

Rad No.: 25-240-162584

Barranquilla, 19/12/2025

Señor(a)

GEIDE DEL CARMEN ORTIZ MARRIAGA
Calle 57 No. 8A-10 Ciudadela Metropolitana
Soledad

Contrato: 6104331

Asunto: Solicitud de Información seguro

En respuesta a su comunicación recibida en nuestra oficina el día 28 de noviembre de 2025, radicada bajo el No. SO 25-003673, relativa al seguro FACTURA PROTEGIDA – CARDIF, cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 84A No. 41 - 80 Casa 15 de Barranquilla, le informamos que este fue tomado de manera voluntaria por televenta o vía telefónica el día 20 de agosto 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.oo.

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., inició el proceso de anulación de seguro factura protegida-Crédito Brilla, motivo por el cual, este no se continuará cobrando a partir de las próximas facturaciones, atendiendo a su petición No. 1 y 3.

Por otro lado, en cuanto al seguro de vida Practiseguro, le informamos que se 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 por GEIDE ORTIZ MARRIAGA.

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, atendiendo a su petición No. 1 y 3.

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.

Con relación a su solicitud de devolución le indicamos que, esta cancelación no contempla devolución de primas. Se ha verificado que el proceso de venta fue realizado conforme a los protocolos establecidos por la Compañía, incluyendo la validación de las llamadas efectuadas a la usuaria, en las cuales se evidencia que la asegurada otorgó su consentimiento y aceptación respecto a todas las condiciones del producto. Además, se verificó en nuestro sistema y no evidencia pago alguno al producto Brilla seguros No.53147069 correspondiente a la póliza PRACTISEGURO por parte del usuario, por lo cual no es posible acceder a su solicitud, atendiendo a su petición No. 2

Respecto a su petición No. 4, le indicamos que en la parte motiva del presente documento encontrara la información relacionada a la cancelación de seguros en referencia.

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 JÚBITZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS016/73
234238881