|  |  |
| --- | --- |
| Insurance complaint | شكوى تأمين |
| **Central Bank of the United Arab Emirates**  **Insurance complaint**  **The complainant / Metra Computer Group FZE**  **against**  **Defendant/Gulf International Insurance Group (AXA Insurance (Gulf) B.S.C.) ("GIG")**  GIG acknowledge receipt of the complaint received from Metra.  GIG have at all times confirmed to Metra that the insurance policy only responds to physical damage to the Goods themselves and replacement outer packaging. That position has not changed throughout the history of the claim. Further, during the initial MatDan survey, MatDan verbally agreed with the warehouse manager, that the water ingress had not affected the contents i.e. the Goods themselves**.** This is detailed in MatDan's Preliminary Report which has been provided to Metra.  There is therefore no indemnity available under the policy for the sum that Metra claim.  GIG's position has previously been set out in full to Metra via numerous communications following the rainfall incident in July 2022. This includes via loss assessors MatDan, Metra's brokers Marsh, GIG's expert Tony Skyes and more recently the parties respective lawyers. Metra has chosen to ignore the latest correspondence issued by GIG's lawyers (DWF Middle East) to their lawyers (Jurisera) in July 2023 and it is disappointing to see that instead of sensible discussions between the parties, Metra has now chosen to make a formal complaint. GIG fully reserve the right to produce all relevant correspondence relevant to the complaint should it be necessary.  MatDan were on site within 24 hours of the incident (on 1st August 2022) and attended two more times within the first week (4th August and 6th August) and then again on 17th August. According to the warehouse manager, he required *'more time and labour to segregate/sort out the large number of cartons'* and advised that he would update MatDan when he was in a position to produce the same for inspection. Detailed Inspections were later carried out on 13 February 2023, 16 February 2023 and 26 February 2023 as detailed in Mr Sykes letter dated 15 March 2023 to Marsh. Following those inspections, GIG have been provided with no evidence to support damage to 'inner packaging', or damage to the Goods themselves as a result of the incident itself, with the exception of one laptop.  The claim presented by Metra to GIG was initially $818,475 based on 3,309 items. The claim was reduced several times after inspections revealed that many items bore no evidence of water damage. The final claimed amount was presented by Metra in a spreadsheet received on 26 January 2023 and was for 2,731 items valued at $510,389.80.    Analysis of the spreadsheet by GIG's expert, Tony Sykes, revealed that of the 28 pallets containing the Goods, five pallets contained high numbers of the same product and represented $323,359 in value or 63% of the value of the claim. These pallets were selected for a more detailed inspection by loss adjusters MatDan in February 2023, who opened each item looking for evidence of damage. The five pallets contained laptops and replacement ink/ toner cartridges. The ink / toner cartridges showed no evidence of damage at all and of 377 laptops which were unpacked and inspected, only one showed evidence of water damage.  Further, GIG's experts' view is that any damage now visible to inner packaging was as a result of Metra's lack of mitigation steps and failure to segregate as requested by MatDan immediately after the incident.  Metra's lack of mitigation steps can be summarised as follows;   1. Metra were advised by MatDan to immediately involve their maintenance team to check the roof and protect the contents from water damage following possible rainwater; there is no evidence that this was done. 2. During MatDan's early meetings with the warehouse manager Mohamed Taha, MatDan expressed the urgency to arrange proper segregation, repacking and testing. This does not appear to have occurred. 3. There is dramatic footage of water cascading down from the failed roof to stock outers. Someone was able to film the water ingress from the failed roof and yet, seemingly, no one was able either to move the stock to safety or protect it. 4. Shrink wrap on pallets appears to be inadequate. The shrink wrapping and the outers themselves provide the second level of protection (after the roof of the warehouse). The shrink wrapping failed because it was not adequately maintained. The outers appear to have done their job and soaked up some water preventing it penetrating deeper towards the Goods- resulting in no damage to the Goods. 5. There is no apparent evidence of the deployment of pumps and de-humidifiers. The stock should also have been opened urgently. This does not seem to have been done. We understand that Metra was prevented from doing that because they could not get the necessary authority from “head office”. 6. There is evidence of improper handling of the Goods after the incident as reflected in the images of computer equipment being stored upside down and on their side.   Further questions remains outstanding in respect of how the Goods are sold. When asked how are the Goods sold on, GIG were advised by Metra's General Manager that some Goods were sold in bulk orders – i.e. full pallets and some were sold in smaller amounts. This is important because Metra are seeking to allege that they cannot sell on the Goods without their outer packaging. This does not make sense to GIG and their experts given that they appear to have a combination of the two approaches.  GIG have also on numerous occasions advised Metra that the Goods are depreciating whilst in storage and GIG's loss assessor and Tony Sykes all consider that there is a high value to the Goods as 'open box products' given they are not damaged. Whilst this is not GIG's responsibility under the policy, GIG offered the support of their loss adjuster to assist Metra with seeking a buyer for the Goods to assist Metra in their current situation. Metra failed to engage with GIG in this regard.  It is clear that Metra will need to reconsider their position given;     1. lack of evidential support for physical damage which is required to trigger the policy; 2. lack of evidence to support the quantum of the claim; 3. issues identified by our expert regarding mishandling of goods, improper storage and mitigation factors. 4. failure of Metra to mitigate the situation by engaging in earlier resale of goods as open box products which is not the responsibility of GIG.   Taking all of the above into consideration, a claim of USD 510,389 is not accepted by GIG and in order to move forwards, Metra need to sensibly reconsider their position and formulate a claim based on damage to the Goods themselves and replacement packaging only i.e. one laptop valued at $660 and outer packaging. Metra has provided no assistance to gauge the level of re-packaging necessary to move the un-damaged stock down the supply line, but our expert anticipates that $40,000 would cover this exercise. | **مصرف الامارات العربية المتحدة المركزي**  **شكوى تأمين**  **صاحب الشكوى/ مترا كمبيوتر جروب م م ح**  **ضد**  **المدعى عليه /مجموعة الخليج الدولية للتأمين )اكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب)، ("جي.آي.جي")**  جي.آي.جي تقر باستلام الشكوى الواردة من مترا.  أكدت جي.آي.جي في جميع الأوقات لشركة مترا أن بوليصة التأمين تستجيب فقط للأضرار المادية التي تلحق بالبضائع نفسها واستبدال العبوات الخارجية. لم يتغير هذا الموقف طوال تاريخ المطالبة. بالإضافة إلى ذلك، خلال الاستبيان الأولي لـمات دان، اتفقت مات دان شفهيًا مع مدير المستودع، على أن مدخل المياه لم يؤثر على محتويات البضائع نفسها. هذا مفصل في تقرير مات دان الأولي الذي تم تقديمه إلى مترا. لذلك لا يوجد تعويض متاح بموجب السياسة عن المبلغ الذي تطالب به شركة مترا.  لقد تم سابقا تحديد موقف جي. آي. جي بالكامل لمترا من خلال عدة مراسلات بعد حادثة هطول الأمطار في يوليو 2022. يشمل ذلك مراسلات من خلال مقيمي الخسارة مات دان، ووسطاء مترا مارش وخبير جي.آي.جي، توني سكايز، وحديثا محامو الأطراف المعنية. اختارت مترا تجاهل أحدث المراسلات الصادرة عن محامو جي. آي. جي (دي دبليو اف ميدل ايست) لمحاميهم (جوريسيرا) في يوليو 2023 ومن المخيب للآمال أن نرى أنه بدلاً من المناقشات المنطقية بين الأطراف، اختارت مترا الآن تقديم شكوى رسمية. تحتفظ جي. آي. جي بكامل الحق في تقديم جميع المراسلات ذات الصلة المتصلة بالشكوى إذا لزم الأمر.  لقد كان مات دان في موقع الحادثة في غضون 24 ساعة في اليوم التي وقعت الحادثة (في 1 أغسطس 2022) و حضر مرتين أخرتين خلال الأسبوع الأول (4 أغسطس و 6 أغسطس) ثم مرة أخرى في 17 أغسطس. وفقًا لمدير المستودع، فقد قام بطلب المزيد *من الوقت والأيدي العامله لفصل/فرز العدد الكبير من الكرتون’* واعلمه بأنه سوف يطلعه عندما يكون في وضع يسمح للبضائع أن يتم تفتيشها. تم إجراء عمليات التفتيش المفصل لاحقًا في 13 فبراير 2023 و 16 فبراير 2023 و 26 فبراير 2023 على النحو الوارد بالتفصيل في رسالة السيد سايكس المؤرخة 15 مارس 2023 إلى مارش. بعد اكمال عمليات التفتيش المذكورة، لم يتم تزويد جي. آي. جي بأي دليل يدعم تلف ’العبوة الداخلية’، أو تلف البضائع نفسها نتيجة للحادثة نفسها، باستثناء كمبيوتر محمول واحد.  كانت المطالبة التي قدمتها مترا إلى جي. آي. جي. في البداية 818,475$ دولارًا بناءً على 3,309 من البضائع. تم تخفيض المطالبة عدة مرات بعد أن كشفت عمليات التفتيش أن العديد من البضائع لا تحمل أي دليل على تلف صادر من المياه. وقدمت شركة مترا المبلغ النهائي المطالب به في جدول بيانات تم استلامه في 26 يناير 2023 وكان يتعلق ب 2,731 من البضائع قيمتها $510,389.80 دولارا.  كشف تحليل جدول البيانات الذي أجراه خبير جي. آي. جي.، توني سايكس، أنه من بين 28 منصة تحتوي على البضائع، تحتوي خمس منصات على أعداد كبيرة من نفس المنتج وتمثل 323,359$ دولارًا أمريكيًا في القيمة أو 63٪ من قيمة المطالبة. تم اختيار هذه المنصات لإجراء فحص أكثر تفصيلاً من قبل خبراء تسوية الخسائر مات دان في فبراير 2023، الذين قاموا بفتح جميع المنتجات بحثا عن دليل للضرر. احتوت المنصات الخمس على أجهزة كمبيوتر محمولة و بدائل خراطيش الحبر /التونر. لم يظهرأي دليل على حدوث تلف على الإطلاق في بدائل خراطيش الحبر/التونر و من بين 377 حاسوبًا محمولًا تم تفكيكها وتفتيشها، لم يظهر سوى حاسوبا محمولا واحدا فيه دليل على التلف من المياه.  كما أنه ومن وجهة نظر خبراء جي. آي. جي.، فإن أي ضرر داخلي واضح الآن فهو نتيجة عدم اتخاذ مترا لخطوات الحد من الضرر وعدم القيام بالفصل حسب طلب مات دان فور وقوع الحادثة.  تلخص خطوات الحد التي فشلت مترا باتخاذها بالتالي:   1. قام مات دان بنصح مترا بإشراك فريق الصيانة الخاص بها على الفور لفحص السقف وحماية المنتجات من أضرار المياه الناتج عن سقوط مياه الأمطار المحتملة؛ لا يوجد دليل على أن هذا قد تم. 2. خلال اجتماعات مات دان السابقة مع مدير المستودع محمد طه، أوضح مات دان عن الحاجة الملحة للقيام بعملية الفصل وإعادة التجميع والاختبار المناسبة. لا يبدو أن هذا قد حدث. 3. هناك لقطات درامية لتدفق المياه من السقف المعيب الى العبوة الخارجية للبضائع. كان شخص ما قادرًا على تصوير مخرج الماء من السقف المعيب، ومع ذلك، على ما يبدو، لم يتمكن أحد من نقل المخزون إلى بر الأمان أو حمايته. 4. شرائط التغليف على المنصات تبدو غير كافية. تقوم شرائط التغليف و العبوة الخارجية للبضائع بتوفير الطبقة الثانية من الحماية (بعد سقف المستودع). فشلت شرائط التغليف لانه غير محافظ عليها بشكل صحيح. يبدو أن العبوة الخارجية للبضائع قد قامت بعملها وامتصت بعض المياه مما منعها من الاختراق بشكل أعمق نحو السلع - مما أدى إلى عدم إلحاق أي ضرر بالسلع. 5. لا يوجد دليل واضح على عمل المضخات وأجهزة إزالة الرطوبة. كما أنه يجب أيضًا فتح المخزون على وجه اسرع والذي لا يبدو أن هذا قد تم. نحن ندرك أن مترا مُنعت من القيام بذلك لأنهم لم يتمكنوا من الحصول على السلطة اللازمة من ’المكتب الرئيسي’. 6. هناك أدلة تشير إلى سوء التعامل مع البضائع بعد الحادثةحيث ينعكس ذلك في صور معدات الكمبيوتر التي يتم تخزينها رأسًا على عقب وعلى جانبها.   لا تزال هناك أسئلة أخرى متعلقة بكيفية بيع البضائع. عندما سُئلت مترا عن كيفية بيع البضائع، نصح المدير العام لشركة مترا جي. آي. جي بأن بعض البضائع يتم بيعها بالجملة - أي المنصات الكاملة وبعضها يتم بيعها بكميات أصغر. هذا مهم لأن مترا تسعى إلى الادعاء بأنها لا تستطيع بيع البضائع بدون عبواتها الخارجية. هذا لا معنى له بالنسبة لـ جي. آي. جي وخبرائهم نظرًا لأنه يبدو أن لديهم مزيجًا من النهجين.  كما نصحت جي. آي. جي شركة مترا في عدة مرات بأن قيمة البضائع تستمر في الانخفاض أثناء التخزين و كل من مقيم خسارة جي. آي. جي وتوني سايكس يعتبران أن هناك قيمة عالية للسلع باعتبارها ’منتجات الصندوق المفتوح’ نظرًا لأنها لم تتضرر. في حين أن هذه ليست مسؤولية جي. آي. جي بموجب السياسة، عرضت جي. آي. جي دعم عامل تعديل الخسارة لمساعدة مترا في البحث عن مشتر للبضائع لمساعدة مترا في وضعها الحالي. ولكن اخفقت مترا في التعامل مع جي. آي. جي في هذا الصدد.  من الواضح أن مترا سوف تحتاج إلى إعادة النظر في موقفها نظرا الى ما يلي:   1. الافتقار إلى الاثباتات التي تدعم الأضرار المادية اللازمة لتفعيل السياسة؛ 2. عدم وجود أدلة تدعم مقدار المطالبة؛ 3. المسائل التي حددها خبيرنا فيما يتعلق بسوء التعامل مع السلع، وعوامل التخزين والحد غير السليمة. 4. فشل مترا في حد الوضع من خلال الانخراط في إعادة بيع البضائع مبكرًا كمنتجات مفتوحة لا تقع على عاتق جي. آي. جي.   وبأخذ جميع ما سبق بعين الاعتبار،لا تقبل شركة جي. آي. جي بالمطالبة البالغة قيمتها 510,389 دولارا أمريكيا، ومن أجل المضي قدمًا، تحتاج شركة مترا إلى إعادة النظر بشكل معقول في موقفها وصياغة مطالبة تستند إلى الضررالذي لحق بالبضائع نفسها والتغليف البديل فقط، أي كمبيوتر محمول واحد بقيمة 660$ دولارًا وتغليف خارجي. لم تقدم مترا أي مساعدة لقياس مستوى إعادة التغليف الضروري لنقل المخزون غير التالف إلى أسفل خط الإمداد، لكن خبيرنا يتوقع أن 40 ألف دولار يغطي هذه العملية. |