

## Transcript: Sara

**Marulanda-5390764551618560-6282818454470656**

### Full Transcript

Su llamada puede ser supervisada o grabada para fines de control de calidad. Sí, buenas tardes, porfa. ¿Señora Betsay Castellano Zavala? Hola, sí. Hola, señora Zavala. Eh, nosotros hablamos esta semana en referente a las deducciones que usted está viendo de su cheque por parte de Surge para la cobertura de seguro médico. Ajá. Bueno, ya tengo respuesta. Ya hicieron la investigación. Dicen, eh... le-- em... Bueno, va a haber una devolución que la tiene que hacer Surge, no nosotros. Surge, eh, obviamente depende de ellos, pero deberían dejarle una devolución del segundo cheque. El primer cheque es válido porque la cancelación fue... Eh, déjame yo ver mi calendario... La cancelación fue para el diez y ya había cubierto todas las semanas. Pero el segundo cheque sí es, eh... te lo pueden, eh, devolver el dinero. Ok, perfecto. ¿Eso me viene reflejado ya en el, en el cheque? Lo re-- lo devuelven y viene ya reflejado al cheque. Sí, de--depende de Surge. Ellos son los que tienen que hacer la devolución, porque nosotros nunca recibimos ese, ese dinero. No alcanzó a llegar hasta nosotros. Entonces, tiene que, em... Es Surge el que debe hacer la r-- la devolución. Y como le digo, mmm, nosotros respondemos por nosotros, pero nosotros no somos Surge. Entonces, ya depende de ellos. Ya ellos creen que han de hacer la devolu- Sí, señora. Ya se lo pasaré a información a ellos también. ¿Ok? Ah, ok, perfecto. Muchísimas gracias. Con mucho gusto. ¿Tiene alguna otra pregunta para nosotros? No, ninguna otra. Muchas gracias. Bueno, señora Castellano, con mucho gusto. Gracias a usted por responder nuestra llamada de Benefit Cinecard. Que tenga una bonita tarde. Gracias, igualmente. Ok, bye.

### Conversation Format

Speaker speaker\_0: Su llamada puede ser supervisada o grabada para fines de control de calidad.

Speaker speaker\_1: Sí, buenas tardes, porfa. ¿Señora Betsay Castellano Zavala?

Speaker speaker\_2: Hola, sí.

Speaker speaker\_1: Hola, señora Zavala. Eh, nosotros hablamos esta semana en referente a las deducciones que usted está viendo de su cheque por parte de Surge para la cobertura de seguro médico.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Bueno, ya tengo respuesta. Ya hicieron la investigación. Dicen, eh... le-- em... Bueno, va a haber una devolución que la tiene que hacer Surge, no nosotros. Surge,

eh, obviamente depende de ellos, pero deberían dejarle una devolución del segundo cheque. El primer cheque es válido porque la cancelación fue... Eh, déjame yo ver mi calendario... La cancelación fue para el diez y ya había cubierto todas las semanas. Pero el segundo cheque sí es, eh... te lo pueden, eh, devolver el dinero.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto. ¿Eso me viene reflejado ya en el, en el cheque? Lo re-- lo devuelven y viene ya reflejado al cheque.

Speaker speaker\_1: Sí, de-depende de Surge. Ellos son los que tienen que hacer la devolución, porque nosotros nunca recibimos ese, ese dinero. No alcanzó a llegar hasta nosotros. Entonces, tiene que, em... Es Surge el que debe hacer la r-- la devolución. Y como le digo, mmm, nosotros respondemos por nosotros, pero nosotros no somos Surge. Entonces, ya depende de ellos.

Speaker speaker\_2: Ya ellos creen que han de hacer la devolu-

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Ya se lo pasaré a información a ellos también. ¿Ok?

Speaker speaker\_2: Ah, ok, perfecto. Muchísimas gracias.

Speaker speaker\_1: Con mucho gusto. ¿Tiene alguna otra pregunta para nosotros?

Speaker speaker\_2: No, ninguna otra. Muchas gracias.

Speaker speaker\_1: Bueno, señora Castellano, con mucho gusto. Gracias a usted por responder nuestra llamada de Benefit Cinecard. Que tenga una bonita tarde.

Speaker speaker\_2: Gracias, igualmente.

Speaker speaker\_1: Ok, bye.