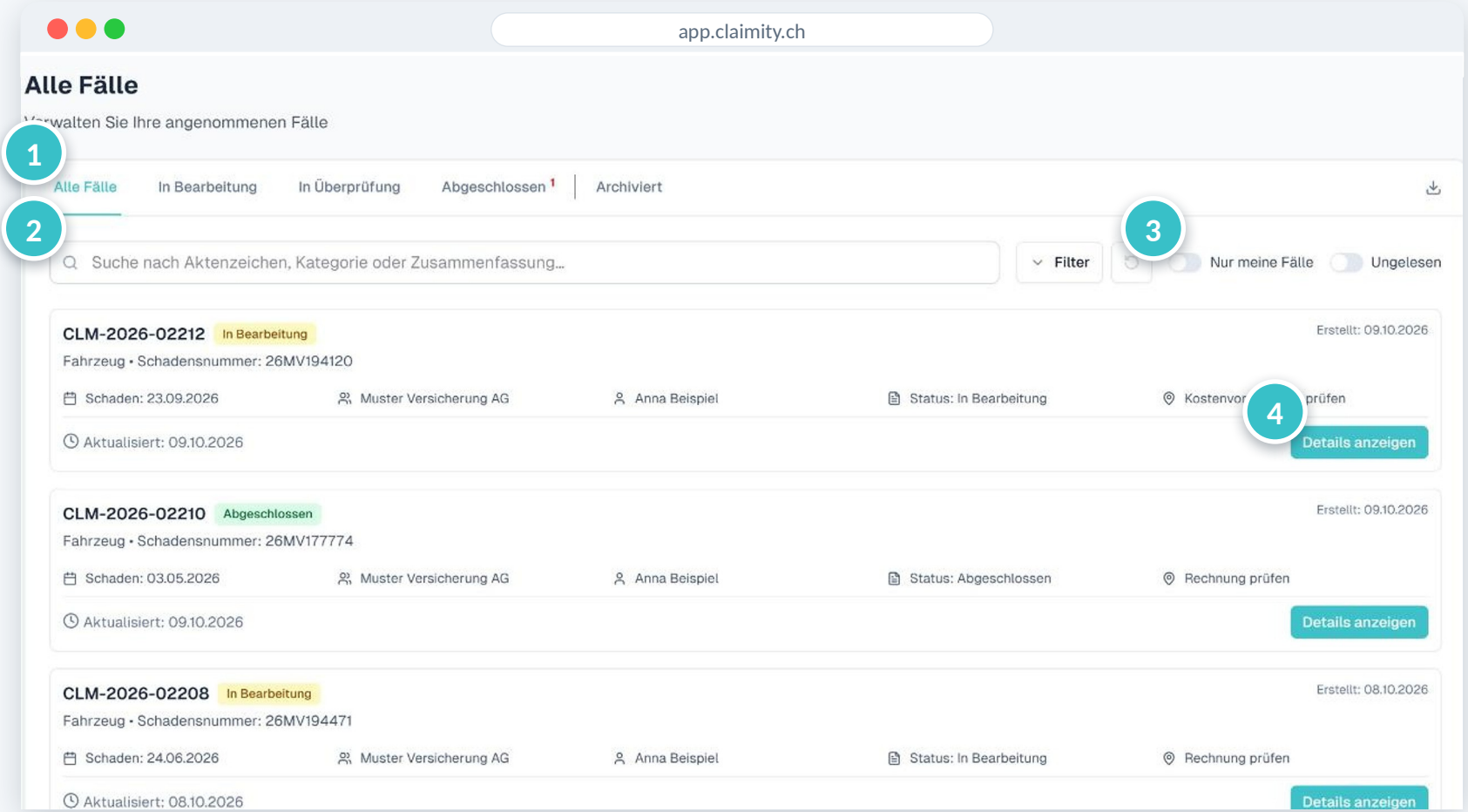
Par numéro de dossier, catégorie ou résumé.

3 «Uniquement mes dossiers» et «Non lus»

Afficher uniquement vos dossiers ou ceux avec de nouveaux messages.

4 «Afficher les détails»

Ouvre le dossier avec tous les onglets.



Le dossier en détail

L'en-tête et l'onglet «Aperçu» contiennent toutes les données de l'assureur.

1 «Responsable»

Définir la personne responsable de votre organisation.

2 Onglets

Aperçu, Documents, Messages, Rapports, Facture, Historique.

3 Export

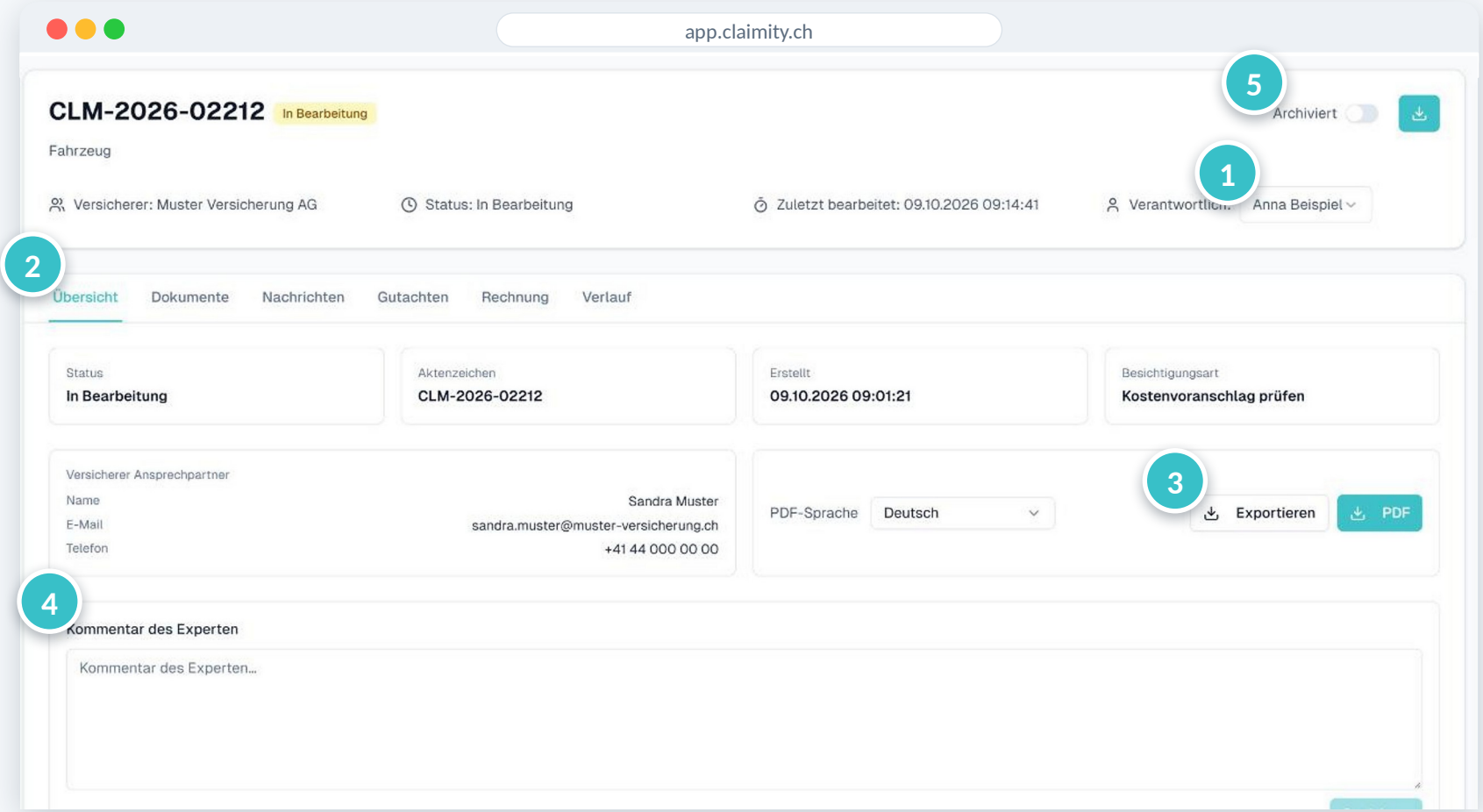
Données du dossier en PDF dans la langue choisie.

4 Commentaire de l'expert

Note interne pour votre organisation, par exemple une indication à un collaborateur.

5 «Archivé»

Masque les dossiers terminés; les données sont conservées.



ÉTAPE 2

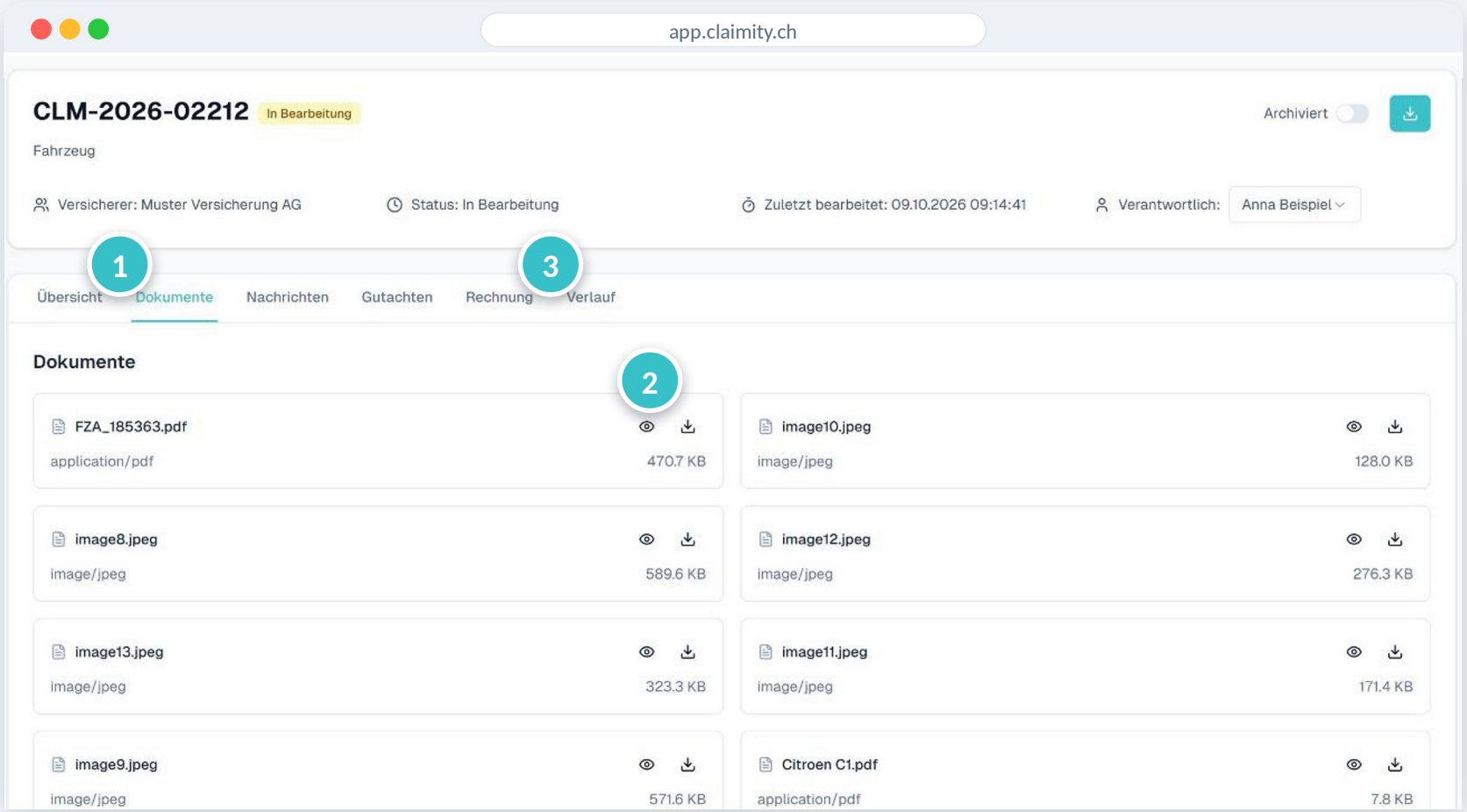
Documents et historique

Tous les documents de l'assureur sont centralisés dans le dossier.

1 **Onglet «Documents»**
Déclaration de sinistre, photos et devis.

2 **Afficher et télécharger**
Via l'icône œil et l'icône de téléchargement de chaque fichier.

3 **Onglet «Historique»**
Chaque étape du dossier avec date et heure.



Questions dans le chat du dossier

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

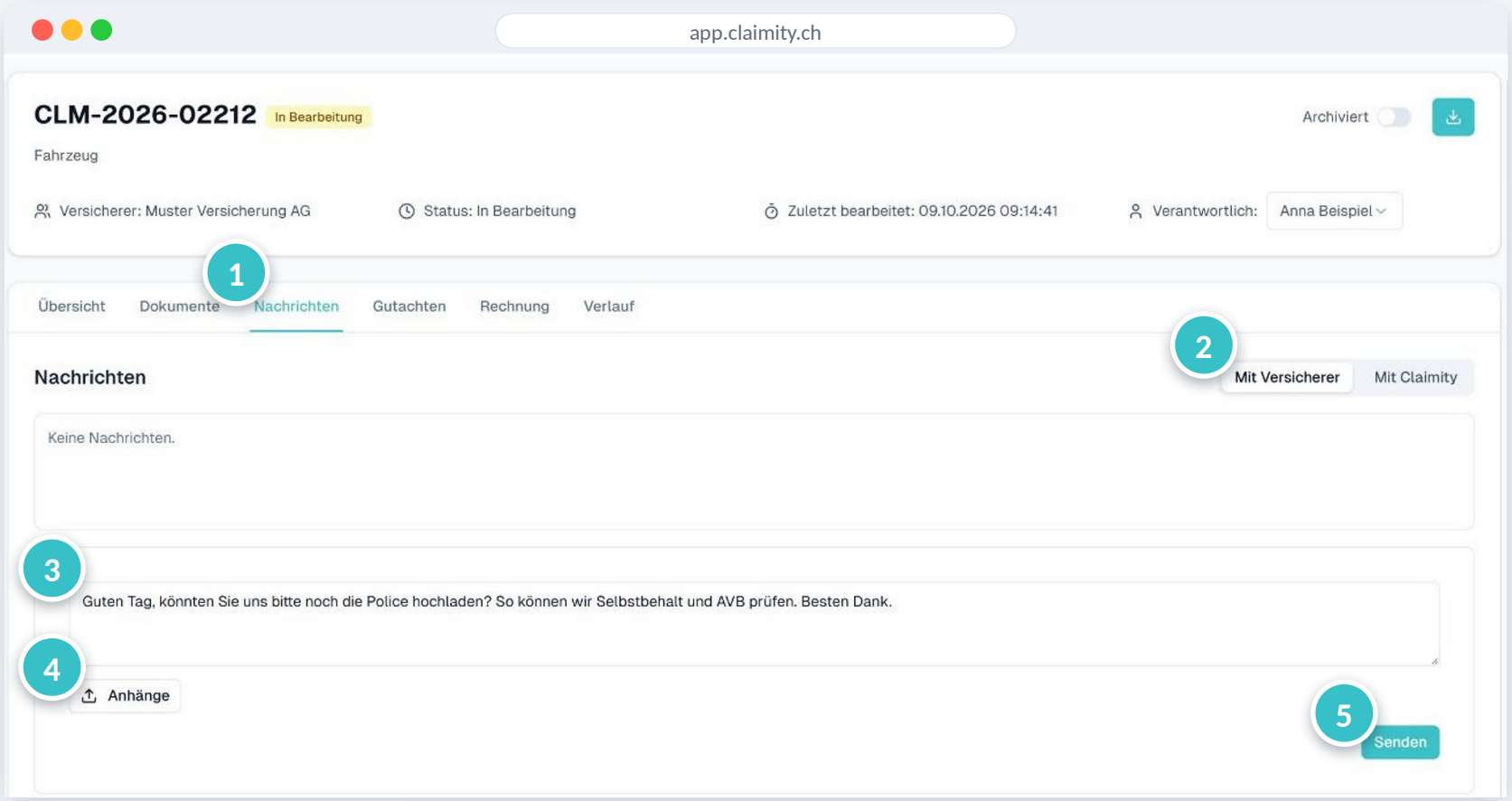
1 Onglet «Messages»
Ouvrir dans le dossier concerné.

2 Choisir le destinataire
«Avec l'assureur» pour les questions de fond, «Avec Claimity» pour la plateforme et la facture.

3 Rédiger le message
Bref et concret, par exemple police ou photos manquantes.

4 «Pièces jointes»
Joindre directement des images ou des documents.

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



ÉTAPE 3

Soumettre le rapport

Dans l'onglet «Rapports», déposez tout ce dont l'assureur a besoin pour clôturer.

1 Onglet «Rapports»

En haut à droite, le statut de toutes les soumissions.

2 «Démarrer un nouveau rapport»

Déposer le rapport et les fichiers, 50 Mo au maximum par fichier.

3 «Enregistrer le brouillon»

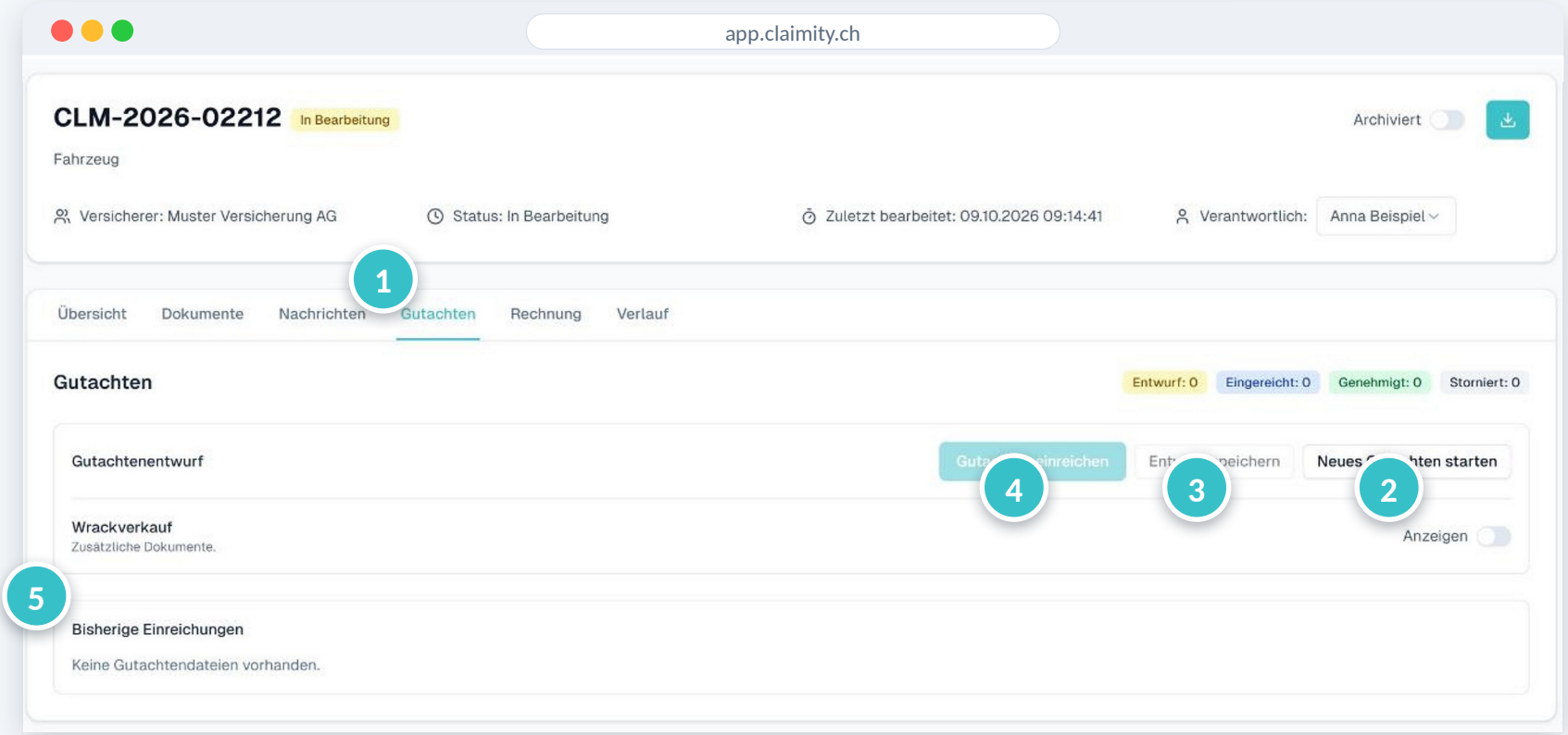
Sauvegarder l'état et continuer plus tard.

4 «Soumettre le rapport»

Le rapport est transmis à Claimity et à l'assureur pour vérification.

5 Soumissions précédentes

Toutes les versions soumises avec leur date.



ÉTAPE 3

Perte totale avec vente de l’épave

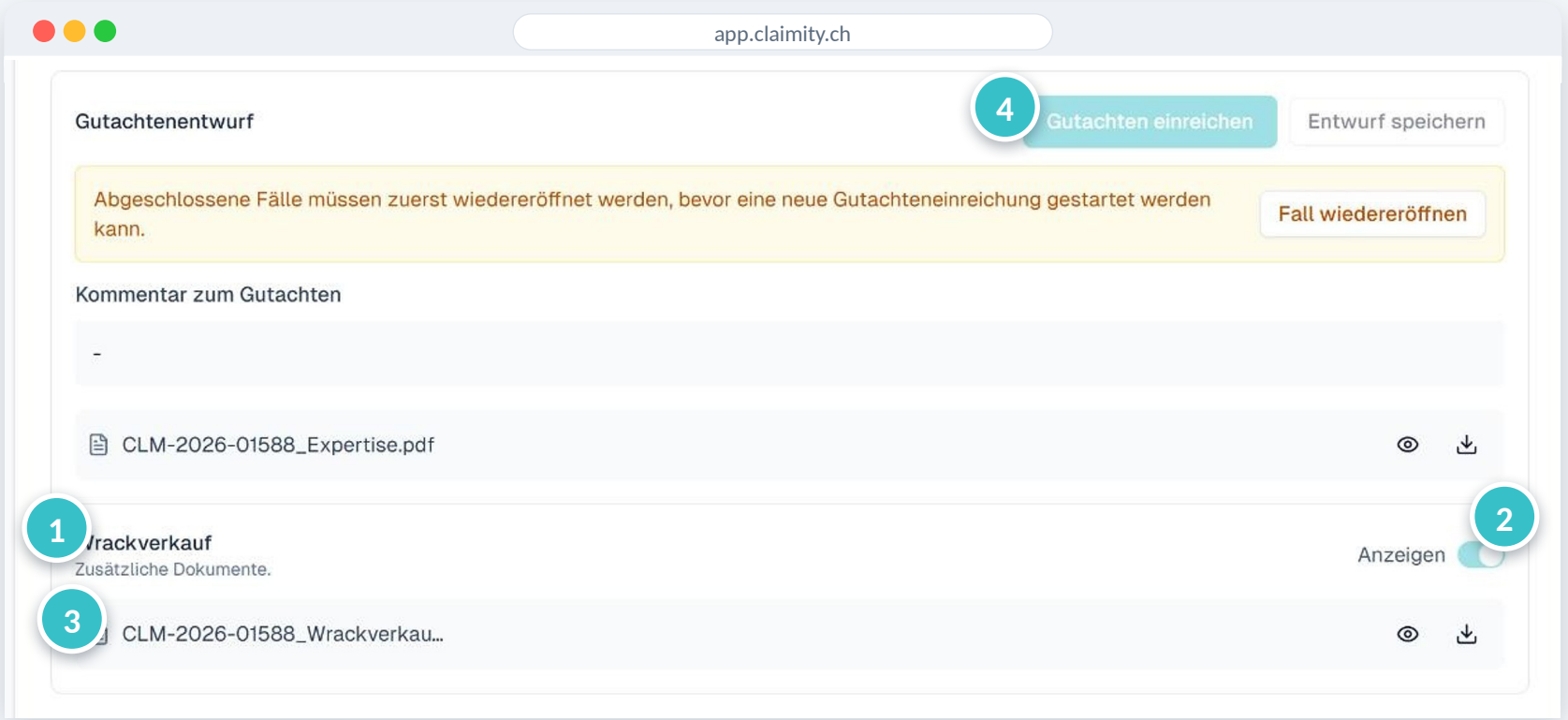
Si le véhicule est vendu via la bourse aux épaves, le justificatif de vente fait partie du rapport.

1 Section «Vente de l’épave»
Dans l’onglet «Rapports», sous le brouillon du rapport.

2 Activer «Afficher»
Ouvre le champ pour des documents supplémentaires.

3 Déposer le justificatif
Facture de la bourse aux épaves ou justificatif du montant réglé.

4 Soumettre avec le rapport
L’assureur voit ainsi le produit de la vente directement dans le dossier.



S’applique aux pertes totales avec vente via la bourse aux épaves.

ÉTAPE 3

Correction d’une expertise

Si une expertise soumise doit être modifiée, le dossier est rouvert et une nouvelle version de l’expertise est déposée.

1 «Rouvrir le dossier»

Si le dossier est clôturé, le rouvrir d’abord; une nouvelle soumission est ensuite possible.

2 Commentaire sur le rapport

Indiquer précisément ce qui a été modifié par rapport à la première version.

3 Déposer l’expertise corrigée

Ajouter la nouvelle version comme fichier.

4 «Soumettre le rapport»

L’assureur voit immédiatement la modification, sans devoir comparer les deux versions.



ÉTAPE 4

Saisir la facture

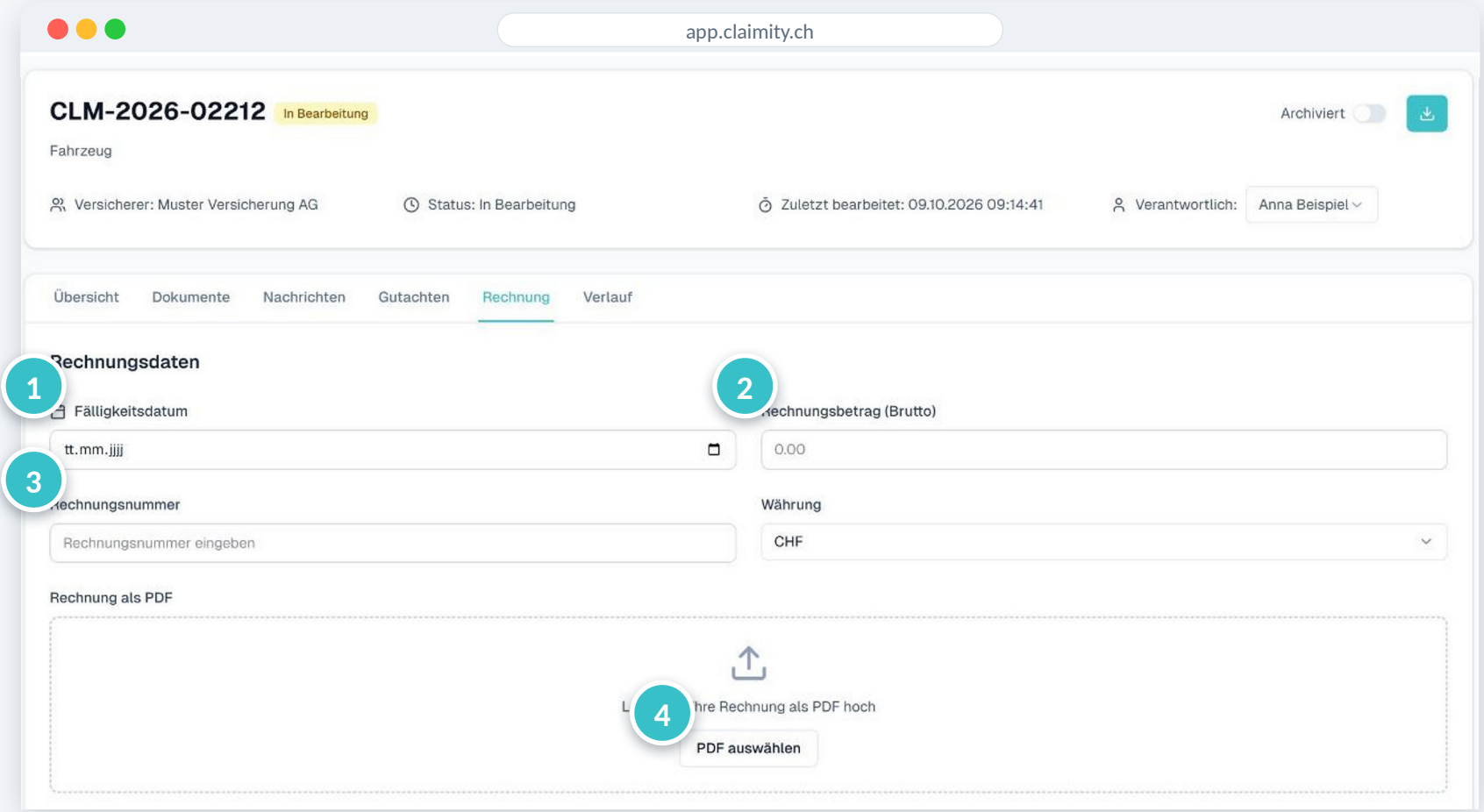
Une facture distincte par dossier, adressée à Claimity AG et saisie directement dans le dossier.

1 Date d’échéance
Selon vos conditions de paiement.

2 Montant de la facture (brut)
Montant TVA incluse.

3 Numéro de facture
Votre propre numéro de facture.

4 Facture en PDF
Déposer via «Choisir un PDF», puis «Enregistrer».



Pas de factures groupées: chaque dossier fait l’objet d’une seule facture.

02

Vue d’ensemble et administration

Rapports, équipe et notifications

claimity
WHERE CLAIMS FIND CLARITY

APERÇU

Tous les rapports en un coup d’œil

Le menu «Rapports» affiche toutes les soumissions de votre organisation.

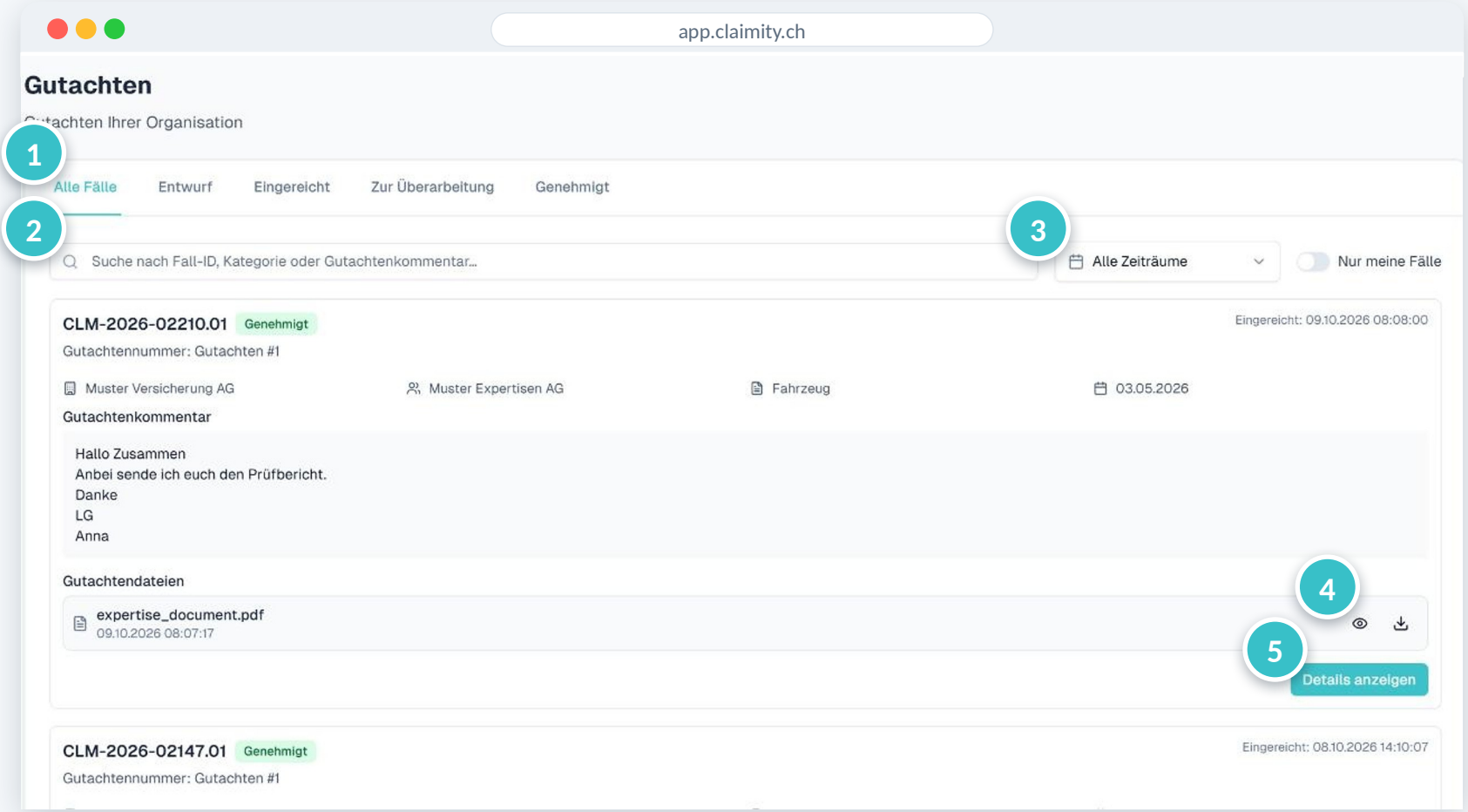
1 Onglets de statut
Brouillon, Soumis, À retravailler, Approuvé.

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

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

4 Afficher et télécharger
Ouvrir directement chaque fichier.

5 «Afficher les détails»
Ouvre le dossier correspondant.



Gérer l’équipe et les rôles

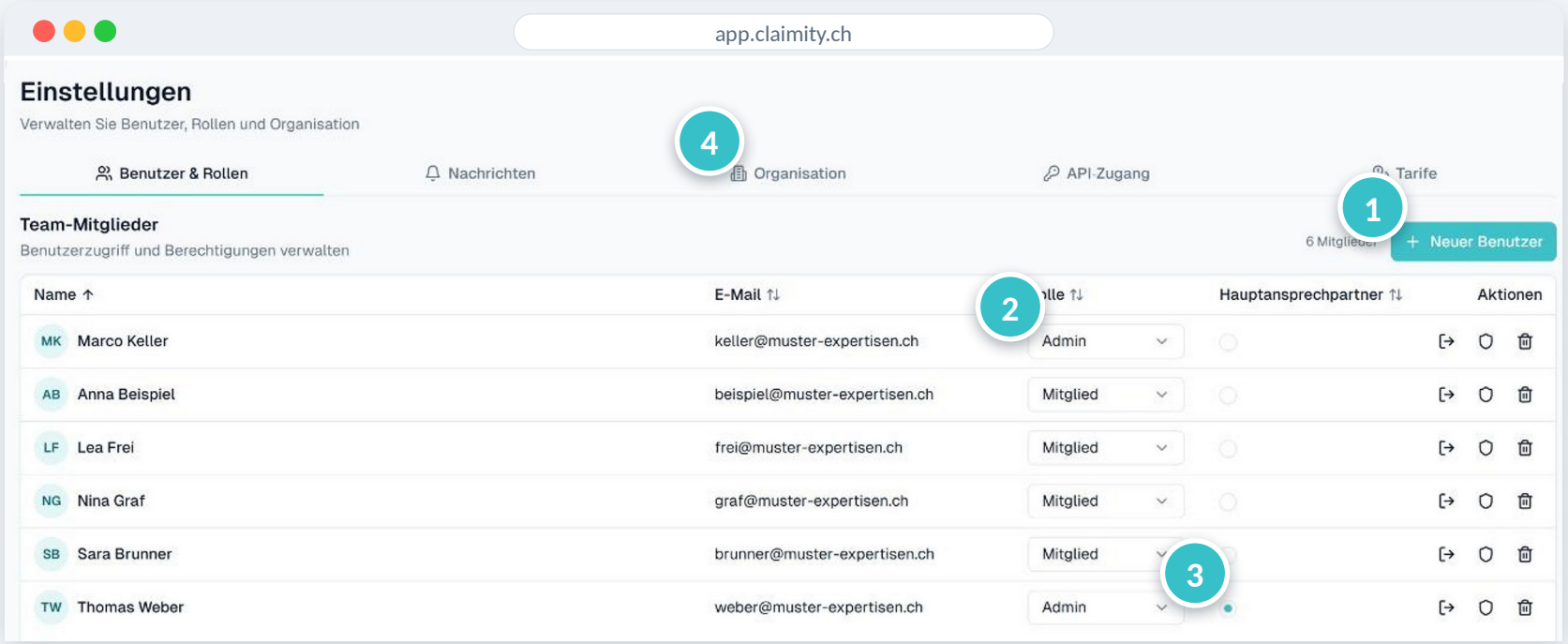
Menu «Paramètres», onglet «Utilisateurs et rôles».

1 «Nouvel utilisateur»
Inviter des collaborateurs, qui reçoivent un e-mail d’invitation.

2 Rôle
Membre ou administrateur. Seuls les administrateurs peuvent modifier les paramètres.

3 Interlocuteur principal
Premier interlocuteur de votre organisation pour Claimity.

4 Autres onglets
Organisation, accès API et tarifs.



Gérer les notifications

Onglet «Messages» dans les paramètres.

1 Activer l'événement

Attribution, rapport approuvé ou refusé, message de chat.

2 Langue du mail

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

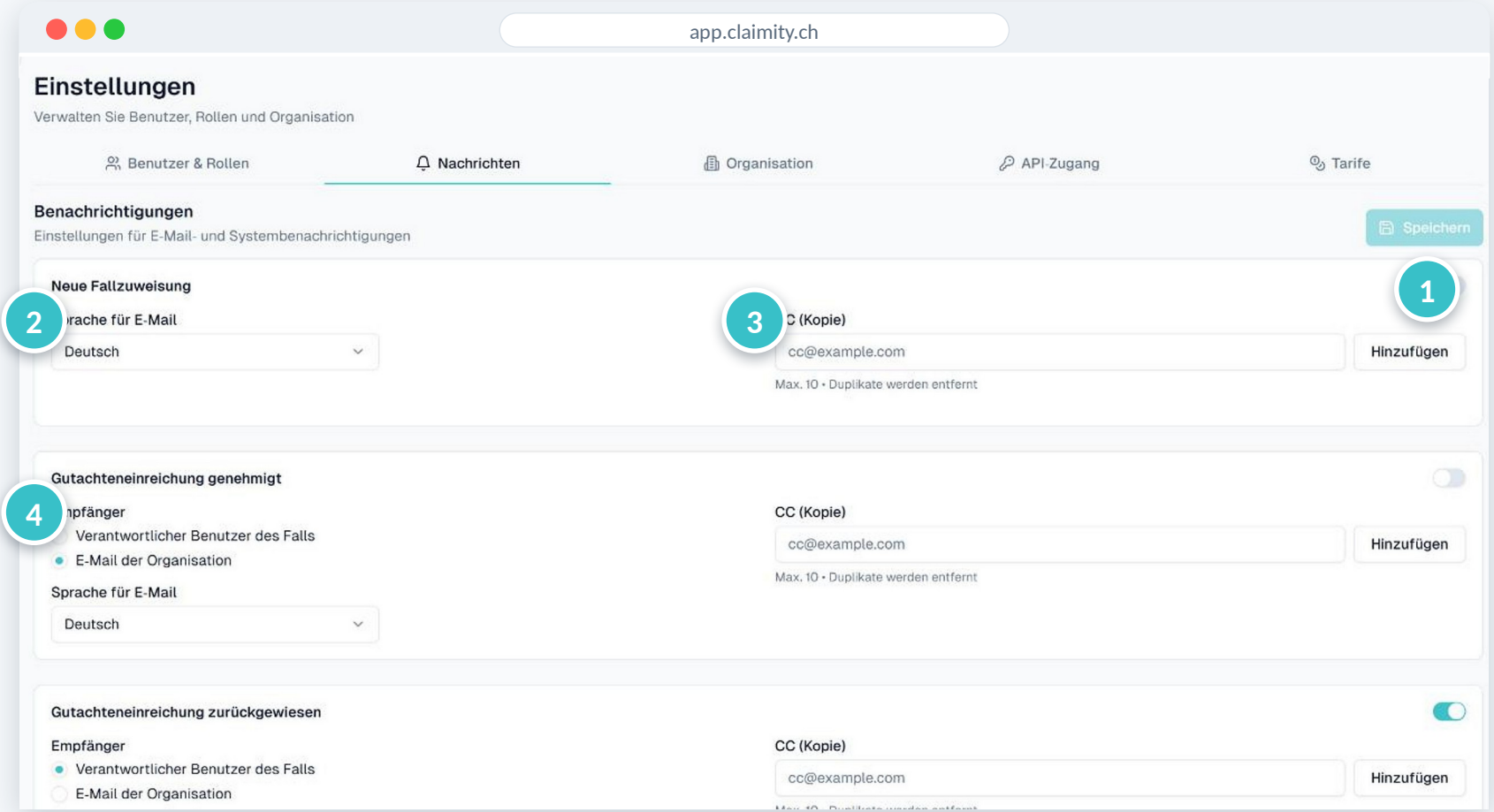
3 CC

Jusqu'à dix destinataires supplémentaires.

4 Destinataire

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

Les nouvelles attributions sont toujours envoyées à l'organisation, car aucun responsable n'est encore défini.



COLLABORATION

Bien travailler ensemble

Six règles pour clôturer vos dossiers rapidement et correctement.

01

Répondre rapidement

Accepter chaque attribution ou la refuser avec motif.

02

Une personne responsable

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

03

Échanges dans le chat

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

04

Signaler immédiatement les retards

Par exemple documents manquants du garage ou détenteur injoignable.

05

Justifier les corrections

Indiquer dans le commentaire du rapport ce qui a été modifié précisément.

06

Clôturer rapidement

Soumettre le plus rapidement possible, saisir une facture par dossier.

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