

# PÓLIZA DE SEGURO DE PROTECCIÓN HOGAR

## Microfinanzas

SEÑOR(A) ASEGURADO(A), CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. LO INVITA A CONOCER LAS CONDICIONES DEL SEGURO ADQUIRIDO POR USTED EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL ART. 184 DEL EOSF Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES, CADA UNA DE LAS EXCLUSIONES SERÁN ENUNCIADAS A CONTINUACIÓN DE LOS AMPAROS OTORGADOS POR LA PRESENTE PÓLIZA.

## 1. COBERTURAS

### 1.1. DAÑO DE CONTENIDOS POR INCENDIO

¿Cuál es el objetivo de esta cobertura? La compañía ampara las pérdidas y daños físicos ocurridos en los contenidos del bien amparado en la presente póliza, siempre que se originen de forma súbita e imprevista y exclusivamente como consecuencia directa de:

- **Incendio y/o rayo:** Las pérdidas o daños materiales que sufran los contenidos del bien asegurado, como consecuencia directa de un incendio y/o impacto directo de rayo, así como del calor y el humo producidos por estos fenómenos.
- **Explosión:** Las pérdidas o daños materiales que sufran los contenidos asegurados como consecuencia directa de explosión, sea o no originada a consecuencia de un incendio, ocurrida dentro o fuera del bien asegurado, excluyendo aquella proveniente de actos mal intencionados de terceros, actos terroristas, huelga, motín, conmoción civil, conmoción popular o asonada.
- **Caída de Árboles.**
- **Caída de aeronaves:** Caída accidental de aeronaves u objetos que se desprendan o caigan de ellas, siempre que no se trate de actos mal intencionados de terceros.
- **Choque o impacto de vehículos terrestres.**

#### IMPORTANTE

- El valor de la indemnización dependerá del valor de la pérdida y nunca superará el límite asegurado informado en la solicitud de seguro.
- Los eventos de incendio no cuentan con deducible.

#### ¿Qué NO me cubre?

- **Incendio:** Fuego intencional.
- **Rayo o Relámpago:** Cualquier reclamo donde la Oficina Nacional de Meteorología no tenga registro de rayos en esta área al momento del daño y la falta de confirmación por escrito de un reparador calificado que certifique que los rayos fueron la causa real del daño.
- **Explosión:** Daños provocados por bombas nucleares o biológicas.

### 1.2. DAÑO DE CONTENIDOS POR INUNDACION

¿Cuál es el objetivo de esta cobertura? Se amparan las pérdidas o daños en los bienes amparados, en caso de que ocurran daños por agua causados por anegación, huracán, granizo, ciclón, tornado, tifón y vientos fuertes, avalancha o deslizamiento.

#### IMPORTANTE

- El valor del deducible que deberá ser asumido por el asegurado corresponderá al 10% del valor del bien amparado.
- El valor de la indemnización dependerá del valor de la pérdida y nunca superará el límite asegurado informado en la solicitud de seguro.

#### ¿Qué NO me cubre?

- Daños causados por hongos y moho.

### 1.3. DAÑO DE CONTENIDOS CAUSADOS POR HUELGA, MOTIN, ASONADA, CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR (HMACCP) O ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS Y TERRORISMO (AMIT)

¿Cuál es el objetivo de esta cobertura? Se amparan las pérdidas y daños físicos ocurridos a los bienes relacionados en la póliza, siempre que se originen de forma súbita e imprevista, y exclusivamente como consecuencia directa de:

- Actos mal intencionados de tercero hasta el límite del valor asegurado, en los términos y con las limitaciones aquí previstas, la destrucción o daño material de los bienes asegurados causados por la acción de actos mal intencionados de terceros, incluida la explosión originada por tales fenómenos. También se amparan la destrucción y daños materiales provenientes de actos terroristas, aun aquellos que sean cometidos por individuos pertenecientes a movimientos subversivos.
- Huelga, motín, conmoción civil o popular y asonada con las limitaciones previstas en la póliza, la destrucción o daño material de los bienes asegurados causados por la acción de las pérdidas o daños causados a los bienes asegurados por:
  - Personas intervinientes en desórdenes, confusiones, alteraciones y disturbios de carácter violento y tumultuario.
  - Asonada de acuerdo con su definición legal.
  - Huelguistas o personas que tomen parte en conflictos colectivos de trabajo o suspensión de hecho de labores.

## IMPORTANTE

- El valor del deducible que deberá ser asumido por el asegurado corresponderá al 10% del bien asegurado.
- El valor de la indemnización dependerá del valor de la pérdida y nunca superará el límite asegurado informado en la solicitud de seguro.

### ¿Qué NO me cubre?

- Actos intencionales del asegurado, su familia y/o empleados.
- Apropiación, multa civil o sanción, decomiso, expropiación.
- Actividades de personas armadas al margen de la ley o actos de autoridad para repelerlos.
- La acción directa o indirecta de misiles y/o cohetes.

## 1.4. RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL

¿Cuál es el objetivo de esta cobertura? Usted recibirá el pago de los valores que deba asumir por concepto de indemnización frente a terceros, cuando usted, los miembros de su familia que habiten en la vivienda asegurada, sus empleados domésticos o sus mascotas, ocasionen un daño material a bienes de terceros u ocasionen una lesión personal a terceras personas.

## IMPORTANTE

- La suma a indemnizar corresponderá al valor de los daños ocasionados a terceros, siempre que estos no superen el límite asegurado indicado en la solicitud de seguro/certificado individual.
- Sólo se cubren daños o lesiones causadas dentro del territorio nacional.
- Los hechos deben ocurrir dentro de la vigencia de la póliza y deben presentarse sin la intención de generar daño.
- Se consideran terceros las personas que no pertenecen al mismo núcleo familiar y que no viven en la misma vivienda del asegurado.

### ¿Qué NO me cubre?

- Responsabilidad que se produzca con motivo del oficio, profesión o empleo del asegurado o de algún miembro de su hogar.
- Responsabilidad que se produzca porque el asegurado posea o utilice armas de fuego, vehículos de motor o aeronaves o embarcaciones de propulsión mecánica.
- Accidentes del personal que labora en la casa diferente al empleado doméstico.
- Responsabilidad profesional.
- Enfermedad de la empleada del servicio doméstico.
- Responsabilidad que ocurre fuera del territorio nacional.

## ECOSISTEMAS

Ponemos a su disposición una plataforma de servicios que le ayudarán a disfrutar de manera más amplia los beneficios de su seguro. Los servicios podrán ser prestados directamente o por terceros. El alcance, condiciones y disponibilidad de los mismos estará determinado por la aseguradora para el propósito mencionado.

Para mayor información sobre los servicios ingrese a nuestra página web [www.tucamposeguro.com](http://www.tucamposeguro.com) o comuníquese con nuestras líneas de atención en Bogotá al 60(1) 7423195 o Resto del país 018000935936 (Siempre marcando la opción 5).

## 2 . EXCLUSIONES DE LA PÓLIZA

Estas exclusiones le son aplicadas a todas las coberturas que hacen parte del presente seguro:

- Causas graduales, incluido el deterioro o el desgaste.
- Levantamiento popular, levantamiento militar, insurrección, revolución o poder militar o usurpado, guerra o cualquier evento similar.
- Radiaciones ionizantes, radiactividad, combustible nuclear, desechos o equipos nucleares.
- Causado por un defecto conocido, falla estructural o falla de diseño y no se solucionó antes de que ocurriera la pérdida o el daño.
- Causado por defectos bajo la responsabilidad del constructor.
- Causado por o como resultado de la erosión, vibración, hundimiento, deslizamiento de tierra, colapso, encogimiento debido a un vicio inherente al suelo.
- Causado por confiscación, nacionalización, requisa o daño causado por la policía, una autoridad gubernamental o alguien con la autoridad legal para hacerlo.
- Daños si la vivienda del asegurado se encuentra sin amueblar o desocupada, por más de 60 días consecutivos. (Hurto)
- Accidente o incidente que ocurra fuera de cualquier período de seguro.
- La pérdida o daño sin que el asegurado pudiera establecer razonablemente un incidente asegurado, que tuvo lugar en una fecha y hora determinadas.
- Violar la ley.
- Cuando el asegurado o alguien del hogar utiliza cualquier parte de la casa con fines delictivos o ilícitos.

## 3. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

En adición a la Fotocopia del documento de identidad y el Formato para Declaración de Siniestros, el reclamante está obligado a probar la ocurrencia y cuantía del siniestro. Para el efecto, sugerimos presentar los siguientes documentos, sin perjuicio de otros que considere pertinentes.

### DAÑOS DE CONTENIDOS DENTRO DEL HOGAR CAUSADOS POR AGUA, INCENDIO, HUELGA, MOTIN, CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR, ASONADA, ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS

- Concepto técnico que indique origen del daño.
- Copia de la factura o declaración extra juicio que mencione la fecha de adquisición del producto reclamado, la propiedad del mismo y la no existencia de factura.
- Cotización del valor de reposición del bien afectado (similares o iguales características).
- No disposición por parte del asegurado del artículo reclamado (salvamento).
- Fotografías del bien afectado y reclamado.
- Copia del certificado de libertad y tradición.

### RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL

- Carta de reclamación del tercero afectado.
- Certificado de libertad y tradición del inmueble afectado.
- Cotización de los daños.
- Copia de cedula del asegurado y del tercero afectado.
- Registro fotográfico de los daños causados.

#### IMPORTANTE

- **CARDIF** podrá solicitar cualquier otro documento necesario para definir su reclamación.
- Cuando usted o los beneficiarios no posean los documentos mencionados, podrán aportar cualquier medio probatorio previsto en la ley, siempre y cuando sea idóneo, pertinente y conducente para probar el siniestro.

## 4. PASOS PARA LA RECLAMACIÓN



Con el objetivo de simplificar el procedimiento para la atención de la reclamación, la definición se hará dentro de los 25 días calendario siguientes a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite la ocurrencia y la cuantía, de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio.

## 5. DEFINICIONES

Por favor preste atención a las siguientes definiciones y palabras claves:

### ASEGURADO

Es la persona titular del producto financiero (Microfinanzas).

### BENEFICIARIO

Persona a la que se le paga el valor asegurado en caso de reclamación:

- Para las coberturas de Daño de contenidos por incendio y/o rayo, explosión, caída de árboles, caída de aeronaves y choques de vehículos terrestres, Daño de contenidos por agua y anegación, huracán, granizo, ciclón, tornado, tifón y vientos fuertes, avalancha y deslizamiento. Daño de contenidos causados por huelga, motín, asonada, conmoción civil o popular (HMACCP) o actos mal intencionados de terceros y terrorismo (AMIT), Responsabilidad civil extracontractual: El Asegurado.

## 6. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

---

A través del defensor del consumidor financiero, como vocero y conciliador ante las entidades financieras, podrán ser formuladas las quejas respecto a los productos y servicios prestados por nuestra compañía de manera gratuita, la defensoría del cliente es ejercida por los doctores José Federico Ustáriz González (defensor principal) y Mario Santiago Fajardo (defensor suplente).

Las quejas serán resueltas dentro del marco de sus funciones, sin que se exija ninguna formalidad adicional a su identificación, datos de contacto y descripción de los hechos y derechos que considere vulnerados.

Dichos requerimientos podrán ser radicados a nivel nacional a través de:

- E-mail: «[defensoriacardif@ustarizabogados.com](mailto:defensoriacardif@ustarizabogados.com)»
- Dirección física: Carrera 11ª N° 96 - 51 oficina 203, Edificio Oficity, Bogotá, D.C., o en los teléfonos: 60(1) 6108161 y 60(1) 6108164. Horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. A 6:00 p.m. jornada continua.
- Página web <https://ustarizabogados.com>
- APP Defensoría Consumidor Financiero
- A través de nuestra página web <https://bnpparibascardif.com.co/> en el link defensor del consumidor financiero donde podrá conocer las funciones, tramites y procedimiento para la resolución de quejas por parte del defensor del consumidor financiero.



---

Firma Autorizada Cardif Colombia Seguros Generales S.A. NIT 900.200.435-3

**CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. SE COMPLACE EN TENERLO COMO CLIENTE.**

Esta póliza se compone de (i) las condiciones las cuales están registradas en la Superintendencia Financiera de Colombia y (ii) el certificado individual. En lo no previsto en este documento se registrá por el Código de Comercio.

Código de Condicionado: 18/02/2025-1344-P-25-1800CARDIF1867HG-0R00

Código de Nota Técnica: 29/03/2022-1344-NT-P-25-S250000INNANA03