

Rad No.: 26-240-136403

Barranquilla, 30/07/2026

Señor(a)
ELIZABETH MARIN LLORENTE
elmayo1213@hotmail.com
Transversal 5G DG 77-35
Soledad

Contrato: 66864964

Asunto: Cancelación de Seguro.

En respuesta a su comunicación recibida a través de nuestra página web el día 14 de julio de 2026 radicada bajo el No. WEB-26- 011502 relativa al seguro de factura protegida-crédito brilla, cobrado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Transversal 5G Diagonal 77 – 35 de Soledad, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Referente a que se solicita la exclusión inmediata del cobro de cualquier seguro de deudores, asistencias o pólizas de la aseguradora CARDIF facturadas bajo el cupo Brilla, le indicamos que, con ocasión a su solicitud, verificamos nuestra base de datos y constatamos que, la deudora del crédito adquirió voluntariamente un seguro FACTURA PROTEGIDA, al momento de realizar la solicitud de crédito el día 5 de julio de 2025.

En cuanto al amparo del seguro CARDIF, le informamos que, si el usuario tiene una incapacidad de 15 días o más, la aseguradora abonará al crédito brilla un monto de \$600.000; si la incapacidad es de 105 días en adelante, al usuario se le abonará a un monto por \$600.000 a su cuenta bancaria; igualmente cuenta con un auxilio de muerte por cualquier causa donde se les pagará a sus beneficiarios de ley el valor de \$2.000.000.00

Ahora bien, la renovación de la póliza factura protegida se genera una vez que finalice el pago de las cuotas pactadas del crédito Brilla de forma automática, esto se encuentra establecido dentro de las condiciones de la póliza.

Para adquirir el condicionado del seguro factura protegida lo puede descargar de la página web de www.brillagascaribe.com

No obstante, le informamos que, de acuerdo con su solicitud, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio por terminado el contrato de seguro factura protegida-Crédito Brilla, motivo por el cual, este no se continuará cobrando a partir de las próximas facturaciones.

En cuanto al cobro del concepto de **seguro Crédito Brilla**, le informamos que, el predio en mención tiene una deuda pendiente por cancelar por concepto del Crédito Brilla, y al momento que el beneficiario desea hacer efectivo el crédito aprobado por la Empresa, le son indicados los términos y condiciones a tener en cuenta para obtener el mismo.

Dentro de los requisitos, se le exige el pago de un seguro que es incluido dentro de las cuotas pactadas al momento de la celebración del contrato, para que en caso del

fallecimiento del deudor del Crédito Brilla, dicho seguro le cubra el valor de la deuda pendiente.

Por lo anterior, le informamos que mientras se encuentre cancelando la deuda correspondiente al Crédito Brilla, junto con la cuota de este, seguirá cancelando el seguro deudor Brilla, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad.

Así las cosas, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., anular el cobro del citado seguro.

Relativo a la devolución los pagos realizados por concepto de Seguro CARDIF, le informamos que, estos fueron el soporte para mantener el proceso de afiliación durante el tiempo que fueron canceladas las cuotas; por lo tanto, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender su petición

Con relación a que se le dé una explicación formal sobre las razones por las cuales se procedió a realizar cobros de una póliza sin contar con la firma de la usuaria en el documento de solicitud, le informamos que las ventas desmaterializadas se realiza digitalmente, el cliente se acerca a los diferentes aliados adscritos a Brilla con su cedula, el funcionario encargando ingresa la venta con los datos del usuario, luego realiza la validación de la identidad del usuario por medio de un lector biométrico dactilar, cuando ya es verificada la identidad se procede a ejecutar el documento digital, el cual el usuario lo firma con un código de seguridad que es enviado al celular. Así las cosas, al momento de realizar el crédito le validaron su identidad con un lector biométrico dactilar, el cual arrojó como respuesta HIT correspondiente a un cotejo Exitoso de su huella. Una vez verificada la identidad, se procede a firmar la solicitud de crédito de manera electrónica con un código de seguridad (OTP) que le llega al celular. Anexamos copia de la póliza.

Referente que se genere un cupón de pago que le permita cancelar exclusivamente el servicio de gas y el crédito Brilla que sí reconoce, excluyendo los valores del seguro en disputa, le informamos que, le informamos que podrá solicitarlo a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención al usuario. Tenga en cuenta que, en aras de salvaguardar el derecho del habeas data de los deudores Brilla y evitar que sean reportados negativamente -sin su conocimiento-, GASCARIBE S.A. E.S.P., ha tomado las siguientes medidas:

- a. **Si usted es deudor o codeudor del crédito Brilla:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- b. **Si usted es titular/Suscriptor del servicio:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar su identidad; le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- c. **Si es propietario del inmueble:** Previo a la generación del cupón parcial debe acreditar esta calidad con certificado de tradición del inmueble del contrato del servicio de gas natural, cuya fecha de expedición no sea mayor de 30 días y, se le sugiere solicitar el cambio de titularidad en la factura. La dirección debe coincidir exactamente con la del predio al cual se le presta el servicio. Le indicamos que el deudor podría ser reportado negativamente si no paga la factura.
- d. **Usuario** (diferente al titular/suscriptor de la factura/diferente al propietario). Usted deberá presentar una de las siguientes opciones:
 - i. **Poder especial autenticado** especificando para cuál factura se autoriza la separación de facturas.
 - ii. **Poder general autenticado** el cual se otorga con el fin de poder realizar varios trámites sin perder vigencia y siempre va a constar en Escritura Pública.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI

Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS021/73
243372212

Anexo lo enunciado