

Claimity: guida per gli utenti finali della piattaforma appartenenti al settore assicurativo



Perizie automobilistiche, periti, indagini antifrode

Queste istruzioni illustrano il processo end-to-end nel portale Claimity dal punto di vista dell'assicurazione. Le cinque fasi sono sempre strutturate allo stesso modo:

1) Dati di base

2) Luogo e data

3) Dettagli del sinistro

4) Documenti

5) Verifica e invio

Inoltre, queste istruzioni spiegano anche le procedure di registrazione e accesso alla piattaforma, descrivono la struttura della piattaforma al di fuori della registrazione dei casi e illustrano le possibilità di reportistica e consultazione disponibili.



Aggiornato al: 13/01/2026

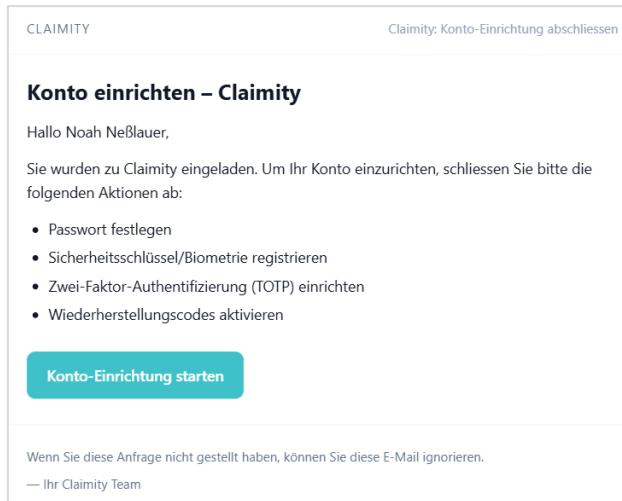
Indice

1	Registrazione e accesso su app.claimity.ch.....	2
1.1	Prima registrazione sulla piattaforma	2
1.2	Accesso alla piattaforma	5
1.3	Aggiornamento dei dati del profilo.....	5
1.4	Reimpostazione della password.....	6
2	Creazione di un caso	7
2.1	Selezionare la categoria di avvio e del caso	7
2.2	Procedura comune (per tutte le categorie).....	7
2.3	Differenze per categoria.....	8
2.3.1	Perito automobilistico (autoveicoli).....	8
2.3.2	Perito (edifici / mobilia domestica / infrastrutture)	9
2.3.3	Lotta contro le frodi assicurative (procedura semplificata)	10
2.4	Controllo qualità prima dell'invio (consigliato).....	10
2.5	Domande frequenti e consigli.....	10
2.6	Assegnazione dei casi all'interno dell'organizzazione	11
2.7	Breve lista di controllo	11
3	Utilizzo del portale	12
3.1	Lavorare nel portale (panoramica, casi, rapporti, messaggi).....	12
3.1.1	Dashboard.....	12
3.1.2	Tutti i sinistri	12
3.1.3	Rapporti (perizie/verifiche approvate)	13
3.1.4	Notizie / Notifiche di sistema	13
3.1.5	Casella suggerimenti	13
4	Dettagli del caso e funzioni di chat	14
4.1	Dettagli del caso dopo l'invio (visualizzazione dettagli).....	14
5	Impostazioni (per amministratori)	15

1 Registrazione e accesso su app.claimity.ch

1.1 Prima registrazione sulla piattaforma

- Non appena riceverete un invito da un amministratore della vostra organizzazione, riceverete un'e-mail di invito dal mittente reply@claimity.ch con il seguente contenuto:



- Clicca sul pulsante "Avvia configurazione account".
Si aprirà una nuova scheda in cui dovrete cliccare sul link "Clicca qui per continuare".
- Verrai quindi reindirizzato a una pagina che ti chiederà di modificare la tua password. Anche se non ne hai ancora creata una, te ne è stata assegnata una in background. Ora crea una password di tua scelta. Per motivi di sicurezza dei dati, si applicano le seguenti regole: **la password deve essere lunga almeno 12 caratteri, contenere almeno una cifra, almeno una lettera minuscola e una maiuscola, almeno un carattere speciale e non deve contenere né l'indirizzo e-mail registrato né il nome utente.**



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.

Neues Passwort

Passwort bestätigen

Senden

[Zurück zur Anmeldung](#)

- Successivamente, passerai alla configurazione dell'autenticazione a due fattori. A tal fine, puoi scansionare il codice QR visualizzato con il cellulare tramite l'app di autenticazione di tua scelta (Microsoft Authenticator, Google Authenticator, 1Password e altre). Sul cellulare dovrebbe apparire un numero di solito a 6 cifre, che dovrà inserire in questo punto.



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.



OFVU 44DI MVSW OMKV OV2H CVLR NVHD GNBV

QR-Code kann nicht gescannt werden? Code manuell eingeben

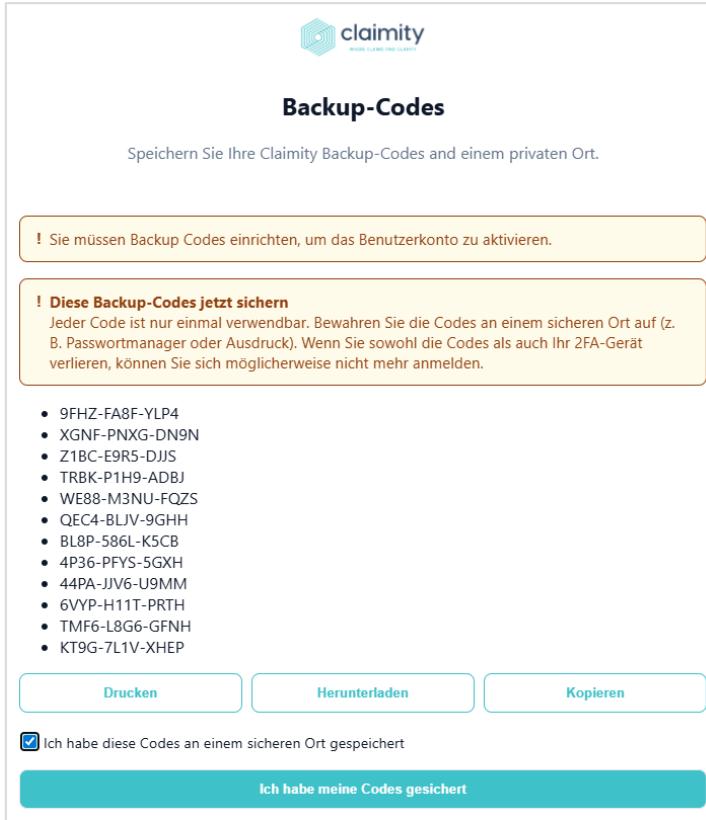
Bestätigungscode

Senden

[Zurück zur Anmeldung](#)

- Ora hai configurato entrambe le opzioni di autenticazione. Ti verrà chiesto di salvare i codici di backup e di conservarli in un luogo sicuro. Questi sono necessari per accedere nuovamente a in caso di mancanza dell'opzione MFA. Seleziona

quindi il segno di spunta di conferma in basso e clicca sul pulsante «Ho salvato i miei codici».



The screenshot shows a web page titled "Backup-Codes" from the Claimity website. At the top, it says "Speichern Sie Ihre Claimity Backup-Codes an einem privaten Ort." Below this, there are two orange callout boxes with exclamation marks:

- "! 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."

The main content area lists 15 backup codes:

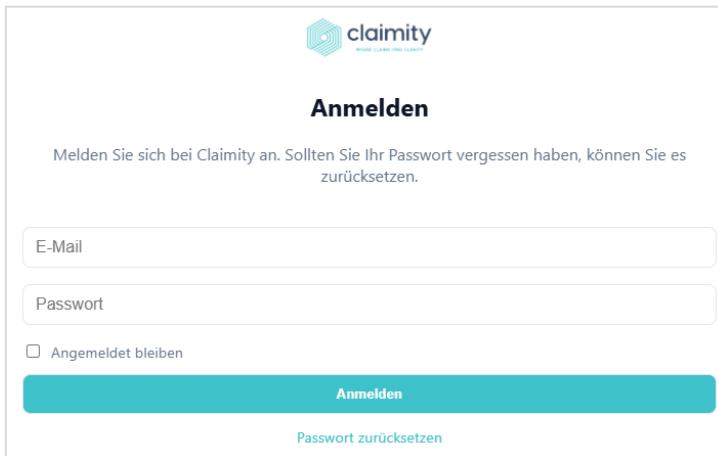
- 9FHZ-FA8F-YLP4
- XGNF-PNXG-DN9N
- Z1BC-E9R5-DJS
- TRBK-P1H9-ADBJ
- WE88-M3NU-FQZS
- QEC4-BLJV-9GHH
- BL8P-586L-K5CB
- 4P36-PFYS-5GXH
- 44PA-JJV6-U9MM
- 6VYP-H11T-PRTH
- TMF6-L8G6-GFNH
- KT9G-7L1V-XHEP

At the bottom, there are three buttons: "Drucken", "Herunterladen", and "Kopieren". Below these buttons is a checked checkbox: " Ich habe diese Codes an einem sicheren Ort gespeichert". Finally, a teal button at the bottom right says "Ich habe meine Codes gesichert".

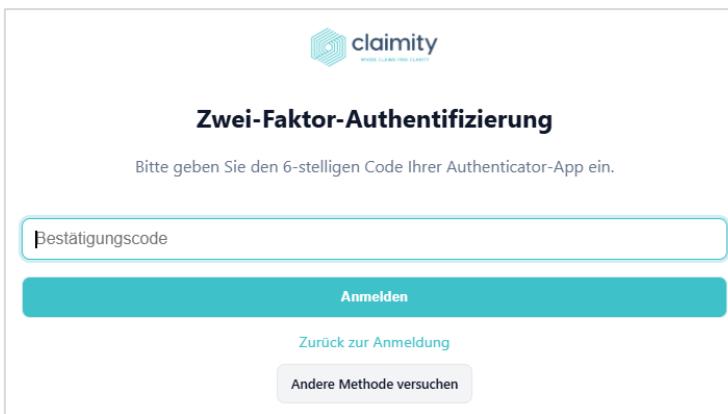
- Ora è tutto completato: vi siete registrati, avete impostato la vostra password, configurato l'autenticazione a due fattori (2FA) e salvato i codici di backup e siete direttamente connessi a Claimity.

1.2 Accesso alla piattaforma

- Se dopo la registrazione desideri effettuare nuovamente l'accesso in un secondo momento, inserisci le credenziali di accesso che hai impostato su app.claimity.ch.



- Ti verrà ora richiesta l'autenticazione a due fattori. A tal fine, utilizza l'app Authenticator sul tuo smartphone. Puoi inserire i numeri visualizzati nell'app Authenticator per Claimity e confermare cliccando su «Accedi».



- Ora sei registrato sulla piattaforma.

1.3 Aggiornare i dati del profilo

Dopo il primo accesso, puoi inserire i tuoi dati direttamente nel tuo profilo (cliccando sul tuo nome nella barra di navigazione in basso a sinistra).

Assicurati di inserire il tuo numero di telefono e la lingua che preferisci.

1.4 Reimpostare la password

- Se desideri reimpostare la tua password, clicca su "Reimposta password" nel modulo di registrazione in basso e inserisci il tuo indirizzo e-mail. Riceverai un'e-mail con il pulsante "Crea nuova password".
- Per prima cosa dovete utilizzare nuovamente la vostra app di autenticazione. Se questa non è disponibile (ad esempio perché avete un nuovo smartphone o un nuovo PC), utilizzate uno dei codici di backup salvati in "Utilizza un altro metodo di accesso".
- Nel passaggio successivo potrai impostare la tua nuova password. Assicurati che soddisfi i requisiti: **la password deve essere lunga almeno 12 caratteri, contenere un numero, una lettera minuscola e una maiuscola, 1 carattere speciale e non deve contenere né l'indirizzo e-mail registrato né il nome utente.** Inoltre, **non deve corrispondere a una password già impostata in precedenza.**
- A questo punto sarete connessi alla piattaforma.

2 Creazione di un caso

2.1 Selezionare Avvio e categoria del caso

- "Crea nuovo caso" → "Inserisci manualmente".
- Selezionare la categoria:
 - Perito automobilistico (sinistri automobilistici)
 - Perito (edifici / mobilia domestica / infrastrutture)
 - Lotta contro le frodi assicurative

Nota: oltre alla modalità "Manuale", sono disponibili anche OCR (caricamento PDF con lettura automatica) e connessione API al sistema di gestione delle polizze dell'assicuratore. Tuttavia, affinché l'API sia funzionante, deve essere configurata dalla vostra organizzazione e adattata al sistema di gestione delle polizze. Se siete interessati, contattate Claimity all'indirizzo info@claimity.ch. Una volta configurata, riceverete un'introduzione e una formazione personalizzate.

2.2 Procedura comune (per tutte le categorie)

Alcuni dei seguenti campi sono obbligatori, mentre altri sono facoltativi. I campi obbligatori sono contrassegnati da un asterisco (*) sia nella piattaforma stessa che nella documentazione API all'indirizzo <https://docs.claimity.ch/de/api/>.

- Dati di base
 - Numero di sinistro
 - Settore (vedere le differenze per categoria di seguito)
 - Tipo di sinistro
 - Dati relativi all'assicurato e, se del caso, al suo veicolo
 - Dati relativi alla controparte (in caso di responsabilità civile) ed eventualmente al suo veicolo
- Luogo e data
 - Indirizzo, CAP, località
 - Data del sinistro
- Dettagli del sinistro
 - Descrizione del sinistro
 - Stima dell'importo del danno (CHF)
 - Tipo di sopralluogo (vedi dettagli sotto)

- Perizia del veicolo: officina, sopralluogo privato, perizia dal vivo, verifica del preventivo, verifica della fattura
- Periti: sopralluogo in loco, verifica del preventivo, verifica della fattura
- BVM: nessun tipo di sopralluogo
- Data dell'ispezione:
 - "Immediata" = se possibile il giorno successivo o
 - selezionare una data specifica
- Documenti
 - Caricare foto / documenti / video (ad es. foto dei danni, contratto/fattura, documenti d'identità).
 - È possibile caricare più file; nomi di file significativi aiutano nella verifica.
- Verifica e invio
 - Controllare il riepilogo.
 - Inviare il caso: dopo l'invio i dati non saranno più modificabili.
 - La trasmissione è confermata; il caso viene inoltrato direttamente agli esperti competenti.

2.3 Differenze per categoria

2.3.1 Periti automobilistici (autoveicoli)

- Settore: responsabilità civile / assicurazione casco parziale / assicurazione casco totale
- Tipo di danno: testo libero (ad es. "danno da parcheggio", "rottura vetri")
- Tipo di sopralluogo (selezione):
 - Officina
 - Campi aggiuntivi: Nome dell'officina, numero di telefono, indirizzo, CAP, località
 - Data del sopralluogo: "Immediatamente" o data specifica
 - Ispezione privata
 - Il campo "Visita privata" viene precompilato con i dati VN; in caso di persona/indirizzo desiderato diverso, selezionare "Inserisci altro indirizzo".
 - Data della visita come sopra
 - Perizia dal vivo

- Il campo "Contatto per perizia dal vivo" viene precompilato con i dati VN. Se la persona/l'indirizzo desiderati sono diversi, selezionare "Inserisci altro indirizzo".
- Data della visita come sopra
- Verificare il preventivo
 - Non è necessario fissare un appuntamento; caricare i documenti assicurativi rilevanti nella sezione "Documenti".
- Verifica della fattura
 - Non è necessario fissare un appuntamento; caricare i documenti della fattura.

Note

- In caso di responsabilità civile, i dati della controparte vengono registrati o trasferiti automaticamente per l'ulteriore elaborazione.
- Il luogo viene suggerito in base al codice postale inserito (elenco di selezione).

2.3.2 Perito (edificio / mobilia domestica / infrastrutture)

- Settore: edificio / mobilia domestica / infrastrutture
- Tipo di danno: selezione (ad es. incendio, eventi naturali, valanghe, furto, collisione con animali, danni causati da martore, rottura di vetri, atti vandalici, assistenza, caduta di oggetti, danni da parcheggio)
- Tipo di sopralluogo:
 - Ispezione in loco (appuntamento come sopra)
 - Verifica del preventivo (caricamento dei documenti, nessun appuntamento)
 - Verifica della fattura (caricamento dei documenti, nessun appuntamento)

Note

- In caso di responsabilità civile, i dati della controparte vengono automaticamente trasferiti per l'ulteriore elaborazione.
- In caso di danni propri, vengono utilizzati i dati dell'assicurato.

2.3.3 Lotta contro le frodi assicurative (procedura semplificata)

- Dati di base: numero di sinistro, dati dell'assicurato (nome, indirizzo, CAP/località, telefono); facoltativamente controparte
- Luogo e data del sinistro: indirizzo/CAP/località, data
- Dettagli del sinistro: descrizione del sinistro e assistenza richiesta (specificare brevemente), importo stimato
- Caricare i documenti
- Verifica e invio

2.4 Controllo qualità prima dell'invio (consigliato)

- Numero sinistro e categoria corretti?
- La descrizione del danno spiega, per quanto possibile, la dinamica del sinistro e fornisce tutte le altre informazioni rilevanti per la valutazione del caso.
- Tipo di sopralluogo scelto in modo appropriato (officina/privato vs. verifica di KV/RE senza appuntamento).
- Documenti:
 - Almeno foto panoramiche (primo piano + vista d'insieme)
 - In caso di verifica: KV/fattura completa
 - Opzionale: polizza, immatricolazione/VIN, contatto officina/persona

2.5 Domande frequenti e consigli

- "Immediatamente" significa il giorno lavorativo successivo per la fissazione dell'appuntamento.
- Formato della data: gg.mm.aaaa.
- Dopo l'invio non è più possibile apportare modifiche; per eventuali correzioni, si prega di contattare Claimity. A tal fine è disponibile una funzione di chat con Claimity.
- Risparmio dei dati: caricare solo i documenti necessari per la valutazione.

2.6 Assegnazione dei casi all'interno dell'organizzazione

- Per mantenere una visione d'insieme e comunicare all'esperto il referente, è necessario assicurarsi che il caso sia assegnato al collaboratore corretto all'interno dell'organizzazione. Per impostazione predefinita, i casi vengono assegnati al collaboratore che li ha creati.
- Tuttavia, se si crea e si trasmette un caso di cui dovrà occuparsi un collega, andare su Tutti i casi → Visualizza dettagli in alto a destra su "Responsabile" e selezionare il collaboratore responsabile.
- Se attivate il pulsante "Solo i miei casi" (in alto a destra) in "Tutti i casi", vedrete tutti i casi in cui siete registrati come persona responsabile.

2.7 Breve lista di controllo

- CATEGORIA SELEZIONATA (auto / SV / frode)
- DATI DI BASE COMPLETI (incl. settore e tipo di sinistro)
- LUOGO E DATA CORRETTI
- DETTAGLI DEL DANNO + IMPORTO REGISTRATI
- TIPO DI SOPRALLUOGO CORRETTO (officina/privato o controllo KV/RE)
- DOCUMENTI COMPLETI (foto, KV/RE)
- RIEPILOGO VERIFICATO → INVIARE IL CASO

3 Utilizzo del portale

3.1 Lavoro nel portale (panoramica, casi, rapporti, messaggi)

3.1.1 Dashboard

- Indicatori chiave in sintesi: riquadri per Nuovi, In elaborazione, In revisione, Chiusi.
- **Azioni rapide:**
 - **Cerca casi** (link diretto all'elenco dei casi)
 - **Creare un nuovo caso** (link diretto a "Nuovo caso")
 - **Esporta rapporti** (link diretto a perizie/fatture approvate)
- **Categoria e stato:** qui a sinistra è possibile vedere il numero di casi per categoria (veicolo, perito, abuso assicurativo).
A destra è possibile vedere quanti casi hanno un determinato stato (chiuso, in elaborazione, ...).
- **Cronologia:** la cronologia offre una panoramica del numero di casi che avete mediato tramite Claimity. È possibile visualizzare la cronologia su base giornaliera, mensile e annuale.

3.1.2 Tutti i sinistri

- **Schede di stato:** tutti i casi, nuovi, in elaborazione, rifiutati, in fase di verifica, chiusi.
- **Ricerca:** per **ID caso, numero sinistro o tipo**.
- "**Solo i miei casi**": interruttore per la visualizzazione personale; disattivato = tutti i casi dell'organizzazione.
- **Dettagli elenco:** data del sinistro, autore, assegnazione (ad es. *non assegnato / esperto Claimity*), stato e dettagli.
- **Casi archiviati:** cliccando su "Mostra dettagli" in un caso, è possibile archiviare il caso in alto a destra. In questo modo non verrà più visualizzato nella vista generale. Tutti i dati relativi al caso rimangono memorizzati e possono essere visualizzati in qualsiasi momento tramite la scheda "Archiviato". Il caso può anche essere ripristinato in qualsiasi momento.

Questa funzione è consigliata per i casi risalenti a molto tempo fa, al fine di mantenere una visione d'insieme.

- **Impostazioni amministratore:** l'amministratore dell'assicurazione può specificare se le notifiche, le chat e simili devono essere inviate solo per i casi assegnati o se devono essere visibili per tutti i casi dell'organizzazione.

3.1.3 Rapporti (perizie/verifiche approvate)

- **Filtro per categoria:** scheda Tutti i casi, Veicolo, Perito, Abuso assicurativo.
- **Ricerca:** per ID caso, categoria, commento al rapporto o nome del file.
- **Visualizzazione e download:** commento del rapporto dell'esperto e file del rapporto (anteprima/download); i dettagli aprono il caso corrispondente.

3.1.4 Messaggi / Notifiche di sistema

- **Posta in arrivo:** scheda Tutti, Non letti, Letto.
- **I messaggi di sistema** informano ad esempio su avvisi relativi al profilo, approvazioni o modifiche.
- **Azioni:** aprire, inoltrare, eventualmente cancellare (in base ai diritti di ruolo).

3.1.5 Casella suggerimenti

- Attivare "**Solo i miei casi**" per restringere l'elenco.
- Nell'elenco dei casi, utilizzare anche la **scheda Stato** per trovare più rapidamente le fasi di elaborazione.
- Nella sezione **Rapporti** troverai **tutti i documenti condivisi** della tua organizzazione, ideali per la revisione/esportazione.

4 Dettagli del caso e funzioni di chat

4.1 Dettagli del caso dopo l'invio (vista dettagli)

Dopo l'invio (fase 5), è possibile visualizzare tutte le informazioni nella vista del caso tramite "Tutti i casi" > "Dettagli".

- **Panoramica - tutti i contenuti trasmessi**
- **Documenti – Caricamenti e ricevute**
- **Messaggi – Messaggi diretti**
 - **Chat relativa al caso** con indicazione dell'ora.
 - Selettore "**Con esperti**" / "**Con Claimity**" per conversazioni separate.
 - È possibile allegare direttamente al messaggio **eventuali allegati** (ad es. inviare una fattura mancante).
- **Rapporto – Perizie/Verifiche**
 - **Panoramica dei rapporti** con titolo/numero (ad es. *rapporto n. 1*), **badge di stato** (ad es. *approvato/in fase di verifica*), **commento** dell'esperto.
 - **File dei rapporti** con *visualizzazione* e *download*.
- **Cronologia – Storia completa**
 - **Cronologia cronologica** di tutte le fasi di sistema e di elaborazione con data/ora, ad es.: *Caso creato* → *Assegnato* → *Accettato* → *In elaborazione* → *Rapporto in fase di revisione* → *Approvato dall'amministratore* → *Chiuso*.
 - Funge da **audit trail** per la tracciabilità e la revisione.

5 Impostazioni (per amministratori)

- Nella barra di navigazione a sinistra è presente una voce di menu "Impostazioni".

Come amministratore, vedrete le seguenti 5 voci di menu:

- **Utenti e ruoli:** qui puoi aggiungere dipendenti della tua organizzazione e assegnare loro un ruolo (membro o amministratore). Il dipendente invitato riceverà quindi un'e-mail che gli consentirà di registrarsi sulla piattaforma sotto la tua organizzazione.
È inoltre possibile rimuovere utenti.
- **Messaggi:** qui puoi impostare se un'e-mail deve essere inviata all'indirizzo e-mail dei dipendenti o all'indirizzo e-mail dell'organizzazione. Puoi inviare un'e-mail in due casi diversi: un rapporto approvato è stato inviato alla tua organizzazione o un nuovo messaggio di chat è stato scritto alla tua organizzazione.

In qualità di amministratore, potete decidere per entrambi i casi se le e-mail devono essere inviate all'indirizzo e-mail dell'organizzazione o a quello del responsabile. Per le e-mail dell'organizzazione potete anche selezionare la lingua dell'e-mail. Se il responsabile riceve l'e-mail, questa viene sempre inviata nella lingua che il responsabile ha specificato nel suo profilo Claimity.

- **Organizzazione:** inserisci qui le informazioni relative alla tua organizzazione.
 - **Accesso API:** qui puoi richiedere l'accesso all'API di Claimity per semplificare il trasferimento dei dati tra il tuo sistema interno e Claimity e risparmiare tempo nell'elaborazione dei casi. Tutte le informazioni sulla configurazione dell'API, sulla sicurezza dei dati e ulteriori indicazioni sono disponibili nella documentazione API: <https://docs.claimity.ch/de/api/>.
In caso di dubbi, non esitate a contattare Claimity per richiedere assistenza o consulenza: info@claimity.ch.
 - **Tariffe:** alla voce Tariffe potete vedere le tariffe per i diversi servizi. Se avete domande al riguardo, rivolgetevi a Claimity: info@claimity.ch.
- Anche gli utenti non amministratori possono visualizzare le informazioni, ad eccezione delle tariffe, ma non possono apportare modifiche di alcun tipo.

