

## Transcript: Sara

**Marulanda-6369685502869504-6641432462540800**

### Full Transcript

This is a recorded for quality assurance purposes. Hello, may I speak with Maria Victoria Querales? Mm, yes, um... Sorry, eh, who you are? Ok, this is Benefits in a Card, we're calling on behalf of Surge Staffing. Um... Eh, talk Spanish? Ah, sí, claro. Disculpe, ¿la señora María Victoria Querales? Sí. Bueno, le estamos hablando del Benefits in a Card de parte de Surge Staffing, de Surge. Ok. Bueno, resulta que su tarjeta médica nos la devolvieron- -a cara oficina. Dice que la... que la dirección está insuficiente, pero pues... mmm, no sé, necesito... a ver si podíamos verificar la dirección para volver a enviar la tarjeta médica. La dirección que tenemos es seis, seis, diez Rocks Board Street en Raleigh, North Carolina, dos, siete, seis, uno, seis. ¿Esa dirección es correcta? Sí, correcto. Em... ¿Tiene algún número de apartamento o algo? El... tres, cero, cero, uno. Pero de hecho- Usted está-- Marcar. Sí, dígame. Usted es-- Ahora, ¿está hablando con el seguro, correcto? Sí, señora. Yo quería marcar para... Era para saber una manera de cancelar, porque yo tengo el seguro- Ok, ok, no hay límite. Sí. Un momento entonces, yo... Quería saber, de esto-- Más bien me tardé en es-- en llamar porque no tenía el número, pero estaba en, en eso antes de que me enviaran la tarjeta casualmente. Ok, deme un minutito, por favor. Entonces, yo cambié aquí el sistema, ¿sí? Ok, muchas gracias y disculpe la molestia. No, no, no, no se preocupe, esto no es ninguna molestia. Eh, ok, entonces, estoy pidiendo aquí la cancelación... Y con-- Es que ya mandé a pedir la cancelación, las cancelaciones se toman entre siete a diez días. So, lo más seguro es que usted puede llegar a ver una o dos deducciones más antes que se cancele por completo. Ya después de eso no va a haber más deducciones. Ok, no, no se preocupe. Disculpe, nuevamente muchas gracias. No, no se preocupe. Con muchísimo gusto. Antes gracias por responder nuestra llamada y le deseo que tenga muy buen día. Igual, igual. Ok, que esté muy bien. Mm, bye. Bye.

### Conversation Format

Speaker None: This is a recorded for quality assurance purposes. Hello, may I speak with Maria Victoria Querales? Mm, yes, um... Sorry, eh, who you are? Ok, this is Benefits in a Card, we're calling on behalf of Surge Staffing. Um... Eh, talk Spanish? Ah, sí, claro. Disculpe, ¿la señora María Victoria Querales? Sí. Bueno, le estamos hablando del Benefits in a Card de parte de Surge Staffing, de Surge. Ok. Bueno, resulta que su tarjeta médica nos la devolvieron- -a cara oficina. Dice que la... que la dirección está insuficiente, pero pues... mmm, no sé, necesito... a ver si podíamos verificar la dirección para volver a enviar la tarjeta médica. La dirección que tenemos es seis, seis, diez Rocks Board Street en Raleigh, North Carolina, dos, siete, seis, uno, seis. ¿Esa dirección es correcta? Sí, correcto. Em... ¿Tiene

algún número de apartamento o algo? El... tres, cero, cero, uno. Pero de hecho- Usted está-- Marcar. Sí, dígame. Usted es-- Ahora, ¿está hablando con el seguro, correcto? Sí, señora. Yo quería marcar para... Era para saber una manera de cancelar, porque yo tengo el seguro- Ok, ok, no hay límite. Sí. Un momento entonces, yo... Quería saber, de esto-- Más bien me tardé en es-- en llamar porque no tenía el número, pero estaba en, en eso antes de que me enviaran la tarjeta casualmente. Ok, deme un minutito, por favor. Entonces, yo cambié aquí el sistema, ¿sí? Ok, muchas gracias y disculpe la molestia. No, no, no, no se preocupe, esto no es ninguna molestia. Eh, ok, entonces, estoy pidiendo aquí la cancelación... Y con-- Es que ya mandé a pedir la cancelación, las cancelaciones se toman entre siete a diez días. So, lo más seguro es que usted puede llegar a ver una o dos deducciones más antes que se cancele por completo. Ya después de eso no va a haber más deducciones. Ok, no, no se preocupe. Disculpe, nuevamente muchas gracias. No, no se preocupe. Con muchísimo gusto. Antes gracias por responder nuestra llamada y le deseo que tenga muy buen día. Igual, igual. Ok, que esté muy bien. Mm, bye. Bye.