

Rad No.: 25-240-160429

Barranquilla, 9/12/2025

Señor(a)
LENIS MARINA GÓMEZ GÓMEZ
Calle 2 No. 14A - 386
Orihueca (Z. B.)

Contrato: 17108396

Asunto: Solicitud de Información seguro

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 18 de noviembre del 2025, radicada bajo el No. CG 25-001399, relativa al seguro FACTURA PROTEGIDA – CARDIF, cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 2 No. 14A – 386 de Ciénaga, le informamos que este fue tomado de manera voluntaria, mediante llamada telefónica o televenta el día 15 de noviembre del 2024.

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.

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

En cuanto a la póliza del citado seguro, tal como fue indicado anteriormente este fue adquirido por medio una llamada telefónica.

En el evento que requiera, puede acercarse a nuestras oficinas de Atención al Usuario de lunes a viernes en el horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., con el fin de acceder a escuchar la grabación.

No obstante, le informamos que, de acuerdo con su solicitud, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio inicio al proceso de terminación del contrato de seguro factura protegida-Crédito Brilla.

Cabe señalar que, a la fecha se registra en su facturación un cobro por concepto de seguro factura protegida el cual corresponde a la factura del mes de noviembre de 2025, la cual no fue cancelada y dicho seguro prestó cobertura por lo cual no es posible anular dicho cobro, teniendo en cuenta que dicha factura fue creada antes de la cancelación del seguro.

En concordancia con lo anterior, le informamos que, una vez sean cancelados dichos valores, no se verán reflejados en las próximas facturaciones.

Relativa al seguro de vida **PRACTISEGURO**, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas natural.

Para la adquisición de los seguros ofrecidos por La Empresa, se requiere que el usuario suministre sus datos y su autorización al asesor de la compañía aseguradora. De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, el seguro cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fue tomado de manera voluntaria.

No obstante, teniendo en cuenta su solicitud, GASCARIBE S.A. E.S.P., anuló el seguro en mención, motivo por el cual no se continuará cobrando dicho concepto en la factura del mencionado servicio a partir de la próxima facturación.

De acuerdo con las cláusulas y condiciones del seguro en mención, los asegurados estuvieron bajo la cobertura de la póliza hasta la última factura pagada del seguro.

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 deudores Brilla, que se dará por terminado una vez se cancele el crédito en su totalidad. El valor cobrado a la fecha es de \$18.401.

Así las cosas, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., anular el cobro del citado seguro como tampoco la devolución del dinero cancelado por el mismo.

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

GSS020/73
233845029