Santiago de Cali, 18 diciembre 2024.

Señor(a):
ANGIE SUAREZ
Propietario, poseedor, suscriptor y/o usuario
Interacción: 132829511 Contrato: 639697
Dirección despacho: rfory2087@gmail.com
Teléfono: 3104243088 | Ciudad: Puerto Tejada

Radicado: 626475 | PQR: 729933

Asunto: Respuesta a su solicitud

Reciba un cordial saludo del equipo GdO, una empresa Promigas. Somos energía que impulsa desarrollo.

Agradecemos haberse puesto en contacto con nosotros el 28 noviembre 2024, para Gases de Occidente es prioridad brindarle un servicio de calidad.

Con relación a su petición, en la cual solicitó la cancelación de la póliza de seguro que se factura a través del contrato No 639697, confirmamos la póliza se encuentra inactiva, y a partir del próximo mes no se efectuará más cobro por dicho concepto.

Con relación a su segunda petición, en la cual manifestó su inconformidad, relacionada con el seguro "SEGURO FUNERARIO" a través de la aseguradora HDI SEGUROS y facturado bajo el contrato 639697, confirmamos que, trasladamos su requerimiento de DEVOLUCION DE PRIMAS a la aseguradora para dar continuidad a su petición.

Es preciso aclarar que, Gases de Occidente S.A. E.S.P. actúa como intermediario para el recaudo del valor de la prima del contrato de seguro 639697, celebrado entre la Compañía de Seguros y el beneficiario - tomador de este, con el fin de facilitar su adquisición y pago a través de la factura de gas natural. Por tanto, cualquier reclamación con respecto a su póliza de seguro deberá tramitarla directamente ante la compañía HDI SEGUROS.

Para ello deberá comunicarse a los siguientes canales:

Con relación a su tercera y cuarta petición, en la cual solicitó la indemnización del seguro asociado al contrato No. 639697, manifestamos que se procedió a enviar la documentación a la aseguradora HDI SEGUROS, con el fin de que se realice el inicio del proceso.

Por lo anterior, la aseguradora será la encargada de enviar la respuesta a la dirección de notificación dispuesta en la carta de remisión.

Con relación a su quinta petición, en la cual solicitó copia de COPIA DE LA POLIZA, para el contrato de gas No. 639697, nos complace confirmar que adjuntamos documento requerido.

Para más información, puede comunicarse con nosotros a las siguientes líneas de atención: Cali: 418 7333, y para el resto de los municipios del Valle y Cauca, a la línea gratuita 01 8000 528 888. Igualmente, puede hacerlo por la página web https://www.gdo.com.co/Paginas/Registro-de-pqrs.aspx, y/o al correo electrónico inquietudes@gdo.com.co.

Atentamente,

Johan Ferney Cuellar
Proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos
Dirección de Experiencia del Cliente

NOMBRE USUARIO	CEDULA	FIRMA	FECHA Y HORA