



GUIA RAPIDA
REPORTE DE SINIESTROS CHILE
2017-2018

RA-GR-RESI-CH-01



Actividades para el Reporte de Siniestros

1



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.

2



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.

3



1. Recibe reclamación por parte del afectado.
2. Da atención al cliente afectado, si es necesario 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 la intoxicación.
4. Solicita los datos personales del afectado.
5. *Sigue los pasos obligatorios para cada caso.

4

Riñas y Trifulcas



1. Da aviso a las autoridades (Policía) teniendo como objetivo salvaguardar la integridad del personal y /o clientes:
 - Seguridad del Conjunto.
 - Seguridad de la Centro Comercial.
 - Autoridad Local.
2. Realiza reporte fotográfico si existen daños en el lugar del incidente.
3. *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 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



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).**

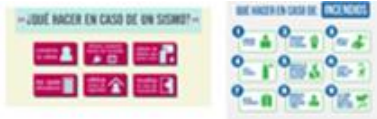
Deducibles

- **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)

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.

Cristales y/o 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 arcos, 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

A partir de:	Hasta:
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 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 consecuencial 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 consecuencial

Riesgos Hidrometeorológicos:

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

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

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

LATAM y ANDINA
USD 10,000

Fenómenos Hidrometeorológicos

LATAM y ANDINA
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.



ANEXOS

Anexo 1: Contactos Oficinas Locales

PAIS	BROKER	OFICINA	AIG CONTACTO	CORREO	TELEFONOS
Guatemala	DIRECTO	ASSA Compañía de Seguros, S.A.	Karla Castillo	kcastillo@assanet.com	(502)2285-5922
El Salvador	DIRECTO	ASSA Compañía de Seguros, S.A.	Sandra Borja,	sborja@assanet.com	(503) 2133-9637
Costa Rica	DIRECTO	ASSA Compañía de Seguros, S.A.	Jorge Rossi	jrossi @assanet.com	(506) 2503-2753
Honduras	DIRECTO	ASSA Compañía de Seguros, S.A.	Sandra Colato	scolato@assanet.com	(503) 2250-3251
Colombia	DIRECTO	AIG Seguros Colombia S.A.	Juan Carlos Castro	Juan.Castro@aig.com	+57 (1) 3138700 Ext.1315
Perú	DIRECTO	PACIFICO PERUANO	Carlos Palomino Manuel Serpa	cpalomino@pacifico.com mserpa@pacifico.com	Carlos Palomino +511 (518) 5341 Manuel Serpa +511) 518-4000 ext 5340
Panamá	DIRECTO	ASSA Compañía de Seguros, S.A.	Federico Peraza	fperaza@assanet.com	(+507) 301-2343
Chile	DIRECTO	AIG Chile Compañía de Seguros Generales SA	Mercado, Juan Pablo	JuanPablo.Mercado@aig.com	(+56-2) 2826-8656

Anexo 2: Contactos de Seguros y Fianzas

Reportesiniestros@cinepolis.com

Arturo García Mayoral

agarciam@cinepolis.com ext.1107

Cel. (045) 4432 276011

Leslie Olivia Badillo Rangel

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.

Tabla de Cambios

Versión	Descripción de Cambios	Fecha
01	Versión Inicial	05/24/2017

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.