



**GUIA RAPIDA**  
**REPORTE DE SINIESTROS PANAMA**  
**2017-2018**  
**RA-GR-RESI-PA-01**



## Actividades para el Reporte de Siniestros

### 1 Lesiones a Clientes



1. Da atención al cliente lesionado.
2. Llama al servicio médico del Centro Comercial (si cuenta con ello) y/o llamar a una ambulancia si así lo solicita el afectado.
3. Identifica causas que originaron el incidente, de ser responsable Cinépolis, gestiona con el área correspondiente la solución inmediata.
4. Realiza reporte fotográfico del lugar del incidente.
5. Solicita los datos personales del afectado.
6. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.

### 4 Riñas y Trifulcas



1. Da aviso a las autoridades (policia) teniendo como objetivo salvaguardar la integridad del personal y /o clientes:
  - Seguridad del Conjunto.
  - Seguridad del Centro Comercial
  - Autoridad Local.
2. Realiza reporte fotográfico si existen daños en el lugar del incidente.
3. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.

### 2 Daños a bienes de Terceros



1. Recibe reclamación del tercero afectado.
2. Identifica las causas que originaron el daño y determina si es o no imputable a Cinépolis.
3. Realiza reporte fotográfico de:
  - Las causas que originaron el daño.
  - Las posibles afectaciones causadas.
4. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.

#### Pasos Obligatorios para cada caso

1. Redacta los hechos del incidente en el **Formato F-GADR-01 v. 3.0.1 "Acta de Hechos Internacional"**.
2. Recaba firmas del Gerente y Personal Administrativo en el Formato de Acta de Hechos.
3. Si en el momento se soluciona el problema y no pasa a mayores, se redacta **Carta Desistimiento**.
4. Recaba la firma del cliente lesionado y/o tercero afectado, dependiendo el caso en la **Carta Desistimiento**.
5. Reporta siniestro:  
Oficina Aseguradora Local  
Gerente Regional Panamá  
Area de Seguros y Fianzas 01(443)322-6200 ext. 1107 y 1108  
Celular (045)4432-276011 (Fines de Semana y fuera de horario laboral)  
Email: reportesiniestros@cinepolis.com

### 3 Intoxicación



1. Recibe reclamación por parte del afectado.
2. Da atención al cliente afectado, si es necesario llama al servicio médico del mall (si cuenta con ello) y/o llamar a una ambulancia si así lo solicita el afectado.
3. Identifica causas que originaron la intoxicación.
4. Solicita los datos personales del afectado.
6. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.





## Vigencia

| A partir de:         | Hasta:                |
|----------------------|-----------------------|
| 28 de abril del 2017 | 28 de abril del 2018. |

## Límites

**USD 35,000,000.00** por evento y en el agregado anual como Limite Único y Combinado para todos los países que conforman el programa. **(Dicho Limite será adicional al Limite Local de cada país).**

## Deducibles

- **Generales Actividades e Inmuebles:** 10 % toda y cada reclamación con el mínimo de USD 350.
- **Productos y trabajos terminados:** 10 % toda y cada reclamación con el mínimo de USD 350.
- **Reclamos en el extranjero:** USD 5,000. en toda y cada reclamación.
- **Estacionamiento**
- **Daños materiales:** 5 % del valor comercial del vehículo con mínimo de USD 150.
- **Robo Total:** 5 % del valor comercial del vehículo con mínimo de USD 500.
- **Cristales:** 20 % del valor de reposición del cristal.



## Cobertura

|   |
|---|
| 1. Actividades e Inmuebles  |
| 2. Cruzada  |
| 3. Carga y Descarga   |
| 4. Asumida Caso x Caso  |
| 5. Guardarropa Sublimitada a USD \$1,000 por evento y USD \$50,000 en el agregado   |
| 6. Contratistas Independientes (caso por caso) para: trabajos de mantenimiento y decoración; y adaptaciones y/o remodelación (excluye toda construcción nueva, trabajos de infraestructura así como edificaciones con más de tres pisos de altura y dos niveles subterráneos)                                     |
| 7. Arrendatario   |
| 8. R.C. Estacionamiento   |
| 9. R.C. vehículos en exceso USD 250,000, sublimitado a US \$1,000,000 por evento y en el agregado anual (solo para México)  |
| 10. R.C. Productos y trabajos terminados, respecto del suministro de bebidas y alimentos, incluyendo: a) Daños a personas resultantes o relacionados con intoxicación por consumo de alimentos y/o bebidas dentro de las ubicaciones, b) Ventas y/o suministros de bebidas alcohólicas dentro de las ubicaciones. |
| 11. Contaminación Súbita e Imprevista   |
| 12. R.C. dentro de áreas destinadas para juegos infantiles y/o juegos electrónicos  |
| 13. Exhibiciones o stands en los que participa el asegurado.  |
| 14. Demandas en el extranjero   |
| 15. Robo a espectadores durante Funciones.  |
| 16. Gastos Humanitarios para espectadores o visitantes  |
| 17. Robo bienes Empleados bajo resguardo  |
| 18. Personal Injury & Advertising Solo USA  |
| 19: Texto de R.C. Anuncios y Tótems exigido por el Ayuntamiento de Mérida. (Sólo para México)   |



## Actividades para el Reporte de Siniestros

### 1 Sismo, Incendio y Fenómenos Hidrometeorológicos



1. Coordina actividades con Bomberos o autoridad competente de tu localidad y sigue los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
2. Presta atención a los posibles lesionados.
3. Genera reporte preliminar de los daños observados.
4. Realiza reporte fotográfico de los daños.
5. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.

### 4 Robo de Activos



1. Identifica el activo (s) faltante.
2. Verifica el faltante vs controles de inventario correspondientes.
3. Realiza reporte fotográfico de los daños causados y del lugar del evento.
4. Levanta denuncia ante Policía Nacional o Autoridad Local correspondiente.
5. Realiza baja del activo en los registros correspondientes
6. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.



### Anuncios Luminosos

1. Recibe el reporte del cristal roto y/o anuncio luminoso  
**Nota:** Los cristales o anuncios luminosos pueden o no lesionar a personal interno o externo. Si resulta lesionado un cliente, ver guía rápida de Lesiones a Clientes.
2. Realiza reporte fotográfico del cristal roto y/o anuncio luminoso dañado.
3. Gestiona con el área de Mantenimiento el reemplazo del cristal roto y/o el anuncio luminoso dañado.
4. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.

### Pasos Obligatorios para cada caso

1. Redacta los hechos del incidente en el **Formato F-GADR-01 v. 3.0.1 "Acta de Hechos Internacional"**.
2. Recaba firmas del Gerente y Personal Administrativo en el Formato de Acta de Hechos Internacional.
3. Reporta siniestro a:

- Oficina Aseguradora Local
- Gerentes Regional que corresponda
- Área Seguros y Fianzas 01 (443)322-6200 ext. 1107 y 1108
- Celular (045) 4432-276011 (Fines de semana y fuera de horario Laboral)

Email: reportesiniestros@cinépolis.com

### Robo de Dinero y Valores



1. Determina el monto robado mediante los siguientes arqueos, base para levantamiento de acta ante la Policía Nacional o Autoridad Local correspondiente.
  - Arqueo de FFCCH.
  - Arqueo de Fondo Fijo de Morralla
  - Reporte de Ingresos.
  - Conciliación de Ingresos (Bitácora de retiros y cortes parciales).
2. Realiza reporte fotográfico de los daños causados y del lugar del evento.
3. Levanta denuncia ante la Policía Nacional o Autoridad Local correspondiente.
4. \*Sigue los pasos obligatorios para cada caso.





## Vigencia

|                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| <b>A partir de:</b>  | <b>Hasta:</b>        |
| 28 de abril del 2017 | 28 de abril del 2018 |

## Límites

La Compañía indemnizará todas las pérdidas registradas en la anualidad, arriba de los deducibles establecidos, hasta el hasta el valor real o de reposición del bien dañado, según se haya contratado y hasta **USD 50,000,000.00** como límite único y combinado para daño físico material y pérdida consecucional por evento.

## Sublímites

### **Terremoto y erupción volcánica:**

USD 30'000,000 por evento y en el agregado anual.

El Sublímite aplica en forma combinada para daño físico y pérdida consecucional

### **Riesgos Hidrometeorológicos:**

USD 30'000,000 por evento y en el agregado anual.

El Sublímite aplica en forma combinada para daño físico y pérdida consecucional



## Vigencia

| A partir de:   | Hasta:   |
|--|--|
| 28 de abril del 2016 a las 12:00 horas (tiempo local estándar) | 28 de abril del 2017 a las 12:00 horas (tiempo local estándar) |

## Sublímites

- Marcas y etiquetas: USD 500,000
- Remoción de escombros: 10% del valor de la ubicación.
- Costo por servicios del cuerpo de bomberos: USD 100,000
- Gastos para reducir la pérdida: USD 500,000
- Expedientes, documentos y registros de valor: USD 100,000
- Artículos o efectos personales: USD 100,000
- Incisos conocidos: USD 3'000,000 por país por evento y en el agregado anual con periodo máximo de 30 días para reportarlos. La cobertura se limita solo a Flexa.
- Incisos no conocidos: USD 1'500,000 con periodo máximo de 30 días para reportarlos.
- La cobertura se limita solo a Flexa.
- Honorarios a profesionistas, libros y registros: USD 500,000
- Gastos extras: USD 2'000,000



## DEDUCIBLES

Cada reclamación por pérdida o daño resultante de un solo evento se ajustará por separado y a dicha cantidad ajustada se le deducirá lo siguiente:

### Incendio, rayo y explosión

|                       |
|-----------------------|
| <b>LATAM y ANDINA</b> |
| USD 10,000            |

### Fenómenos Hidrometeorológicos

|  |
|--|
| <b>LATAM y ANDINA</b>  |
| 2 % del valor de la Suma Asegurada de la ubicación afectada. |





## DEDUCIBLES

### Terremoto y erupción volcánica

#### LATAM y ANDINA

2 % del valor de reposición de la estructura afectada incluyendo sus contenidos.

### Remoción de escombros

SIN DEDUCIBLE

### Perdidas Consecuenciales

#### **Terremoto y Erupción Volcánica y Riesgos Hidrometeorológicos:**

14 días de espera

#### **Otros Riesgos:**

7 días de espera

**Rotura de la maquinaria:**

- USD 1,500,000.00. por evento y en el agregado anual.
- Deducible 2% del valor de reposición del Equipo afectado.

**Equipo electrónico:**

- USD 2,000,000.00 por evento y en el agregado anual, amparando todas las ubicaciones.
- Deducible 20% para Robo, Hurto y Asalto con violencia y sin violencia con Min de USD \$250.
- Equipos Fijos 20% del monto de la pérdida para todos los riesgos amparados. Equipos Móviles
- 2% para otros riesgos.

**Anuncios luminosos:**

- USD 500,000.00 por evento y/o el total de ellos que pudieran ocurrir durante la vigencia de la póliza.
- Deducible 5% en cada pérdida con mínimo de USD \$ 250.00

**Cristales:**

- USD \$150,000.00 a primer riesgo y como Limite Único y Combinado para todas las ubicaciones.
- Deducibles: 5% en cada y toda pérdida con mínimo de USD \$250.

**Robo de mercancías**

- USD 250,000.00 a primer riesgo y como Limite Único y Combinado para todas las ubicaciones.
- Deducibles: 10% en cada y toda pérdida con mínimo de USD \$500.

**Dinero y valores:**

- USD 250,000.00 a primer riesgo y como Limite Único y Combinado para todas las ubicaciones.
- Deducibles: 10% en cada y toda pérdida con mínimo de USD \$500.



Caso 2: Corredores de Seguros KAM. Aplica para los Conjuntos Metromall, Multiplaza, Soho, Andes, Westland.





# **ANEXOS**



| CONJUNTO                                    | COMPAÑIA                    | CONTACTO        | CORREO                     | TELEFONO      |
|---|-----------------------------|-----------------|----------------------------|---------------|
| Altaplaza                                   | Assa Compañía de Seguros    | Federico Peraza | fperaza@assanet.com        | (507)301-2343 |
| Metromall,<br>Multiplaza,<br>Westland, Soho | Chubb Seguros Panamá ( ACE) | Angelica Pantin | angelica.pantin @chubb.com | 507-380-2243  |



## Anexo 2: Contactos de Seguros y Fianzas

**[Reportesiniestros@cinepolis.com](mailto:Reportesiniestros@cinepolis.com)**

Arturo García Mayoral

**[agarciam@cinepolis.com](mailto:agarciam@cinepolis.com) ext.1107**

**Cel. (045) 4432 276011**

Leslie Olivia Badillo Rangel

**[lbadillo@cinepolis.com](mailto:lbadillo@cinepolis.com) ext. 1108**

Ante cualquier siniestro ya sea por fenómeno natural, de responsabilidad civil (accidentes de nuestros clientes en nuestras instalaciones ocasionados por alguna causa inherente al conjunto) o daños al complejo (en el edificio, robo de equipo, contenido, dinero y valores) es necesario reportarlo de manera inmediata.



| <b>Tabla de Cambios</b> |                               |              |
|-------------------------|-------------------------------|--------------|
| <b>Versión</b>          | <b>Descripción de Cambios</b> | <b>Fecha</b> |
| 01                      | Versión Inicial               | 24/05/2017   |



SUS.Scanton US

### Cláusula de Confidencialidad

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Carbondale, S.L. Co. (“**Carbondale**”), y su grupo, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo, y que han sido compilados para uso exclusivo de las filiales del grupo (y, en particular, de algunos de sus empleados y directivos), con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio del grupo a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es, por consiguiente, estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

En este documento y sus anexos tendrá la consideración de “**Información Confidencial**” toda documentación e información (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo), proporcionada de cualquier forma (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento, ya sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento o sus anexos, que no esté disponible públicamente, relativa a Carbondale, a cualquier sociedad de su grupo, o a cualquier persona relacionada con las mismas, incluyendo, sin limitación: información científica, técnica o arquitectónica; información relativa al negocio actual o futuro, experiencia comercial y planes de comercialización, incluyendo, pero no limitada a, información financiera, términos contractuales o información y datos de clientes; diseños, dibujos, programas de computadora y software; costos e información de precios; y identificación de personal u otros recursos para su posible uso comercial. En particular, será Información Confidencial toda documentación e información: (i) marcada como tal; (ii) identificada por Carbondale o su personal, bien de forma escrita o bien de forma verbal, como Información Confidencial; (iii) que tenga valor comercial; (iv) que no sea conocida a nivel general en el mercado o la industria; o (v) que por su naturaleza o por las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como tal.

Los destinatarios de este documento y sus anexos se comprometen a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial y a no la comunicarla ni revelarla directa ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a ninguna otra persona física o jurídica (con la única excepción de aquellos miembros del personal de Carbondale que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Carbondale. La revelación, distribución, transmisión electrónica o copia de la Información Confidencial queda estrictamente prohibida. Los destinatarios de este documento y sus anexos acuerdan no duplicar, distribuir o revelar su contenido a través de ningún medio.