

Rad No.: 26-240-116216

Barranquilla, 8/04/2026

Señor(a)  
CELENE CAMARGO R.  
Calle 85 No. 73 – 99  
Barranquilla

*Contrato:* 1134184

Asunto: Cancelación Seguro Factura Protegida.

En respuesta a su comunicación recibida en nuestras oficinas el día 26 de marzo de 2026 radicada bajo el No. 26-008255 relativa al seguro de factura protegida-crédito brilla, cobrado en el servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 85 No. 73 – 99 de Barranquilla, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Con ocasión a su solicitud, verificamos nuestra base de datos y constatamos que, la deudora adquirió voluntariamente un seguro FACTURA PROTEGIDA, al momento de realizar la solicitud de crédito en el mes de abril de 2024.

En cuanto al amparo del seguro Cardiff, 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

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](http://www.brillagascaribe.com)

En cuanto a su petición de desvinculación de seguro le comunicamos que, el seguro renovación factura protegida Cardiff se encuentra anulado desde el día 13 de enero de 2026, por lo cual a la fecha no registra cobros por el citado concepto.

Con relación a los pagos realizados por concepto de Seguros, 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.

Ahora bien, si desea puede solicitar el soporte del seguro donde está la autorización del cobro, para ello debe anexar copia de su cedula, esto de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 relativa a la protección de datos personales.

Con relación su petición de enviarle copia de la presente comunicación a la *Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios*, le indicamos que, no es factible para la Empresa acceder a lo requerido. Sin embargo, el peticionario puede presentar dicha solicitud ante el ente supervisor, por lo que, GASCARIBE S.A. E.S.P., se encuentra atento a remitir la información que corresponda, una vez que, dicho ente así lo solicite.

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](http://www.gascaribe.com) sección Pagos y Servicios en línea.

Atentamente,



CARLOS JÚBIZ BASSI  
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS022/73  
238950184