

## **Transcript: Pearl**

**Rojas-4629500894822400-6025102165721088**

### **Full Transcript**

Bueno, señor, gracias por llamar a American Express. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Aló, buenos días. ¿Cómo le puedo ayudar? Señorita, yo soy Álvaro Dávila. Ajá. Yo trabajo para Suri. ¿Y cómo le puedo ayudar? Ajá. Yo trabajo para Suri. Yo, me gustaría cancelar mi aseguranza, por favor. Disculpe usted. Ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de su seguro? Ya, un momento, yo solo voy a buscarlos. Ya, déjame, por favor. Seten-- eh, siete... Aló. Sí. Siete, cero, cero, cuatro. Permítame. ¿Y cuál es su dirección y fecha de nacimiento, por favor? Yo nací el 12/29/74, señorita. ¿Y su dirección? Eh, McCool Avenue... Estremort. Sesenta, diecisiete. Ok. ¿Y los números de la casa? Ya va, un momento. Eh, dos, veinticuatro, ocho, cero, seis, siete, siete, seis, dos. No, el número de la casa, de la calle, ¿cuál es? Ah, un momento, ya, por favor. Eh, dieciséis, cincuenta y nueve, McCool Avenue. Ok. Y tengo su... Tengo su correo electrónico como alvaro197davila@gmail.com. Sí, señorita. Sí, señorita. Me dijo que quiere cancelar, ¿verdad? Sí, señorita. Que cancelaciones tardan entre una a dos semanas a procesar. Puede ser que usted vea uno o dos deducciones más, pero por mucho serían dos. Ok, muchísimas gracias, señorita. ¿Tiene alguna pregunta? Una pregunta, ¿esta aseguranza cubre médicos, señorita, por favor? El plan que tenía usted- La medicina, pues, para decir algo. Sí, la, la, el plan que tenía usted, sí tenía una membresía de prescri- de prescripciones, ah, con FreeRx. Sí. ¿Cuánto, por favor? ¿Cuánto de qué? ¿Cuánta deducción, por favor? ¿Cuánto estaba su- usted pagando por, por el plan? El porcentaje, pues, el porcentaje, por favor. Que quiera- Lo que-- lo que-- pero, eh, no entiendo de qué. ¿Usted está preguntando el precio del plan que ya tenía o precio de qué? ¿Quiere usted un porcentaje de, de qué? No entiendo la pregunta. Ya va, un momento. ¿Cuánto cubre el plan, por favor? El, el- La medicina. ¿La medicina? Pues, si la-- si la medi-- la prescripción que usted... Si no le debo- ¿Cubre todo o la mitad? Si el medicamento que usted está tomando está en la lista de medicamentos cubiertos, está cubierto al cien por ciento. Ok. No, pera, pos, para cancelarlo, por favor. Sí, ya quedó que se-- en el proceso de cancelación. ¿Tiene alguna otra pregunta? No, muchísimas gracias, señorita. Discúlpeme. A usted, que tenga buen día. Gracias.

### **Conversation Format**

Speaker speaker\_0: Bueno, señor, gracias por llamar a American Express. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker\_1: Aló, buenos días.

Speaker speaker\_0: ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Señorita, yo soy Álvaro Dávila.

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: Yo trabajo para Suri.

Speaker speaker\_0: ¿Y cómo le puedo ayudar? Ajá.

Speaker speaker\_1: Yo trabajo para Suri . Yo, me gustaría cancelar mi aseguranza, por favor. Disculpe usted.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker\_1: Ya, un momento, yo solo voy a buscarlos . Ya, déjame, por favor . Seten-- eh, siete... Aló.

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Siete, cero, cero, cuatro .

Speaker speaker\_0: Permítame . ¿Y cuál es su dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_1: Yo nací el 12/29/74, señorita .

Speaker speaker\_0: ¿Y su dirección?

Speaker speaker\_1: Eh, McCool Avenue... Estremort . Sesenta, diecisiete.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Y los números de la casa?

Speaker speaker\_1: Ya va, un momento . Eh, dos, veinticuatro, ocho, cero, seis, siete, siete, seis, dos .

Speaker speaker\_0: No, el número de la casa, de la calle, ¿cuál es?

Speaker speaker\_1: Ah, un momento, ya, por favor . Eh, dieciséis, cincuenta y nueve, McCool Avenue.

Speaker speaker\_0: Ok. Y tengo su... Tengo su correo electrónico como alvaro197davila@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Sí, señorita. Sí, señorita.

Speaker speaker\_0: Me dijo que quiere cancelar, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, señorita.

Speaker speaker\_0: Que cancelaciones tardan entre una a dos semanas a procesar. Puede ser que usted vea uno o dos deducciones más, pero por mucho serían dos.

Speaker speaker\_1: Ok, muchísimas gracias, señorita.

Speaker speaker\_0: ¿Tiene alguna pregunta?

Speaker speaker\_1: Una pregunta, ¿esta aseguranza cubre médicos, señorita, por favor?

Speaker speaker\_0: El plan que tenía usted-

Speaker speaker\_1: La medicina, pues, para decir algo.

Speaker speaker\_0: Sí, la, la, el plan que tenía usted, sí tenía una membresía de prescri-- de prescripciones, ah, con FreeRx. Sí .

Speaker speaker\_1: ¿Cuánto, por favor?

Speaker speaker\_0: ¿Cuánto de qué?

Speaker speaker\_1: ¿Cuánta deducción, por favor?

Speaker speaker\_0: ¿Cuánto estaba su-- usted pagando por, por el plan?

Speaker speaker\_1: El porcentaje, pues, el porcentaje, por favor. Que quiera-

Speaker speaker\_0: Lo que-- lo que-- pero, eh, no entiendo de qué. ¿Usted está preguntando el precio del plan que ya tenía o precio de qué? ¿Quiere usted un porcentaje de, de qué? No entiendo la pregunta .

Speaker speaker\_1: Ya va, un momento . ¿Cuánto cubre el plan, por favor?

Speaker speaker\_0: El, el-

Speaker speaker\_1: La medicina.

Speaker speaker\_0: ¿La medicina? Pues, si la-- si la medi-- la prescripción que usted... Si no le debo-

Speaker speaker\_1: ¿Cubre todo o la mitad?

Speaker speaker\_0: Si el medicamento que usted está tomando está en la lista de medicamentos cubiertos, está cubierto al cien por ciento .

Speaker speaker\_1: Ok . No, pera, pos, para cancelarlo, por favor.

Speaker speaker\_0: Sí, ya quedó que se-- en el proceso de cancelación. ¿Tiene alguna otra pregunta?

Speaker speaker\_1: No, muchísimas gracias, señorita. Discúlpeme. A usted, que tenga buen día. Gracias .