

الاتجاهات العالمية الحديثة في تأمين المتعلقات الشخصية

مقدمة

مع الارتفاع في قيم المتعلقات الشخصية وارتفاع مؤشر جودة الحياة في العديد من الدول أصبح هناك اهتمام متزايد بتأمين المتعلقات الشخصية والتي تشمل :

1- حقائب السفر

2- الأجهزة الالكترونية

3- المجوهرات

4- اللوحات الفنية

5- الحيوانات الاليفة

وتركز هذه النشرة على استعراض أهم الاتجاهات العالمية المعاصرة في تأمين المتعلقات الشخصية.

التأمين على حقائب السفر

الوصول إلى وجهتك بدون متعلقاتك الشخصية من شأنه أن يفسد رحلتك فقد تفقد معدائك أو أديتك أو حتى ملابسك، اما إذا فقدت جواز سفرك أو ملفاتك، فإنك حتماً ستواجه مشكلة حقيقية وسوف تحتاج إلى مساعدة. لذلك تقوم العديد من شركات التأمين في الوقت الحالي بتقديم منتجات تأمينية لتغطية حقائب السفر الخاصة بك، حيث تشمل تلك التغطيات تأخر أو فقد حقيبة السفر الخاصة بك أو سرقة محتويات الحقيبة، بالإضافة إلى فقدان أو سرقة مستندات السفر.

أولاً: التغطيات

1) التأخر في تسليم حقائب السفر
في كثير من الأحيان، لا ترسل شركات الطيران حقائب السفر على نفس رحلة المسافر ، مما يؤدي إلى تأخير وصولها لذلك تقوم شركات التأمين بتغطية النفقات الضرورية حتى موعد وصول الحقيبة.

2) تكلفة الحقيبة
يميل بعض المسافرين إلى استخدام حقائب سفر باهظة الثمن لذلك تقوم شركة التأمين بتتبع حقيبة السفر عن طريق التطبيقات الخاصة بتتبع حقائب السفر وفي حالة فقدانها تقوم الشركة بدفع التعويض.

3) فقدان محتويات الحقيبة
قد يحمل المسافرون مقتنيات وملابس باهظة الثمن لذلك تقوم شركة التأمين بدفع تعويض في حالة سرقة محتويات حقيبة السفر سواء ما إذا تمت السرقة في المطار أو أثناء الرحلة.

4) فقدان محتويات محددة بالحقيبة

تغطي شركة التأمين خسارة أو تلف محتويات محددة بالحقيبة تم التأمين عليها فقط. على سبيل المثال إذا أراد المسافر تأمين أجهزة الكمبيوتر المحمولة أو الكاميرات أو الآلات الموسيقية الخاصة به، فإن هذا النوع من التأمين يناسبه.

5) فقدان حقائب اليد
لا تتحمل شركات الطيران بشكل عام مسؤولية دفع تعويض في حالة فقدان حقيبة اليد والتي أحياناً تكون باهظة الثمن ولذلك يغطي التأمين مثل هذه الخسائر.

ثانياً: خصائص التأمين على حقائب السفر

يمكن أن يُصدر التأمين على حقائب السفر كجزء من وثيقة تأمين السفر أو كوثيقة تأمين منفردة. ويتم اتباع الخطوات التالية للحصول على ذلك النوع من التأمين:

1. يتقدم المسافر للحصول على وثيقة التأمين على حقائب السفر.
2. تتحقق شركة التأمين من هوية المتقدم لطلب التأمين.
3. في حالة حدوث أي حادث غير متوقع كما هو مذكور في الوثيقة بعد تفعيلها، يقوم حامل الوثيقة بالإبلاغ على الفور عن الحادث عن طريق الاتصال برقم خدمة العملاء التابع لشركة التأمين.
4. يتحقق ممثل عن شركة التأمين من التفاصيل مع حامل الوثيقة وشركات الطيران.
5. في حالة صحة المطالبة، يتم تعويض حامل الوثيقة بالقيمة السوقية لمحتويات الحقيبة .
6. في حالة عدم رضا حامل الوثيقة عن قيمة التعويض، يحق له رفع نزاع في المحكمة.

ثالثاً: المستندات المطلوبة في حالة تقديم المطالبة

لتقديم مطالبة بموجب تأمين حقائب السفر، يجب تقديم المستندات التالية:

- مستندات وثيقة التأمين
- تفاصيل المحتويات المفقودة أو التالفة
- نسخة من تقرير معلومات الطيران في حالة السرقة أو غيرها من الحوادث المماثلة

رابعاً: الاستثناءات

لا تقوم شركة التأمين بدفع التعويض عن الحالات الآتية:

1. فقدان أو تلف البضائع الاستهلاكية

٢. ضياع أو تلف المحتويات الشخصية الناجم عن التفجيرات أو الحروب النووية
٣. الخسارة التبعية الناتجة عن تلف البضائع المؤمن عليها
٤. الأضرار الناتجة عن التنظيف أو التبييض أو الإصلاح أو التجديد أو الصباغة
٥. فقدان أو تلف المحتويات التي لم تكن جزءاً من الأمتعة عند بدء الرحلة
٦. كسر وتشقق العناصر الهشة مثل الأواني الزجاجية واللوحات والآلات الموسيقية والمناظير والعدسات والمنحوتات

تأمين الأجهزة الالكترونية

تأمين الهواتف المحمولة

يمكن أن تكون الهواتف المحمولة بشكل عام باهظة الثمن، ولكنها في نفس الوقت سهلة الكسر لذلك تقوم شركات التأمين بتقديم تغطيات لتلك الأجهزة.

أولاً: التغطيات المتاحة

- الخسارة الكلية: في حالة فقدان الهاتف المحمول في مكان ما
- السرقة
- الحوادث العرضية
- الضرر المتعمد
- الضرر الناتج عن السوائل
- تلف الشاشة
- العطل الميكانيكي: في حالة وجود عطل ميكانيكي أو كهربائي خارج فترة الضمان
- الملحقات: في حالة فقدان أو سرقة أحد ملحقات الهاتف (Airpods)
- المحفظة الإلكترونية: في حالة سرقة الهاتف واستخدام السارق ميزة المحفظة الإلكترونية مثل "Apple Pay".

ثانياً: الاستثناءات

مثل أي نوع آخر من التأمين، تشمل وثيقة التأمين على الهواتف المحمولة بعض الاستثناءات لكن تختلف طبقاً لنوع الهاتف المحمول لذلك سيتم عرضها كآتي:

- في حالة شراء الجهاز من دولة أخرى

- في حالة شراء الجهاز مستعملًا
- عمر الجهاز تعدى ثلاثة أشهر
- عدم وجود شريحة اتصال SIM نشطة في الجهاز
- استخدام الجهاز لأغراض للعمل
- وجود ضرر مسبق بالجهاز المراد التأمين عليه
- تجاوز تكلفة المطالبة مستوى التغطية المذكور في الوثيقة
- الإبلاغ عن مطالبة فور استلام الوثيقة
- سرقة الهاتف لتركه في مكان عام أو دون رقابة
- عدم إبلاغ شركة التأمين عن الحادث على الفور
- عدم إبلاغ الشرطة في حالة السرقة

وفي دراسة أعدتها شركة "Moneysupermarket" عن تأمين أجهزة أيفون أوضحت ان المطالبات الخاصة بتلف الشاشة والضرر الناتج عن السوائل والسرقة هم أكثر أنواع المطالبات شيوعاً. وأضافت أنه في حال إذا حدثت أضرار للجهاز بشكل لا يمكن إصلاحه، فيجب على شركة التأمين أن ترسل للمؤمن له هاتف بديل- وفي العديد من الحالات قد ترسل الشركة جهاز مجدد بدلاً من أن ترسل جهاز جديد تماماً. ويختار أربع من كل خمس أشخاص ممن يؤمنون على أجهزة الأيفون الخاصة بهم شراء تغطية ضد السرقة أو ضد فقد الجهاز. واختار 3٪ فقط من الأشخاص عدم إضافة ضرر عرضي إلى وثيقة التأمين الجديدة.

وقد تضيف الشركات احياناً بعض المزايا الإضافية لوثيقة التأمين على أجهزة أيفون حيث يمكن أن تغطي الوثيقة أجهزة أبل الأخرى الخاصة بحامل الوثيقة، بما في ذلك أجهزة آيباد والسماعات الهوائية AirPods وأجهزة اللابتوب Macs وساعات أبل. لكن يجب التحقق من أن تلك التغطيات المذكورة بالوثيقة.

Moneysupermarket.com

شركة بريطانية « إلكترونية» تتخصص في الخدمات المالية ومقارنة الأسعار. حيث تمكّن المستهلكين من مقارنة أسعار مجموعة من المنتجات، بما في ذلك منتجات التأمين، والرهون العقارية، وبطاقات الائتمان، والقروض.

و تختلف قيمة التأمين من هاتف لآخر حسب نوع الهاتف وسنة إصداره ومن المحتمل أن ترتفع تكلفة التأمين على الهواتف الأحدث، وفيما يلي نستعرض إحصائية بمتوسط مبالغ التأمين على أجهزة الهواتف المحمولة الأكثر شيوعًا.

يمكن أن يؤثر نوع التغطية على مبلغ القسط المدفوع. وعادةً تتضمن الوثيقة أخطار السرقة، والأعطال الميكانيكية، والحوادث العرضية، لذلك قد يضطر المؤمن له إلى دفع مبالغ إضافية لتغطية بعض الخسائر الإضافية.

وقد تتأثر أقساط التأمين أيضاً بإضافة ميزة التغطية الفورية إلى الوثيقة – مما يعني تغطية الهاتف بمجرد الحصول على التأمين. أما بالنسبة لطريقة دفع الأقساط فقد تنخفض تكلفة بعض الوثائق اعتماداً على طريقة الدفع. فبعض شركات التأمين تتقاضى رسوماً أقل في حالة الدفعات السنوية، والبعض الآخر يتقاضى رسوماً أقل في حالة الدفعات الشهرية.

تأمين الأجهزة اللوحية (Tablet/ iPad)

لا تختلف الأجهزة كثيراً عن أجهزة الهواتف المحمولة من جهة ثمن الشراء بل في العديد من الأحيان تكون الأجهزة اللوحية أعلى ثمناً من الهواتف المحمولة، لذلك فإن التأمين عليها يمكن أن يوفر الكثير من المتاعب وراحة البال في حالة تعطلها أو سرقتها. لا تختلف الأجهزة اللوحية أيضاً عن الهواتف المحمولة من ناحية التغطيات التأمينية والاستثناءات. ألا أنه في حالة الأجهزة اللوحية يتم تغطية خطر فشل برنامج التشغيل الخاص بالجهاز.

تأمين الحواسيب المحمولة (Laptops)

تعد الحواسيب المحمولة أكثر الأجهزة الالكترونية الشخصية أهمية، كيف سيؤدي الأشخاص مهامهم اليومية إذا لم يكن لديهم الحواسيب المحمولة في متناول ايديهم. فبالنسبة للبعض، قد يعني ذلك عدم تصفح الإنترنت أو بث فيلمهم المفضل، ولكن بالنسبة للآخرين، قد يؤدي ذلك إلى تعطيل سبل عيشهم خاصة في الفترة الحالية حيث اتجهت العديد من الشركات خلال العام السابق إلى الإغلاق والعمل من المنزل نظراً لظروف انتشار جائحة كورونا. لذلك تعمل شركات التأمين على توفير منتجات تأمينية تغطي أجهزة الحواسيب المحمولة لتغطي تكلفة الإصلاح أو الاستبدال لعنصر كهربائي باهظ الثمن أو تغطية الأضرار الناجمة عن إصابة الجهاز بفيروس.

تأمين الأجهزة الالكترونية Gadget insurance

يغطي تكاليف إصلاح أو استبدال الأجهزة الالكترونية في حالة فقدانها أو تلفها أو سرقتها ، والأجهزة الأساسية التي يتم استخدامها بشكل يومي بما في ذلك الهاتف المحمول والحاسب المحمول والأجهزة اللوحية والكاميرا وجهاز تعقب اللياقة البدنية.

عادةً ما يكون تأمين الحاسب المحمول جزءاً من وثيقة تأمين الأجهزة الإلكترونية وتشمل بعض التغطيات الخاصة بجهاز الحاسب المحمول كما يلي:

- التلف العرضي
- العطل الميكانيكي
- تلف او كسر شاشة
- تلف الجهاز نتيجة السوائل
- السرقة
- ملحقات الجهاز

وفي بعض الأحيان قد يتم رفض المطالبة الخاصة بالحاسب المحمول بسبب الحالات الآتية:

- سرقة الحاسب المحمول من المنزل وعدم إثبات أنه تم الدخول عنوة
- عطل الجهاز لكنه لا يزال تحت ضمان الشركة المصنعة
- حوادث الشغب
- الإبلاغ عن مطالبة خلال 14 يوماً من تاريخ استلام الوثيقة
- إصابة الجهاز بفيروس في حالة عدم تحديث برنامج مكافحة الفيروسات "Anti Virus"
- زيادة عمر الحاسب المحمول عن ثلاث سنوات

تأمين الكاميرات الرقمية

يغطي ذلك النوع من التأمين الكاميرات الرقمية وكاميرات الفيديو من خطر التلف العرضي، العطل الكهربائي أو الميكانيكي، والسرقة والفقدان. بالإضافة إلى تغطية الملحقات الخاصة بالكاميرا. تغطي شركات التأمين الكاميرات الخاصة بشركات Canon أو EE أو GoPro أو JVC أو Nikon أو Panasonic أو Sony من الأخطار الآتية:

- التلف العرضي للكاميرا، بما في ذلك تلف العدسات والشاشات الناتج عن الكسر او عن سوائل

- العطل الكهربائي أو الميكانيكي (بعد فترة ضمان الشركة المصنعة)
- السرقة
- حالات فقدان الكاميرا

التأمين على المجوهرات

يغطي تأمين المجوهرات تكاليف استبدال المقتنيات الثمينة في حالة فقدانها أو تلفها أو سرقتها. ويمكن أن تحمل تلك المقتنيات الكثير من القيمة العاطفية والمالية. لذلك قد يسبب فقدانها خسارة كبيرة، وهنا يأتي دور شركات التأمين. وتختلف وثائق التأمين على المجوهرات باختلاف مقدمي الخدمة، ولكن في معظم الحالات تتوفر تغطيات تأمينية للمقتنيات الآتية:

- خواتم الزفاف والخطوبة
- الأساور
- الساعات الثمينة
- القلادات
- الأقراط

يعتمد القسط المدفوع لتغطية المجوهرات كجزء من وثيقة تأمين محتويات المنزل إلى حد كبير على قيمة المجوهرات المراد التأمين عليها. بالإضافة إلى ذلك تأخذ شركات التأمين وسائل الوقاية والمنع في الاعتبار، كطريقة التخزين ففي حالة الاحتفاظ بتلك المقتنيات في خزانة آمنة يقلل احتمالية سرقتها.

التأمين على اللوحات الفنية

تقوم العديد من شركات التأمين في الوقت الحالي بتغطية اللوحات الفنية فلا يمكن استبدال القطع الفنية الفريدة من نوعها التي تمت سرقتها أو إتلافها. حيث تعد احتمالية استرجاع لوحة مفقودة أقل من 10% فقط. لذلك تقوم شركات التأمين بتقديم تغطيات ضد المخاطر الآتية:

- تأمين الملكية
- الحريق
- الكوارث الطبيعية
- السرقة
- الأضرار الناجمة عن الحوادث في المنزل

الوثائق المطلوبة في حالة تقديم المطالبة
تحتاج شركات التأمين في الاطلاع على الوثائق الآتية:

- وثائق الملكية

- إيصال المشتريات
- صور فوتوغرافية للوحة
- كلما زادت الوثائق الرسمية التي يملكها حامل الوثيقة، كلما زادت فرصة قبول المطالبة.

التأمين على الحيوانات الأليفة

تم تصميم وثيقة التأمين على الحيوانات الأليفة لتغطي الحوادث والأمراض غير المتوقعة التي قد تصيب الحيوان الأليف، ففي بعض الأحيان قد تدفع شركات التأمين تعويض يصل إلى 90% من الثمن الفعلي لفاتورة الطبيب البيطري.

التغطيات المتاحة

- الأمراض
- الحوادث
- الظروف الوراثية
- العيوب الخلقية
- الأمراض المزمنة
- السرطان
- تكاليف كلٍ من الأشعة السينية، تحاليل الدم، الموجات فوق الصوتية
- العمليات الجراحية
- العلاج في المستشفيات
- الأدوية
- الرعاية في حالات الطوارئ
- الرعاية الخاصة
- العلاج البديل
- تكاليف الاعلان عن ضياع الحيوان
- المكافأة عند العثور عليه
- استثناءات الوثيقة
- الرعاية الوقائية
- الرعاية الصحية الوقائية بما في ذلك التطعيمات أدوية الأمراض القلبية، وإزالة الديدان، وتقليم الأظافر .
- مكافحة الطفيليات بما في ذلك الطفيليات الداخلية والخارجية التي تتوفر لها علاجات وقائية متاحة بسهولة.
- الأمراض الموجودة مسبقاً

- العناية بصحة الأسنان، ولكن إذا كانت إصابة الأسنان ناتجة عن حادث، فإن الوثيقة تغطي تكلفة خلع و / أو إعادة بناء الأسنان التالفة.
 - عمليات التعقيم.
 - الإجراءات الاختيارية
 - تعديل السلوك أو التدريب أو العلاج أو الأدوية المستخدمة لتعديل السلوك.
- ## رأي الاتحاد المصري للتأمين

يسعى الاتحاد المصري للتأمين دائماً إلى دعم وتطوير سوق التأمين المصري ، وذلك بمحاولة إطلاع السوق على الاتجاهات العالمية الحديثة فيما يتعلق بالمنتجات التأمينية والتي يمكن تطبيق بعضها في السوق المصري ، مما يمثل عامل جذب مهم لشرائح جديدة من العملاء وزيادة محفظة أقساط قطاع التأمين الذي يعاني من تحديات في جذب عملاء جدد.

إن ابتكار منتجات تأمينية جديدة أصبح من الضروريات الحتمية إذ يساعد شركة التأمين على كسب ميزة تنافسية بما يؤدي إلى زيادة معدلات النمو بمحفظة أقساطها من اجل تحقيق أهم هدف و هو الاستمرارية و البقاء في ظل التقلبات الاقتصادية .

لذا يوصي الاتحاد بدراسة مدي ملاءمة هذه التغطيات لطبيعة السوق المصري والطلب على خدمات التأمين به والاستفادة من التجارب العالمية في هذا الصدد.