

Rad No.: 26-240-144452

Barranquilla, 11/09/2026

Señor(a)
MARINA MIRANDA
Carrera 51 No. 46 - 110
Barranquilla

Contrato: 1052333

Asunto: Solicitud de Información.

De acuerdo con la solicitud registrada en nuestro sistema comercial bajo interacción No. 246269226, radicada con No. 26-023965 del 9 de septiembre de 2026 y relacionada con la visita de la señora Marina Esther Miranda Cuesta a nuestras oficinas correspondiente al inmueble ubicado en Carrera 51 No. 46 - 110 de Barranquilla, nos permitimos informarle lo siguiente:

Según comunicación enviada por Seguros de Vida Suramericana S.A, con fecha 12 de agosto de 2026 (adjunta), se le reitera que con el fin de que la empresa aseguradora continúe con el estudio de la reclamación, es necesario que aporte los siguientes documentos:

- Carta de declaración de beneficiarios donde se indica que no existen otros beneficiarios diferentes a los de esta declaración y exoneran a Sura del pago de una indemnización en el caso de que aparezcan otros beneficiarios. Se adjunta carta modelo la cual debe ser diligenciada y firmada con huella por cónyuge e hijos del señor REYNALDO AUGUSTO MIRANDA (adjunta).
- Certificado bancario de los beneficiarios.

Los anteriores requisitos son indispensables para continuar con el proceso ante la aseguradora.

Adicionalmente, nos permitimos informarle que se ha realizado gestión de contacto telefónico con la señora Marina Esther Miranda Cuesta, hija del asegurado y una de las reclamantes, a quien se le ha brindado orientación frente al estado de la reclamación y se le ha reiterado la información relacionada con la documentación pendiente para continuar con el estudio y posterior pago del siniestro.

Es importante precisar que dicha información ha sido suministrada a la señora Marina en diferentes oportunidades, tanto de manera presencial como mediante llamadas telefónicas.

De igual manera, se realizó gestión de contacto con el señor Moisés Polo, al número 304 204 3583, contacto suministrado por la usuaria; sin embargo, el número se encuentra apagado, por lo que no ha sido posible establecer comunicación. Teniendo en cuenta la información suministrada por la usuaria respecto a que el señor Moisés se encuentra trabajando, se realizaron intentos de contacto en diferentes horarios sin obtener respuesta.

Por otra parte, durante la atención telefónica realizada por el intermediario de seguros el día 09 de septiembre de 2026 la usuaria manifestó inquietudes frente al valor de la indemnización y la distribución de los recursos entre los beneficiarios. En particular, indicó que el valor de la indemnización correspondería a \$18.000.000, cuando el valor registrado para el siniestro asciende a \$6.392.874. Se adjunta clausulado donde constan los valores a indemnizar en el año 2020, año de fallecimiento del señor REINALDO MIRANDA.

Así mismo, manifestó su intención de que la totalidad de los recursos sean transferidos a ella, debido a la inconformidad que presenta frente a uno de los beneficiarios. Frente a este punto, es importante que se tenga presente que el pago deberá realizarse conforme a los beneficiarios que correspondan y que cualquier autorización para que los recursos de un beneficiario sean recibidos por un tercero deberá cumplir con los requisitos establecidos por la aseguradora.

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
246269226

Anexo lo enunciado